

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Código	FO-GS-15		
			VERSIÓN	02		
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN				FECHA	03/04/2017
			PÁGINA	1 de 1		
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad		

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LAURY VALENTINA APELLIDOS: RINCON CONTRERAS

NOMBRE(S): JAELINE VIVIANA APELLIDOS: CAMPOS CASTILLA

FACULTAD: INGENIERIA

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JAIRLEIN APELLIDOS: OCHOA MORA

CO-DIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): APOYO A LA ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 4500: 2018 PARA LA EMPRESA UNIDOS S.A.S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

RESUMEN

Este proyecto se basa en el apoyo a la actualización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la norma NTC ISO 45001: 2018 para la empresa Unidos S.A.S. Para tal fin, se implementó una investigación de tipo descriptiva y la información se obtuvo mediante una lista de chequeo. La población y muestra correspondió a todo el personal de la empresa Unidos S.A.S. Se logró elaborar un diagnóstico de los requisitos determinados por la norma NTC ISO 45001:2018. Posteriormente, se estableció una estrategia que permitió el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma. Finalmente, se ejecutó la actualización de documentos del Sistema de Seguridad y Salud.

PALABRAS CLAVE: Seguridad en el trabajo, Condiciones de seguridad, Sistema de gestión.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 107 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

APOYO A LA ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 4500: 2018 PARA LA EMPRESA
UNIDOS S.A.S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LAURY VALENTINA RINCON CONTRERAS
JAELENE VIVIANA CAMPOS CASTILLA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIA
PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL
SAN JOSE DE CUCUTA

2022

APOYO A LA ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 4500: 2018 PARA LA EMPRESA
UNIDOS S.A.S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

LAURY VALENTINA RINCON CONTRERAS

JAELINE VIVIANA CAMPOS CASTILLA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Ingeniero Industrial

Director:

JAIRLEIN OCHOA MORA

Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERIA INDUSTRIAL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 17 de marzo, 2022
HORA: 08:00 a.m.
LUGAR: SALON SC 302
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

TÍTULO DE LA TESIS: “APOYO A LA ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 4500:2018 PARA LA EMPRESA UNIDOS S.A.S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA.”

JURADOS: ALIX BELEN MARTINEZ RAMIREZ
CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA

DIRECTOR: JAIRLEIN OCHOA MORA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN LETRA	NÚMERO
LAURY VALENTINA RINCON CONTRERAS	1192861	cuatro, cero	4,0
JAELINE VIVIANA CAMPOS CASTILLA	1192862	cuatro, cero	4,0

APROBADA



ALIX BELEN MARTINEZ RAMIREZ



CLARA PAOLA BARRETO PEDRAZA



Vo.Bo ÓSCAR MAYORGA TORRES

Director Plan de Estudios

Ingeniería Industrial

Magda M.

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. Problema	15
1.1 Título	15
1.2 Planteamiento del Problema	15
1.3 Formulación del Problema	16
1.4 Justificación	16
1.4.1 A nivel de la empresa	16
1.4.2 A nivel del estudiante	16
1.4.3 A nivel de la universidad	17
1.5 Objetivos	17
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
1.6 Alcances y Limitaciones	17
1.6.1 Alcances	17
1.6.2 Limitaciones	18
2. Marco Referencial	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	20
2.1.3 Regionales	20
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Reseña histórica	22

2.2.2 Misión	24
2.2.3 Visión	24
2.2.4 Mapa de procesos	24
2.2.5 Organigrama de la empresa	25
2.3 Marco Conceptual	26
2.4 Marco Teórico	29
2.5 Marco Legal	35
3. Diseño Metodológico	37
3.1 Tipo de Investigación	37
3.2 Población y Muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.3 Instrumentos para la Recolección de Información	38
3.3.1 Información primaria	38
3.3.2 Información secundaria	38
3.4 Análisis de la Información	38
4. Desarrollo del Proyecto	39
4.1 Diagnóstico de los Requisitos Determinados por la Norma NTC ISO 45001:2018 para Identificar las Condiciones de Cumplimiento de la Empresa Unidos S.A.S	39
4.1.1 Cumplimiento en la fase planear	41
4.2 Determinar los Requisitos y Estructuras del SGSST Basado en la Norma ISO 45001: 2018	45
4.2.1 Cláusula 4 – ISO 45001: comprensión de la organización y su contexto	45
4.2.2 Cláusula 4.2 – ISO 45001: necesidades y expectativas de las partes interesadas	48

4.2.3 Cláusula 5 – ISO 45001: liderazgo y participación de los trabajadores	52
4.2.3.1 Cláusula 5.1 – ISO 45001: Liderazgo y compromiso	52
4.2.3.2 Cláusula 5.2 – ISO 45001: política de SST	53
4.2.3.3 Cláusula 5.4 – ISO 45001: consulta y participación de los trabajadores	54
4.2.4 Cláusula 6 – ISO 45001: planificación	55
4.2.4.1 Cláusula 6.2 – ISO 45001: objetivos de la SST y planificación para lograrlos	58
4.2.4.2 Cláusula 8.1.3 – ISO 45001: gestión del cambio	59
4.2.4.3 Cláusula 8.1.4.2 – ISO 45001: contratistas	61
4.2.4.4 Cláusula 8.2 – ISO 45001: preparación y respuesta ante emergencia	63
4.2.4.5 Cláusula 9.3 – ISO 45001: revisión por la dirección	64
4.2.4.6 Cláusula 10.2 – ISO 45001: incidentes no conformidades y acciones correctivas	66
4.3 Actualización de Documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de Acuerdo a lo Requerido por la Norma ISO 45001:2018	67
4.3.1 Matriz DOFA	67
4.3.2 Matriz de partes interesadas	67
4.3.3 Evidencia capacitación	68
4.3.4 Política SGI	68
4.3.5 Comunicación participación y consulta	68
4.3.6 Matriz de riesgos y oportunidades	68
4.3.7 Objetivos del SGI	68
4.3.8 Gestión del cambio	69
4.3.9 Requisitos para contratistas	69

4.3.10 Plan de emergencia y contingencia	69
4.3.11 Revisión por la dirección	69
4.3.12 Acciones correctivas	69
5. Conclusiones	70
6. Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas	73
Anexos	77

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Razón social	22
Tabla 2. Asignación de ponderaciones de evaluación Ciclo PHVA	40
Tabla 3. Resultados check list fases 1: planificar	41
Tabla 4. Resultados check list fases 2: hacer	43
Tabla 5. Resultados check list fases 3 y 4: verificar y actuar	44
Tabla 6. Resumen de resultados	44
Tabla 7. Actividades partes interesadas	51
Tabla 8. Actividades riesgos y oportunidades	56

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Mapa de procesos empresa Unidos S.A.S	24
Figura 2. Organigrama de la empresa	25
Figura 3. Logo	25
Figura 4. Representación porcentajes obtenidos fases planificar	42
Figura 5. Representación porcentajes obtenidos fases hacer	43
Figura 6. Desarrollo del diagnóstico por ciclo PHVA	45
Figura 7. Metodología FODA	46
Figura 8. Estrategias objetivas SST	59
Figura 9. Gestión del cambio	60
Figura 10. Contratación	61
Figura 11. P.O.N	64

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Matriz DOFA	78
Anexo 2. Matriz de partes interesadas	79
Anexo 3. Evidencia a capacitación	83
Anexo 4. Política SGI	84
Anexo 5. Procedimiento de comunicación participación y consulta	85
Anexo 6. Matriz de riesgos y oportunidades	88
Anexo 7. Objetivos del SGI	90
Anexo 8. Procedimiento gestión del cambio	91
Anexo 9. Tabla de requisitos para contratistas	98
Anexo 10. Procedimiento del plan de emergencia y contingencia	101
Anexo 11. Revisión por la dirección	102
Anexo 12. Procedimiento de acciones correctivas	103

Reamen

Este proyecto se basa en el apoyo a la actualización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la norma NTC ISO 45001: 2018 para la empresa Unidos S.A.S de la ciudad de san José de Cúcuta. Para ello, se implementó una investigación tipo descriptiva ya que permitió conocer y describir los aspectos reales que se presentaron en la empresa. La información se obtuvo mediante una lista de chequeo para identificar con cuales requisitos mencionados en la norma ISO 45001 cumple o no la empresa Unidos S.A.S. La población y muestra correspondió a todo el personal de la empresa Unidos S.A.S, 15 empleados, 7 operarios, 2 conductores, 1 pasante, 2 supervisores, 1 coordinador operativo, 1 coordinador HSEQ, 1 gerente. Se logró realizar el apoyo a la actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la Norma NTC ISO 45001:2018 para la empresa Unidos S.A.S. Para lo anterior, se elaboró un diagnóstico de los requisitos determinados por la norma NTC ISO 45001:2018 para identificar las condiciones de cumplimiento de la empresa. Posteriormente, se estableció una estrategia que permitió el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma. Finalmente, se ejecutó la actualización de documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo a lo requeridos por la Norma NTC ISO 45001:2018.

Introducción

Hace algunos años la visión de las empresas era impulsar la economía, para garantizar sus finanzas y su crecimiento en el mercado, hoy en día esta ideología ha dado un giro empresarial en beneficio del empleador y sus empleados, garantizando así su éxito y su evolución histórica, es decir posicionarse en el mercado.

Cabe resaltar que durante los siglos XVII, XVIII, el mercantilismo, se apoderó del comercio donde su función era desarrollar una actividad básica, luego en el siglo XIX surgió el capitalismo industrial el cual dio paso a la revolución industrial permitiendo así la transformación de los procesos productivos en las empresas.

En la actualidad las empresas desempeñan un papel más complejo en la sociedad y permiten el avance tecnológico como de calidad, es por ello que las empresas hoy en día se preocupan por sus recursos físicos, humanos para así obtener beneficios y demostrar su responsabilidad social.

En la década de los noventa se estableció un proceso de privatización de los servicios públicos en el municipio de Cúcuta, en ese entonces las empresas públicas subcontractaban zonas de recolección y específicamente lo referente al barrido de vías públicas con cooperativas con el fin de responder a la parte social que por esa época era eminente hacerlo porque existía las Empresas Municipales de Cúcuta, esta empresa era prestadora de servicios y tenía el manejo de acueducto y alcantarillado, servicio de recolección de residuos sólidos, servicio de Mercados y Matadero.

A partir del año 2001 la empresa UNIDOS LTDA la cual está ubicada en la ciudad de san José de Cúcuta, empezó labores con la empresa ASEO URBANO EPS. S.A la cual asignó para

ese entonces la recolección y transporte de residuos Sólidos de la zona Nororiental de Cúcuta y Limpieza de canales de aguas lluvias y que a la fecha de hoy sigue ejecutando y dando cumplimiento a requerimientos de mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

Este apoyo a la actualización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma NTC ISO 45001:2018 para la empresa UNIDOS S.A.S de la ciudad de san José de Cúcuta, se diseña con el fin de apoyar, fortalecer, mantener y mejorar los procesos de gestión de la SST en la empresa dedicada a dar soluciones a la recolección y el transporte de residuos sólidos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y el mejoramiento en la calidad de vida de todas las personas que trabajan en ella.

El desarrollo de este proyecto permitió la vinculación de administrativos, propietarios, empleados de la empresa a identificar los riesgos, fortalecer la seguridad laboral , garantizar la eficiencia y calidad de los empleados a nivel emocional, laboral, en un ambiente de calidad humana con profesionalismo empresarial , para así convertirse en una organización altamente competitiva y comprometida con el cuidado de todas las personas que conforman las partes interesadas y del medio ambiente y todos sus recursos naturales, fomentando además la cultura de separación y enfocándose en la calidad en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos.

1. Problema

1.1 Título

APOYO A LA ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 4500: 2018 PARA LA EMPRESA UNIDOS S.A.S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

1.2 Planteamiento del Problema

La Empresa Unidos S.A.S., actualmente presta los servicios en la recolección, transporte de residuos sólidos y limpieza de canales de aguas lluvias en la Zona Nororiental de la ciudad de San José de Cúcuta, con un talento humano idóneo, servicial, atento a las necesidades de todos estos usuarios. Actualmente la Empresa Unidos S.A.S., cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado con la versión 2015 y los modelos de gestión más adecuados a las necesidades de nuestros clientes en cuanto a la responsabilidad con la prestación del servicio, con el ambiente y con el bienestar de las personas que apoyan las actividades de la organización.

En el desarrollo de sus actividades se considera pertinente realizar actividades encaminadas a lograr el mejoramiento continuo en las operaciones en general de la organización.

En cuanto al desempeño de los procesos de seguridad y salud en el trabajo la empresa ha logrado fortalecer la seguridad y salud de sus trabajadores y visitantes contando con una política integral la cual es conocida por todos sus trabajadores.

Adicionalmente la empresa decidió migrar de acuerdo a la necesidad que nace del Cliente Veolia de implementación de la nueva norma NTC ISO 45001:2018, para mejorar la capacidad de gestión de servicios con calidad, desarrollar ambientes de trabajo seguros y brindándole un

buen servicio al cliente o proveedores. Se buscó obtener procedimientos claros, trazabilidad de los hechos y cumplir con los requisitos aplicables.

Para brindarle un mejor apoyo a los requisitos establecidos en las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 se precisa apoyar en la implementación del diseño del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, que nos permitió estructurar cada uno de los procesos de la empresa, garantizar la prestación de un buen servicio con altos estándares de calidad y ofreciendo un buen trabajo a las partes interesadas y responsable del medio ambiente.

1.3 Formulación del Problema

¿De qué forma podría adecuarse el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a la norma NTC ISO 45001: 2018 en la empresa UNIDOS S.A.S?

1.4 Justificación

1.4.1 A nivel de la empresa. El presente proyecto buscó en primera instancia fortalecer la seguridad y salud en el trabajo de todos los que conforman la empresa, además de cumplir con el requerimiento solicitado por su cliente VEOLIA, contribuyendo finalmente a la mejora continua y al óptimo desarrollo de la empresa.

1.4.2 A nivel del estudiante. La investigación permitió colocar en práctica conceptos, conocimientos y técnicas adquiridas durante la formación académica de la carrera ingeniería industrial de la Universidad Francisco de Paula Santander, y al mismo tiempo desarrollar habilidades, competencias profesionales de liderazgo, creatividad, y de trabajo en equipo fundamentales para la proyección profesional a futuro.

1.4.3 A nivel de la universidad. Para la Universidad Francisco de Paula Santander la integración de sus estudiantes con el mundo profesional garantiza la unión de los lazos fraternos existente entre la academia y la parte empresarial por tal motivo este tipo de proyectos que aportan soluciones a las empresas es vital e importante mantener.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general. Apoyar a la actualización del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la Norma NTC ISO 45001:2018 para la empresa Unidos S.A.S de la ciudad de San José de Cúcuta

1.5.2 Objetivos específicos. Los objetivos específicos se plantean a continuación:

Elaborar un diagnóstico de los requisitos determinados por la norma NTC ISO 45001:2018 para identificar las condiciones de cumplimiento de la empresa unidos S.A.S.

Establecer una estrategia que permita el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 45001:2018, evidenciados en procedimientos y documentos del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Elaborar la actualización de documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo de acuerdo a lo requeridos por la Norma NTC ISO 45001:2018.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcances. El proyecto se inició con el desarrollo de un diagnóstico que permitió establecer el estado actual de la empresa respecto al cumplimiento de lo establecido en el sistema de gestión, continuando con una estrategia que permita establecer los parámetros mencionados en

la NTC ISO 45001:2018, aplicando dichas herramientas en procedimientos de elaboración y actualización en la documentación requerida por el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, finalmente, se realizó la respectiva socialización con el personal de la empresa y con los responsables de la modificación desarrollada según esta norma.

1.6.2 Limitaciones. Las limitaciones que se establecieron o identificaron para el desarrollo del proyecto fueron encabezadas por la poca participación por parte de las personas involucradas en la empresa al igual que la disponibilidad de tiempo de los responsables de áreas importantes.

2. Marco Referencial

2.1 Antecedentes

Para el respectivo desarrollo del presente proyecto fue necesario hacer una revisión bibliográfica de algunos trabajos realizados con anterioridad los cuales aportan claridad en el avance del mismo.

2.1.1 Internacionales. Meléndez (2018). “Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad en la Empresa Especializada IESA S.A., basado en el sistema ISO 45001-2018, Compañía Minera Chungar”. Es una empresa dedicada a la exploración y explotación minera, IESA S.A. cumple con estándares de calidad en sus procesos, considera importante y vital a cada uno de sus trabajadores para el desarrollo y crecimiento como empresa, es por esto, que se ven comprometidos con la prevención de incidentes, accidentes, enfermedades ocupacionales y daños al medio ambiente, planteando un estudio para ajustar respectivamente el sistema de seguridad y salud en el trabajo mediante la norma internacional 45001: 2018.

Este proyecto, servirá como guía a la hora de desarrollar la metodología para implementar las herramientas de seguridad y salud en el trabajo según la ISO 45001, con el fin de mejorar las condiciones laborales, evitando así mismo, accidentes, retrasos de trabajo, sanciones, y demás aspectos que intervengan en el óptimo desarrollo de la empresa, además del bienestar físico y mental de cada trabajador.

Mezarina & Lázaro (2018). “Implementación de la Norma ISO 45001:2018 para el control de riesgos laborales; empresa García y Asociados Navales S.R.L”. Con el fin de reestructurar su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo con los parámetros establecidos

en la norma, logrando así prevenir y controlar los riesgos ligados a sus actividades laborales.

De acuerdo a esto, podemos afirmar que luego de implementar esta propuesta de Seguridad y salud, se evidenciaron mejoras significativas en todo el sistema, disminuyendo a su vez, indicadores de accidentabilidad a 0, en los últimos dos meses de evaluación, demostrando la importancia de que las empresas realicen la transición a esta norma.

2.1.2 Nacionales. Martínez (2018). “Propuesta de un plan de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma ISO 45001:2018 para una empresa del sector comercial”. El aporte de la presente investigación fue el diagnóstico de los requisitos que se realizó para detectar los requisitos establecidos en la norma ISO 45001:20018.

Ríos, E. (2019). “Plan de transición del SGSST a ISO 45001:2018 para la Empresa Ingeniería S.A.S”. El objetivo de este proyecto es diseñar un plan de transición del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, basado en los lineamientos de la norma ISO 45001:2018 en la empresa Ingeniería S.A.S. el proyecto contiene el plan para la dirección, un análisis y diagnóstico del contenido actual del sistema de gestión de la organización, el plan de capacitación y el plan de transición.

Un gran aporte que se definió para el proyecto fue el plan de transición del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a los lineamientos de la ISO 45001:2018, los planes de gestión del proyecto, durante el tiempo programado.

2.1.3 Regionales. Domínguez & Sandoval (2019). “Diseño de un plan de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en la ISO 45001:2018 para la Fundación Opción Vida en el municipio de Ocaña, Norte de Santander”. El presente proyecto

muestra el diseño de un plan de implementación del SG-SST basado en la norma ISO 45001: 2018 a la fundación opción vida, gestionando de manera oportuna la presencia de riesgos que se puedan dar en la consecución de sus procesos, diagnosticando su situación actual y ostentando la elaboración del plan de implementación del sistema determinando finalmente los riesgos por medio de una matriz de identificación de peligros.

El proyecto brinda orientación sobre la implementación de un sistema según la norma internacional ISO 45001: 2018 destacando no solo el mejoramiento de los procesos de la empresa, sino en la calidad de vida de cada una de las personas involucradas y de esta forma desarrollar las políticas y objetivos del SG-SST.

Iglesias (2018). “Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para el mini mercado justo y bueno Ocaña”. En el mini mercado justo y bueno al no contar con el diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, le puede ocasionar sanciones establecidas por el ministerio de trabajo para las entidades que infrinjan las normas establecidas por el ministerio de trabajo, descritas en el decreto 472 de 2015, como también el grado de prudencia y diligencia con que se haya aplicado las normas.

Este proyecto sirvió de guía metodológica en las herramientas utilizadas para el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

2.2 Marco Contextual

Tabla 1. Razón social

Razón Social	Unidos S.A.S
N.I. T	807.005.193-3
Dirección	Calle 13 #5-60 oficina 402, Centro Comercial Europa
Ciudad	Cúcuta
Teléfono	5723935

2.2.1 Reseña histórica. Para la década de los noventa se estableció un proceso de privatización de los servicios públicos en el municipio de Cúcuta para los cuales existía la Empresas

Municipales de Cúcuta, empresa prestadora de servicios que tenía el manejo de acueducto y alcantarillado, servicio de recolección de residuos sólidos, servicio de Mercados y Matadero. En ese entonces las empresas públicas subcontractaban zonas de recolección y específicamente lo referente al barrido de vías públicas con cooperativas con el fin de responder a la parte social que por esa época era eminente hacerlo.

Pasado algunos años con el proceso de privatización, las licitaciones referentes a la contratación estatal sacaba de lleno a las cooperativas existentes, que en una lucha persistente con el municipio en el año 2000 se logró concertar con el alcalde de ese entonces el Dr. Fernando Bautista, que quedara estipulado en la licitación para quien saliera favorecido el compromiso social, y para la cual se reunieron las cooperativas y en un acuerdo mutuo decidieron fundar la empresa UNIDOS Ltda. y que a fecha 11 de septiembre por escritura pública N° 0001602 de la Notaria Sexta de Cúcuta , inscrita el 9 de noviembre del mismo año bajo el N° 09311586 del Libro IX se constituyó la personería Jurídica de UNIDOS LTDA.

A partir del año 2001 la empresa UNIDOS LTDA empezó labores contratadas con la empresa ASEO URBANO EPS. S.A la cual asignó para ese entonces la recolección y transporte de residuos Sólidos de la zona Nororiental de Cúcuta y Limpieza de canales de aguas lluvias y que a la fecha de hoy sigue ejecutando y dando cumplimiento a requerimientos de mejoramiento continuo de la prestación del servicio, y que conlleva hoy por hoy a presentar una empresa certificada que le permita ser más competitiva dentro de un proceso más exigente orientada por la globalización de los mercados.

En el año 2011 se inició el proceso de certificación con la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2008, bajo la asesoría de S&F consultoría, logrando su otorgamiento el Tres (03) de Febrero del año 2012 por el organismo certificador ICONTEC e IQNET.

En septiembre del año 2012 la empresa UNIDOS LTDA cambió su razón social a Sociedad por Acciones Simplificada UNIDOS S.A.S, en acuerdo establecido por la Junta de Socios del Tres (03) de Febrero del año 2012 acta No. 0000029.

A mediados del año 2013 la Alta Dirección de la empresa decide implementar las normas técnicas colombianas NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 y convertir su sistema de gestión de calidad en un sistema de gestión integrado; durante el mes de Diciembre es adelantada en la organización la auditoria de otorgamiento al Sistema de Gestión Integrado y el día 27 de Diciembre de 2013 es emitida la certificación del Sistema de Gestión Integrado por el ente certificador ICONTEC.

Actualmente la organización cuenta con un Sistema de Gestión Integrado certificado bajo los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTC OHSAS 18001:2007 y planea para el otro año realizar la actualización a la norma NTC ISO 45001:2018.

2.2.2 Misión. Unidos S.A.S es una empresa dedicada a dar soluciones a la recolección y el transporte de residuos sólidos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y el mejoramiento en la calidad de vida de todas las personas que trabajan en ella (Empresa Unidos S.A.S, 2021).

2.2.3 Visión. Ser reconocidos en el 2022 como una organización altamente competitiva comprometidos con el cuidado de todas las personas que conformen las partes interesadas, el cuidado del ambiente y todos sus recursos naturales, fomentando además la cultura de separación y enfocándose en la calidad en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos (Empresa Unidos S.A.S, 2021).

2.2.4 Mapa de procesos. La organización procede a la identificación de sus procesos a través del Mapa de Procesos (Empresa Unidos S.A.S, 2021).



Figura 1. Mapa de procesos empresa Unidos S.A.S

Fuente: Empresa Unidos S.A.S, 2021.

2.2.5 Organigrama de la empresa. El organigrama de la empresa se plantea a continuación:

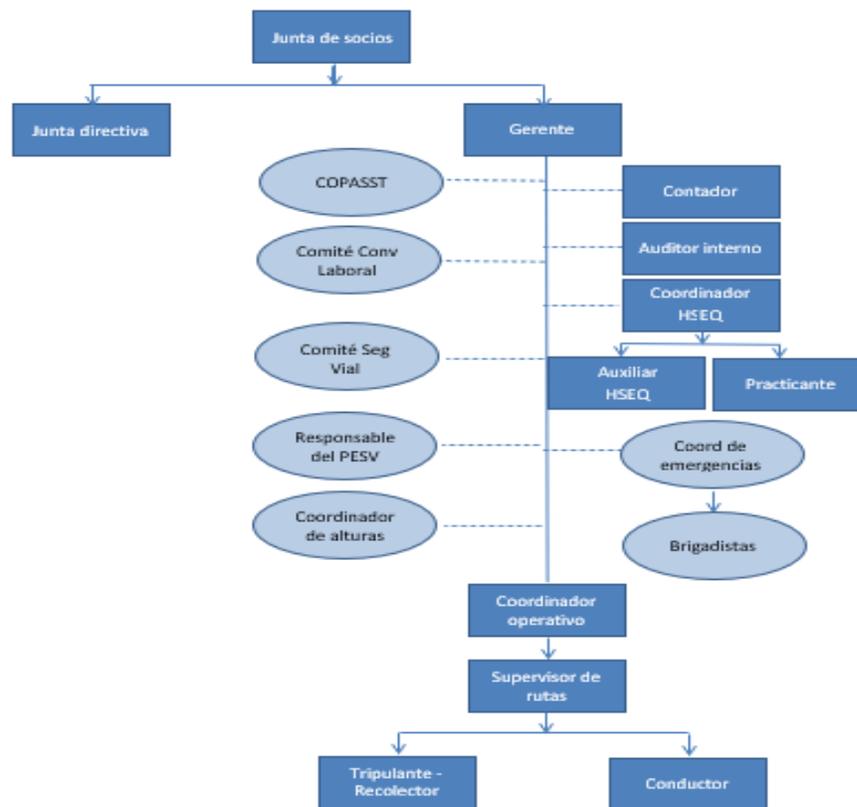


Figura 2. Organigrama de la empresa

Fuente: Empresa Unidos S.A.S, 2021.

Logo:



Figura 3. Logo

Fuente: Empresa Unidos S.A.S, 2021.

2.3 Marco Conceptual

Integración sistemas de gestión. Es empleado para dirigir, desarrollar e implementar la política integral y gestionar la organización con respecto a la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y el medio ambiente.

Este sistema de gestión permite integrar todos los sistemas y procesos en una estructura completa para trabajar como una sola unidad con los mismos objetivos.

Seguridad de la información. Identificar, gestionar y reducir los riesgos a los cuales se expone la información, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma en la entidad, así como la continuidad de las operaciones del Ministerio de Educación Nacional y la consolidación de una cultura de seguridad que permita el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales vigentes.

Control Interno. Evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación, implementando acciones encaminadas al desarrollo de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.

Accidente de trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. Detectada u otra situación no deseable.

Acción de mejora. Acción de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SGSST, para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y

la salud en el trabajo de forma coherente con su política.

Acción preventiva. Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

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

Condiciones de salud. El conjunto de variables objetivas y de auto - reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora

Identificación del peligro. Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de éste.

Incidente de trabajo. Suceso acontecido en el curso del trabajo o en relación con éste, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. Mejora continua. Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo SST de la organización.

Peligro. Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

Política de seguridad y salud en el trabajo. Es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización.

Planificar. “Establecer los objetivos, programas y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la SST de la organización” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.5).

Hacer. “Implementar los procesos según lo planificado” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.5).

Verificar. “Realizar el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política de la SST y los objetivos, e informar sobre los resultados” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.5).

Actuar. “Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño del sistema de gestión de la SST para alcanzar los resultados previstos” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.5).

Sistema de gestión. “Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos y procesos para lograr estos objetivos” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.9).

Eficacia. “Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados” (Secretaría Central de ISO, 2018, p.10).

Información documentada. Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Organización. Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos ISO/DIS 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso.

Parte interesada. Persona u organización que puede afectar, o verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad - ISO/DIS 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso.

Contratista. Organización externa que proporciona servicios a la organización en el lugar de trabajo de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados ISO/DIS 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos con orientación para su uso

2.4 Marco Teórico

Sistema. Un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización.

Se entiende por un sistema a un conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particulares.

Sistema de gestión. Un sistema de gestión es, sin duda, una herramienta potente que toda pyme debe tener para controlar su operación administrativa. Con ella se analizan los rendimientos, se administran los riesgos, y al mismo tiempo se trabaja de manera más eficiente y sostenible.

Los sistemas de gestión son programas diseñados para manejarlas políticas y los procedimientos de una organización de manera eficaz. Este mecanismo de gestión documenta cada uno de los procesos de la empresa. Aunque cada industria tiene sus propias necesidades, generalmente todos los sistemas de gestión deben tener las siguientes especificaciones:

Siguientes especificaciones:

- Organización.
- Políticas de calidad corporativas.
- Objetivos de la empresa.
- Procedimientos contables.
- Movimientos financieros.
- Detalle de los productos y/o servicios.
- Registro de clientes.

El fin de implementar un sistema de gestión es unificar la operación de todas las áreas del negocio para alinearlas con los objetivos de la empresa. Es importante que cada área tenga claro y definido tanto su objetivo como sus metas. Esto da la garantía de direccionar tu negocio más fácil y eficazmente.

ISO. La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 163 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y

facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países. Se han establecido cerca de veinte mil estándares cubriendo desde productos manufacturados y tecnología a seguridad alimenticia, agricultura y sanidad. El uso de estándares facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables y de calidad. Los estándares ayudan a los negocios a aumentar la productividad a la vez que minimizan los errores y el gasto. Al permitir comparar directamente productos de diferentes fabricantes, facilita que nuevas compañías puedan entrar en nuevos mercados y ayudar en el desarrollo de un comercio global con bases justas. Los estándares también sirven para proteger a los consumidores y usuarios finales de productos y servicios, asegurando que los productos certificados se ajusten a los mínimos estandarizados internacionalmente.

ISO 9001:2015. El tipo de empresas que opta o cuenta con la certificación ISO 9001 es muy amplio, puede ir desde pymes a grandes compañías y pertenecer a cualquier sector existente en el mercado. El certificado ISO 9001 2015 garantiza que los productos y/o servicios ofrecidos cumplen con los más altos niveles de calidad que puedan darse. Actualmente, las entidades tienen que enfrentarse a mercados más competitivos, en el que los consumidores exigen mayor calidad tanto de los productos como de los servicios. Las organizaciones trabajan por dar respuesta a estas exigencias y suelen recurrir a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad o SGC. A través de un SGC, las organizaciones logran:

Satisfacer las necesidades de los clientes:

- Añadiendo valor al cliente.
- Haciendo bien las cosas a la primera y evitar rectificaciones.

- Aplicando la calidad en todos los aspectos de la organización.

Satisfacer las necesidades de los trabajadores:

- Aplicando una cultura de colaboración y participativa que permita la creatividad y la innovación.
- Potenciando la creación de equipos multidisciplinarios.
- Potenciando el autocontrol al control externo.
- Potenciando la formación continuada.

ISO 45001:2018. La nueva ISO 45001: 2018 especifica requisitos para que un sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (SST), con orientación para su uso, permita a una organización proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de los daños y del deterioro de la salud relacionados con el trabajo y para mejorar de manera proactiva su desempeño de la SST. Esto incluye el desarrollo e implementación de una política de la SST y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba. El desarrollo de ISO 45001:2018 se basa en la nueva estructura de alto nivel (HLS) que aporta un nuevo marco común a todos los sistemas de gestión. Esta nueva estructura ayuda a las empresas a mantener una coherencia y un mismo lenguaje a todas las nuevas normas como son la ISO 9001 o ISO14001. Con esta nueva estructura de la norma, será más sencillo para las organizaciones incorporar su sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en los procesos de negocio y conseguir una mayor participación de la alta dirección.

Principios para elaboración de la nueva norma. Los principios que se han tenido en cuenta a la hora de la elaboración de la nueva norma han sido:

- Simplicidad, claridad y traducibilidad.
- Evitar redundancias.
- Efectividad y eficiencia para evitar burocracia.
- Minimización de costes por nueva implantación entre los usuarios.

Sistemas integrados de gestión. Los Sistemas de Gestión que se gestionan de manera unificada por parte de la dirección en una cultura de mejora y principios de la organización. Por medio de este producto, la organización implementa un sistema de gestión con más de una orientación en un solo proyecto, teniendo como base las normas de sistemas de gestión aceptadas internacional o nacionalmente. El propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura para un Sistema de Gestión total que integre los aspectos comunes de los sistemas individuales para evitar duplicaciones. Abarcar los aspectos comunes de estos sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia del negocio. En la práctica muchas organizaciones han mantenido sus Sistemas como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración.

Mejora continua. Mejora continua es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos de fabricación. Esto se traduce en reducción de costes y tiempo, dos factores básicos en

cualquier estrategia de mejora continua que persiga el crecimiento de una organización. Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

El ciclo PHVA en las normas ISO. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de forma sistemática para lograr la mejora continua, entendiendo como tal al mejoramiento continuado de la calidad (disminución de fallos, aumento de la eficacia y eficiencia, solución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales¹³. Podemos realizar un paso a paso para saber en qué consiste cada etapa del ciclo PHVA:

Planificar. La norma nos dice que debemos: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.) Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.) Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Hacer. La empresa tiene que considerar: Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes. Necesita obtener de los proveedores externos.

Verificar. Es necesario realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados. La empresa debe determinar: Qué necesita seguimiento y medición. Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición. Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Actuar. Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario. La empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente. Deben incluir: Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras. Corregir, prevenir reducirlos efectos no deseados. Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

2.5 Marco Legal

Constitución política de Colombia (1991).

Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo (Ministerio del Trabajo, 2015).

Resolución 0312 de 2019. Establece los estándares mínimos del Sistema de Gestión de SST y deroga la Resolución 1111 de 2017 (Ministerio del Trabajo, 2019).

Norma NTC ISO 45001:2018. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (Secretaría Central de ISO, 2018).

Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1570 de 2005. Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1401 de 2007. Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

Decreto 723 de 2013. Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones.

Decreto 472 de 2015. Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones.

Resolución 4927 de 2016. Por la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacitación virtual en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Decreto 2923 de 2011. Por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales.

3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

Para la realización del proyecto en la empresa Unidos S.A.S, se basó en una investigación descriptiva, que permitió conocer y describir los aspectos reales que se presentan en la empresa, tales como su comportamiento, las situaciones y las conductas para así tener en cuenta un enfoque estructural (Apoyo a la actualización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según la norma 45001).

De la investigación descriptiva, Hernández, Fernández & Baptista (2010), señala “los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulen hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación” (p.13).

También se basa en una investigación proyectiva, que consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, para solucionar problemas o necesidades de tipo práctico. Partiendo de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población. La empresa UNIDOS S.A.S Cuenta con 15 empleados distribuidos de la siguiente forma: 7 operarios, 2 conductores, 1 pasante, 2 supervisores, 1 coordinador operativo, 1 coordinador HSEQ, 1 gerente, que laboran en el proceso y en el área administrativa actualmente, De acuerdo a esto, la población que se tomará para el respectivo desarrollo de su proyecto será su totalidad (15 empleados).

3.2.2 Muestra. Teniendo en cuenta el tamaño de la población se requiere la participación de todo el personal, por lo tanto, la muestra corresponderá a la totalidad de la población, es decir, 15 empleados (7 operarios, 2 conductores, 1 pasante, 2 supervisores, 1 coordinador operativo, 1 coordinador HSEQ, 1 gerente).

3.3 Instrumentos para la Recolección de Información

3.3.1 Información primaria. Para la recolección de la información se realizó una lista de chequeo para identificar con cuales requisitos mencionados en la norma ISO 45001 cumple o no la empresa UNIDOS S.A.S, de esta forma poder sintetizar y empalmar los procedimientos y documentos hacia lo estipulado de acuerdo a la nueva normatividad (ver anexo 1).

3.3.2 Información secundaria. Como fuentes secundarias se tuvieron en cuenta diferentes aspectos teóricos, así como libros y proyectos de grado relacionados al tema pertinente, además del acompañamiento de profesionales para el avance adecuado del proyecto.

3.4 Análisis de la Información

Los análisis de la ejecución del proyecto se obtuvieron a través de las fuentes primarias y secundarias utilizadas en el direccionamiento del proyecto, con las cuales se podrá mostrar un análisis cuantitativo por medio del programa Microsoft Excel, que a su vez permitieron la elaboración de tablas, Diagramas de tortas y barras, Análisis individual, Análisis general de los resultados.

4. Desarrollo del Proyecto

La ISO 45001:2018 es la norma internacional que proporciona un marco para mejorar el desempeño en el campo de seguridad y salud en el trabajo, evaluando riesgos y creando oportunidades de mejora en todos los procesos de la empresa, generando así un entorno de trabajo mucho más confiable y seguro.

4.1 Diagnóstico de los Requisitos Determinados por la Norma NTC ISO 45001:2018 para Identificar las Condiciones de Cumplimiento de la Empresa Unidos S.A.S

El diagnóstico que se muestra a continuación tiene como objetivo mostrar la situación actual de la empresa UNIDOS S.A.S con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 45001: 2018 y su alineación, teniendo en cuenta que es de obligatorio cumplimiento en el contexto colombiano (ver anexo 1).

En el desarrollo de la lista de chequeo se tuvieron en cuenta los diferentes procesos y actividades de la organización, calificando diversos factores tales como, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación de desempeño, mejora.

El criterio de análisis de este formato, se centró en la evaluación de los aspectos de cumplimiento o no de las diferentes fases de cada uno de los procesos al interior de la organización, obteniendo una calificación según los requisitos mencionados en la lista y así definir las necesidades de mejora en la empresa.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos mediante las cuatro etapas del ciclo PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar).

Es importante destacar los siguientes aspectos descritos por Asana (2020), “los cuatro pasos del proceso PHVA se encuentran en su nombre: planificar, verificar, hacer y actuar. Lo que se destaca de este proceso es que es un ciclo, por lo que cuando llegues al final, puedes volver a comenzar desde el inicio” (p.6).

1. Planificar. El primer paso para cualquier mejora de procesos o planificación de proyectos es determinar qué necesitas hacer. Como en cualquier plan de proyecto, esto incluye distintos tipos de información.

2. Hacer. En la fase de ‘Hacer’ del ciclo PHVA, se implementa el plan de proyecto en una escala pequeña para asegurar de que funcione correctamente.

3. Verificar. La fase ‘Verificar’ es clave para detectar pequeños problemas antes de que se vuelvan demasiado grandes.

4. Actuar. La fase de ‘Actuar’, que consiste en implementar todas las mejoras del proyecto y los procesos.

Destacado lo anterior se procedió a otorgar una ponderación esperada para cada una de las distintas fases del proyecto, esta se realizó en base a criterios técnicos planteados por el director del proyecto y a conveniencia del proyecto, dichas consideraciones se presentan a continuación.

Tabla 2. Asignación de ponderaciones de evaluación Ciclo PHVA

Gestión	Total, esperado	Total, real
Planear	25%	Por Evaluar
Hacer	25%	
Verificar	25%	
Actuar	25%	
Total	100%	

Una vez determinada la ponderación de cada una de las fases al momento de ser evaluadas, se procedió a diagnosticar individualmente cada una de estas, en donde se obtuvieron los siguientes resultados.

4.1.1 Cumplimiento en la fase planear. Esta fase comprende tres capítulos, los cuales son: contexto, liderazgo y participación de los trabajadores y planificación. La calificación real obtenida fue de 6% del total esperado.

Una vez ejecutado el formato se obtuvo que a nivel contextual la empresa no cuenta con una apropiación directa con el cumplimiento de la norma, esto en parte se debe a la baja participación de los trabajadores (3%), al momento de cumplir estas normas, por otros lados se logra evidenciar que existe cierto desconcierto debido a la inexistencia de un plan a seguir respecto a los protocolos y técnicas del buen hacer en la jornada laboral, factor por el cual la planificación es muy baja al interior de la organización. Esta información se demuestra en la siguiente tabla resumen.

Tabla 3. Resultados check list fases 1: planificar

Planear	
Contexto	1%
Liderazgo y participación de los trabajadores	3%
Planificación	2%

En la siguiente figura se representan los resultados obtenidos previamente.

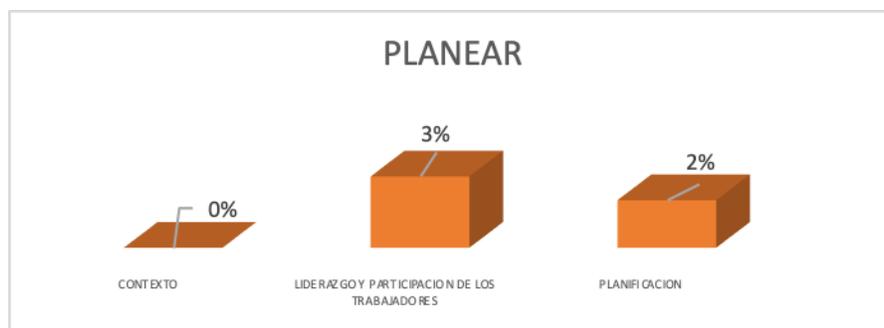


Figura 4. Representación porcentajes obtenidos fases planificar

Quedando en evidencia, que en el ítem “contexto” solo cumple con un factor, al determinar las otras partes interesadas, además de sus trabajadores. Seguidamente, en el capítulo de liderazgo y participación se pudo determinar que, si se tienen en cuenta diversos factores como políticas, objetivos y requisitos del SST, protección a los trabajadores, apoyo a comités de SST, compromisos de mejora, buena comunicación entre otros...

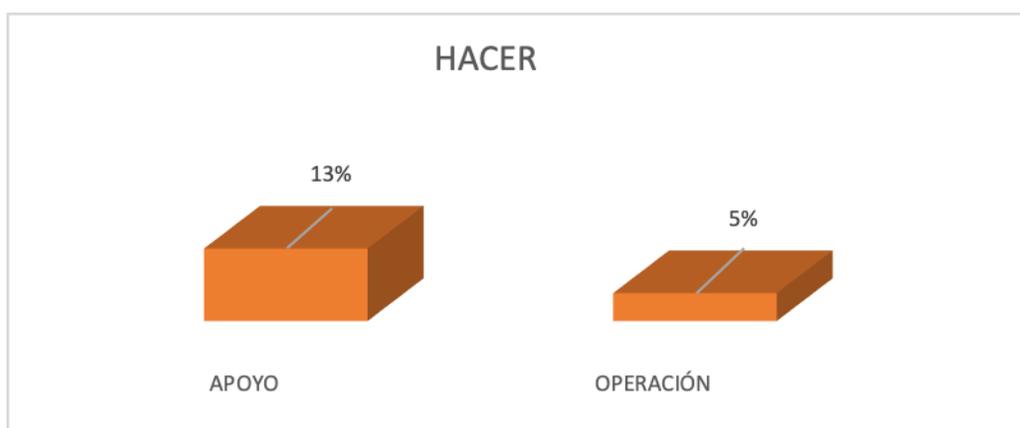
Por último, en la fase 3 de este capítulo...

Cumplimiento en la fase HACER. En esta Fase se evaluaron aspectos de apoyo y operación de los procesos y etapas del Sistema de Salud y seguridad. Ante la falta de planificación evidenciada en la anterior fase en esta etapa, existe un alto índice de apoyo en cada una de las actividades, debido a que en su gran mayoría estas son ejecutados de forma directa sin evaluaciones previas o criterios profesionales, en este ítem se logró apreciar un porcentaje de participación del 13% , que a su vez representa un 52% del total de criterios evaluados, por otra parte la ejecución de actividades de prevención son mínimas, motivo por el cual se obtuvo un 20% de los ítems evaluados, que representa el 5% en la ponderación total.

Tabla 4. Resultados check list fases 2: hacer

Hacer	
Apoyo	13%
Operación	5%

En la siguiente figura se representan los resultados obtenidos previamente

**Figura 5. Representación porcentajes obtenidos fases hacer**

Cumplimiento en la fase verificar- actuar. En estas fases finales se diagnosticó el estado actual de la empresa, conforme los ítems de evaluación del desempeño y la mejora continua de los procesos que ejecutan en su interior.

En cada una de estas fases se logró evidenciar, la gran aceptación que tiene la empresa conforme a los procesos de seguimiento del desempeño laboral y la gestión del mismo para fortalecer la mejora continua en los procesos, en cada uno de estos ítems, se constata la fortaleza en el manejo operativo al interior de la empresa, que a pesar de ser muy bueno, se ve opacado por la no planificación de algunas labores y la falta de apropiación de los trabajadores en algunas actividades.

Los resultados obtenidos en estas dos fases se presentan a continuación:

Tabla 5. Resultados check list fases 3 y 4: verificar y actuar

Verificar - actuar	
Evaluación de desempeño	16%
Mejora	19%

Según la anterior tabla en la fase de Verificación se obtuvieron un 64% de aprobación de los aspectos evaluados, así mismo en la fase de actuación se obtuvo un 76% , estos valores a su vez representan según el criterio de ponderación establecido un 16% y 19% respectivamente.

Establecidos los análisis en cada una de las etapas, se consolidó una tabla resumen de cumplimiento o no de las mismas, la cual se acompañó con una representación abstracta de la misma.

Ver tabla resumen, la cual se muestra a continuación:

Tabla 6. Resumen de resultados

Gestión	Total, esperado	Total, real
Planear	25%	6%
Hacer	25%	18%
Verificar	25%	16%
Actuar	25%	19%
Total	100%	60%

Análisis de la información general. Como conclusión final en el diagnóstico realizado al interior de la empresa y sus respectivos procesos, se logró identificar que, en los lineamientos concernientes a la planificación interna de la empresa, se cumplen con un 24% de los requisitos exigidos en esta primera fase, mientras que en la fase Hacer, existe un cumplimiento del 18% o

72% de los criterios evaluados. Por último, en las fases verificar y actuar obtuvo un resultado del 16% y 19% respectivamente, en el cumplimiento de lo establecido en la norma.

Es notorio el desnivel de cumplimiento de cada una de las fases iniciales del ciclo, conforme al valor esperado, sin embargo, también se resalta la fortaleza presente en las etapas restantes por parte de la empresa.

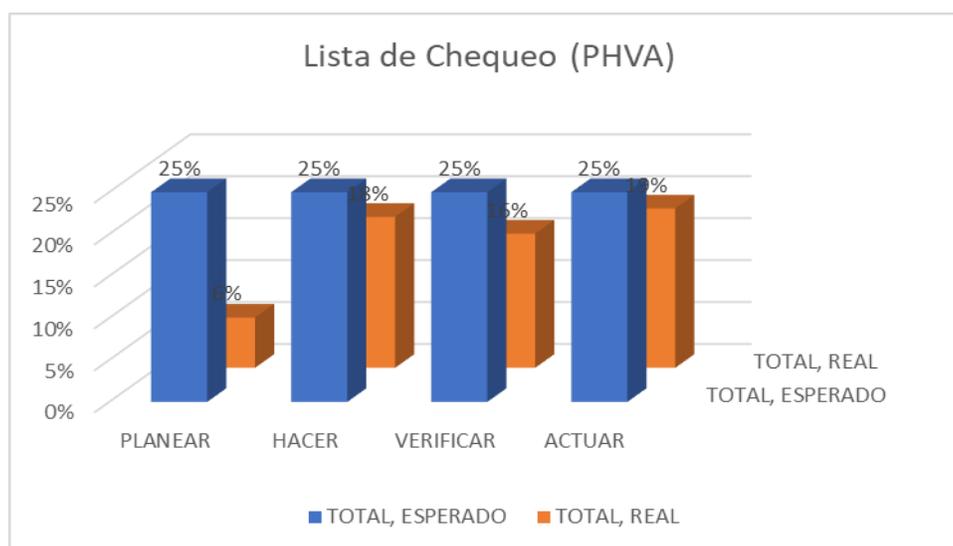


Figura 6. Desarrollo del diagnóstico por ciclo PHVA

4.2 Determinar los Requisitos y Estructuras del SGSST Basado en la Norma ISO 45001: 2018

Después de conocer el diagnóstico del sistema actual de la empresa se inició el proceso de implementación de los requisitos establecidos en la norma ISO 45001:2018, mejorando significativamente todos los procesos que abarcan el sistema en la empresa.

4.2.1 Cláusula 4 – ISO 45001: comprensión de la organización y su contexto. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su

propósito, su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

Para comprender el contexto que rodea a la organización, se optó el manejo de algunas herramientas que permitan realizar un análisis completo una de ellas y la más importante que fue la matriz DOFA (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). Permite hacer un profundo análisis de las estrategias, de la posición en que se encuentra la empresa en el mercado, de la dirección que está tomando, de los negocios a cerrar, etc.

ANÁLISIS FODA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	LISTA DE OPORTUNIDADES	LISTA DE AMENAZAS
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
LISTA DE FORTALEZAS	USAR fortalezas para APROVECHAR oportunidades	USAR fortalezas para EVITAR O REDUCIR el impacto de las amenazas
DEBILIDADES	ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
LISTA DE DEBILIDADES	MINIMIZAR debilidades para APROVECHAR oportunidades	MINIMIZAR debilidades y EVITAR las amenazas

Figura 7. Metodología FODA

Análisis del contexto atendiendo a la metodología DOFA:

Debilidades. Son las falencias de recursos financieros u organizacionales que ponen a las empresas por debajo de la competencia.

Oportunidades. Tiene que ver con el entorno, así que un buen análisis de las oportunidades puede incluir: una necesidad insatisfecha del mercado, la llegada de nuevas tecnologías o la remoción de barreras de comercio internacional.

Fortalezas. Son los recursos y las capacidades de una empresa que pueden emplearse para desarrollar una ventaja competitiva. Algunas fortalezas pueden ser: tener patentes de los productos, una marca fuerte, buena reputación entre los clientes, excelentes canales de distribución, total acceso a los recursos naturales etc.

Amenazas. Son cambios en el mercado que pueden afectar el desempeño del negocio, por ejemplo, cambios en los gustos de consumidores que los hagan alejarse de los productos/ servicios de la compañía, el surgimiento de productos sustitutos, nuevas regulaciones o la aparición de barreras comerciales.

Lo primero que debemos hacer será identificar todos los factores internos y externos que nos encontramos en la organización.

Factores internos:

- El tamaño y la complejidad de la empresa.
- Definir su estructura organizacional.
- Estudiar la política de SST.

- Integración de nuevos materiales, equipos, desarrollos entre otros.
- Compromiso de los empleados.
- Analizar los objetivos y las estrategias establecidas en la organización.

Factores externos:

- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Necesidades y expectativas.
- Estrategias por grupos externos.
- Elementos fundamentales de la organización.
- Competencia.

Como resultado de la comprensión de la organización y su contexto, el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo debe mejorar en toda la organización incluyendo las personas externas de la empresa, el cumplimiento legal y cumplir con la meta establecida en los objetivos de SST.

4.2.2 Cláusula 4.2 – ISO 45001: necesidades y expectativas de las partes interesadas. La organización debe determinar:

- a) Las otras partes interesadas, además de los trabajadores, que son pertinentes al SG SST.
- b) Las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, los requisitos) de los trabajadores y de otras partes interesadas.

c) Cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

Establecer el método para la identificación de los grupos de interés de la organización que se ven afectados con el desarrollo de las operaciones propias de la misma y del sistema integrado de gestión implementado. Desde la identificación de las partes interesadas de la organización hasta la implementación de planes de acción que conlleven al cumplimiento de intereses colectivos derivados de la toma de decisiones, ejecución de acciones, implementación de políticas empresariales y aplicación de requisitos de índole legal y contractual.

Las consideraciones generales:

Stakeholders. Individuo o grupos de individuos que manejan intereses directos e indirectos con la organización y a quienes el desarrollo de sus actividades puede llegar a verse afectada la toma de decisiones de la misma. Grupo o individuos que pueden afectar o pueden ser afectados por el logro de los propósitos de la organización.

Cliente. Persona que accede a un producto o servicio.

Trabajadores. Grupo de personas que se encargan de ejecutar los procesos de la organización para el logro de los objetivos institucionales.

Contratista: Persona o empresa que es contratada para la realización de una labor específica en un lapso de tiempo establecido.

Competidor: Persona natural o jurídica que desempeña un objeto social similar o igual al de la empresa.

Proveedor. Persona o empresa encargada de abastecer a las industrias con sus artículos o servicios.

- **Subcontratista.** Tercero que se encarga de la ejecución de una tarea puntual al contar con la especialidad para su desarrollo.
- **Usuario.** Persona que utiliza un tipo de bien o servicio para uso público o privado.
- **Comunidad o sociedad.** Grupo de personas que se encuentran alrededor de la organización que se relacionan entre sí, con comportamientos e intereses comunes.
- **Entes de control.** Son entidades personas físicas o jurídicas que pueden verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos normativos aplicables a las organizaciones, actuando con independencia, integridad profesional y competencia técnica.

La descripción de actividades, los beneficios de las alianzas estratégicas son vital el apoyo de entes para la ejecución de las labores propias de organización debido a que estas relaciones estratégicas permiten:

- Aprendizaje mutuo.
- Generar niveles de confianza (Empresa-Stakeholders).
- Influir positivamente en la toma de decisiones de los Stakeholders.
- Impulsar a la sociedad para que sea participe de procesos de toma de decisión.

Combinación de recursos (técnicos, tecnológicos, humanos, de infraestructura) que permitan alcanzar las metas propuestas en actividades que requieren apoyo.

Tabla 7. Actividades partes interesadas

ITEM	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificación de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Este proceso consiste en realizar un análisis minucioso de las partes impactadas directa o indirectamente por la organización bien sean internos o externos a la misma, adicionalmente, estos se pueden encontrar en diversos niveles dentro de la compañía al contar con características y atributos especiales. • Esta identificación, permite visualizar globalmente la participación y el nivel de impacto de los miembros involucrados en el desarrollo de las actividades. • De acuerdo a las gestiones con las que cuente la organización se realiza un análisis detallado del personal que interactúa en cada una de ellas para lo cual, se recomienda que su diligenciamiento sea realizado por el responsable de la gestión. • Es relevante conocer los grupos que deben ser tomados en cuenta al momento de ejecutar algún tipo de actividad ya que su influencia e interés en las actividades serán claves para dar inicio a procesos de mutuo acuerdo que logren influenciar positivamente y encaminen a la mejora continua. 	Gerente y Líderes de Procesos
2	Identificación de intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los intereses de la organización y del Stakeholder. Registre estas en la matriz de partes interesadas. 	Líderes de proceso
3	Evaluar el poder de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> • Las partes interesadas poseen distintos grados de poder influyente en la toma de decisiones de la empresa. • Para identificar el poder de cada una de las partes interesadas se realiza una caracterización de cada una de ellas y de este modo poder establecer cómo y en qué grado influyen cada uno de ellos en la organización. 	Gerente y Líderes de Procesos
4	Analizar el grado de afectación de cada parte interesada	<ul style="list-style-type: none"> • Conociendo el poder de cada una de las partes interesadas se procede a determinar de qué manera se verán afectados con cada uno de los ajustes y decisiones que se tomen en el desarrollo de los diferentes procesos, de forma tal que se busque el bienestar de todos los involucrados. • Para lograr este aspecto, en cada definición de proceso se analiza cuáles de las partes interesadas se verán involucradas y como se afectarán con cada decisión que se tome. 	Gerente y Líderes de Procesos
5	Plan de mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Definido el grado de impacto que se va a tener con cada parte interesada y la afectación de los mismos, se establece la necesidad de definir planes de acción para el mejoramiento mutuo. 	Líderes de Procesos

4.2.3 Cláusula 5 – ISO 45001: liderazgo y participación de los trabajadores. La cláusula 5 – ISO 45001: liderazgo y participación de los trabajadores se evidencia de la siguiente forma:

4.2.3.1 Cláusula 5.1 – ISO 45001: Liderazgo y compromiso. La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SG SST.

- Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionada con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguro y saludable.
- Dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SG SST.52 42.
- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurándose de que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.
- Apoyando el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

Programa de formación. Definir el programa de capacitación, estableciendo fechas, personal que asiste, objetivo, temas de los cursos o formaciones a tratar, responsable de la formación, convocados, costos, mecanismo para la evaluación de la eficacia, así como la fuente de información para la medición. Adicionalmente se debe tener en cuenta las necesidades de formación solicitadas y presentadas en las evaluaciones a realizar por cada proceso formativo, a fin de ser llevadas a consideración e incluidas en el programa de ser aprobadas. Actualizar el

programa de formación cuando este lo requiera.

Ejecutar formación. Ejecutar la formación de acuerdo al programa de capacitación definido, tomar asistencia al finalizar el proceso formativo con el personal, si es posible se puede entregar un folleto, cartilla, librito o instrumento informativo del tema tratado.

4.2.3.2 Cláusula 5.2 – ISO 45001: política de SST. La Alta Dirección debe establecer, implementar y mantener una política de SST que:

- Incluya un compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo y que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización y a la naturaleza específica de sus riesgos para la SST y sus oportunidades para la SST.
- Incluya un compromiso para cumplir los requisitos legales y otros requisitos.
- Incluya un compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.
- Incluya un compromiso para la mejora continua del SG SST.
- Incluya un compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

De acuerdo a lo establecido en la cláusula de la norma se realizó la actualización de la política de SST con el fin de dar cumplimiento a estos compromisos en todos los procesos del Sistema, teniendo en cuenta la seguridad y salud de los trabajadores, la buena prestación del servicio, protección del ambiente y demás actividades que permitan fomentar una cultura de mejoramiento continuo.

4.2.3.3 Cláusula 5.4 – ISO 45001: consulta y participación de los trabajadores. La organización debe establecer, implementar y mantener procesos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del SG SST (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

Identificar las tareas requeridas para el desarrollo de una metodología que permita comunicar las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión y promover así la participación del personal y la consulta de los cambios. Aplica para todos los procesos y/o actividades involucradas en el Sistema Integrado de Gestión de Unidos S.A.S, de acuerdo a las siguientes actividades:

- 1. Reuniones de Comité de Gerencia:** Se realizan de manera bimensual y se expone todo lo relacionado con el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- 2. Reuniones de COPASST:** Son realizadas mensualmente, en ellas se hace seguimiento a los compromisos definidos en el comité anterior.
- 3. Reuniones de capacitación:** Se utilizan para informar, formar y capacitar al personal sobre los lineamientos a cumplir dentro de la empresa.
- 4. Reuniones de Comité de Convivencia Laboral:** Se realizan en frecuencia trimestral y su objetivo es exponer las diferentes situaciones que pueden llegar a afectar el Clima Organizacional y tomar acciones al respecto.
- 5. Comunicación Interna:** Existen otros medios de comunicación disponibles como: Oficios, memorandos, reuniones, capacitaciones, charlas, visitas a campo, inducciones y re

inducciones, publicación en cartelera informativa, por medio de los teléfonos móviles que se disponen en los vehículos, etc.

6. Comunicación Externa: La empresa comunica a sus visitantes los peligros y riesgos a los cuales están expuestos por medio de la cartelera informativa.

7. Participación: Se implementan mecanismos para promover la participación de los trabajadores en las reuniones de capacitación.

4.2.4 Cláusula 6 – ISO 45001: planificación. La cláusula 6 – ISO 45001: planificación se evidencia de la siguiente forma:

- Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el SGI
- Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el SGI
- Planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

Determinar, valorar y controlar los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar para asegurar que el Sistema Integrado de Gestión pueda alcanzar los resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir y reducir efectos no deseados y lograr la mejora continua. Aplica para todos los procesos de Unidos SAS, se debe llevar a cabo el procedimiento mínimo una vez al año y/o cada vez que se identifique un riesgo o una oportunidad que pueda afectar el sistema integrado de gestión y el responsable del procedimiento es el Gerente y los líderes de cada proceso.

Tabla 8. Actividades riesgos y oportunidades

Actividades Propuestas	
Análisis de las fuentes de los riesgos y oportunidades	<p>Realizar la identificación y análisis de los riesgos y las oportunidades teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El contexto de la organización identificado mediante la matriz DOFA • La matriz de partes interesadas de conformidad con las necesidades y expectativas ahí contempladas • Otras originadas por otras fuentes tales como salidas no conformes, auditoría, gestión del cambio, etc. • Las estrategias originadas del DOFA se planificarán en la matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades. • De las demás fuentes, según sea el caso, serán registradas de la misma manera, en la matriz para planificar las acciones que aborden dichos riesgos u oportunidades.
Análisis de los posibles riesgos y las oportunidades del SIG	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez analizadas las fuentes de los riesgos, se analizan los sucesos que podrían afectar positiva o negativamente el Sistema Integrado de Gestión y sus propósitos de: aumentar la satisfacción del cliente y la prevención de lesiones y deterioro de la salud, para empezar a identificar específicamente cada riesgo y/o oportunidad. • Los responsables de esta actividad, se hacen las siguientes preguntas, que podrían facilitar la identificación de posibles riesgos y/o oportunidades: ¿Que puede suceder sí...? ¿Cuál es su efecto? ¿Es positivo o negativo?
Identificación del proceso del riesgo y/o oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica el(los) proceso(s) que se ven afectados por riesgo y/u oportunidad a identificar.
Identificación de la causa del riesgo y/o oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican el(los) suceso(s) que podrían afectar positiva o negativamente el SIG.
Identificación y descripción del riesgo y/o oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifica que efecto potencial positivo (oportunidad) o negativo (riesgo), genera el evento identificado.
Identificación y descripción de la(s) consecuencia(s), asociadas al riesgo y/o oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican los resultados que se generan del evento, cuando el riesgo o la oportunidad mencionada se consolidan. • Ejemplos de consecuencias de riesgos: multas, reprocesos, sanciones, prestación del servicio no conforme a los requisitos, insatisfacción del cliente, incumplimiento de requisitos legales, poca prevención de lesiones y deterioro de la salud. • Ejemplos de consecuencias de oportunidades: Aumento de la satisfacción del cliente, disminución de la incidencia de lesiones y deterioro de la salud, mayores ingresos.
Evaluación de los riesgos y/o oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Se procede a evaluar cada riesgo y/o oportunidad identificada en el procedimiento. Teniendo en cuenta la probabilidad de que el riesgo o la

Actividades Propuestas	
	<p>oportunidad se consolide en la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una vez evaluada la probabilidad, se evalúa el impacto en el SIG de la organización. • De manera automática, la matriz evalúa el riesgo o la oportunidad, multiplicando el valor cuantitativo de la probabilidad por el valor cuantitativo del impacto (PxE), y arroja una valoración cualitativa, descrita según la tabla de probabilidad vs impacto. • Si el aspecto identificado y evaluado es un riesgo, se ejecuta la actividad 8. , si es una oportunidad.
Identificación de controles existentes	<ul style="list-style-type: none"> • Según el riesgo evaluado, se identifican las: actividades, programas, estrategias, políticas. Que la organización utiliza en la actualidad, para que la probabilidad de que se consolide el riesgo sea baja. • Si la organización no tiene ningún control existente en la actualidad, para mitigar los riesgos.
Definir plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Para cumplir con el objetivo del procedimiento, se define el plan de acción a seguir. Empezando con las opciones de manejo que indica la matriz, para el riesgo o la oportunidad, previamente identificada y evaluada. • Posteriormente se define el plan de acción más conveniente a diseñar, su responsable, su fecha límite de implementación y el criterio (indicador, tasa, meta, etc...) con el que se evaluara su eficacia.
Revisión y evaluación de las acciones planificadas para abordar riesgos y/o oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Se define la fecha en que se evaluara el plan de acción implementado, teniendo en cuenta el criterio previamente definido para evaluar su eficacia y el resultado que debe alcanzar para determinar si la medida adoptada fue eficaz o no. • Cada modificación de interna de la Matriz de riesgos y oportunidades para el SIG, se debe consignar en el cuadro de control interno del documento ubicado al final y en la fecha de actualización ubicada al principio; con el fin de conservar la información documentada.

Claves para identificar posibles oportunidades:

- Clientes insatisfechos.
- Ineficiencias en el mercado.
- Nuevos segmentos demográficos o de mercado.

- Buscar necesidades no resueltas.
- Emplear nuevas tecnologías o productos.
- Nuevas legislaciones o políticas.
- Cambio en estructura de costes.
- Eliminar barreras tradicionales.
- Variables competitivas incorrectas usadas en mercados saturados.
- Cosas que funcionan en otros países.

Recomendaciones al momento de redactar un riesgo:

- Debe estar en lenguaje común y comprensible para toda la organización.
- Debe responder fácilmente a la pregunta, si ocurre el riesgo: ¿Qué pérdida es generada?, Es decir, permite identificar la pérdida potencial: fraude, multa, reproceso, robo, sanción.
- Permite establecer la probabilidad e impacto, obteniendo así la calificación del mismo.
- Evite expresar negaciones al expresar un riesgo, la ausencia de control no es un riesgo.
Ejemplo: No vincular un vehículo adecuadamente, la redacción apropiada sería: Vincular vehículos inadecuadamente.

4.2.4.1 Cláusula 6.2 – ISO 45001: objetivos de la SST y planificación para lograrlos. La organización debe establecer objetivos de SST para las funciones y niveles pertinentes para mantener y mejorar continuamente el SG SST y el desempeño de la SST (Secretaría Central de

ISO 45001, 2018).

La organización debe determinar cómo logrará sus objetivos de SST.



Figura 8. Estrategias objetivas SST

4.2.4.2 Cláusula 8.1.3 – ISO 45001: gestión del cambio. La organización debe establecer procesos para la implementación y el control de los cambios planificados temporales y permanentes que impactan en el desempeño de la SST.

La organización debe revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

El procedimiento de gestión del cambio proporciona una serie de pasos a seguir para: registrar solicitudes de cambio; analizar la información del por qué es requerido el cambio, el impacto que tendría y autorizar, rechazar o modificar la solicitud de cambio.

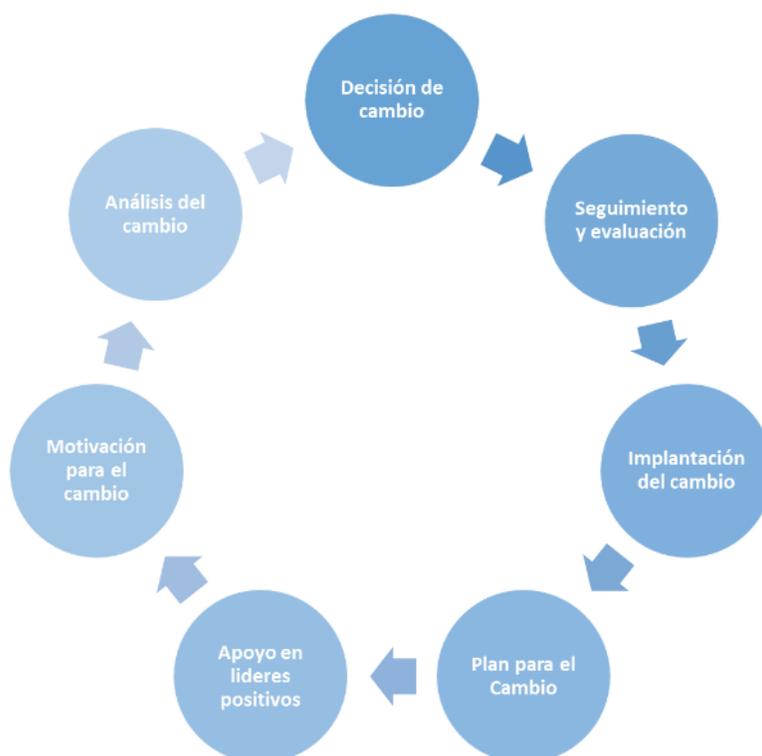


Figura 9. Gestión del cambio

El registro de solicitudes de cambio puede ser llevado a cabo por los líderes de los diferentes procesos con los que cuenta la organización, en cualquier momento que se presente una necesidad de realizar un cambio y debe incluir una solución propuesta, prioridad e impacto, el cual debe ser analizado, aprobado y rastreado formalmente. Una solicitud de cambio puede originarse, por ejemplo, a partir de una no conformidad encontrada en las auditorías, un producto o servicio no conforme, una solicitud de PQR o cualquier otra situación que demuestre que no se están ejecutando las operaciones bien.

Así mismo, El proceso de solicitud de cambios permite dar seguimiento a las solicitudes de cambio y efectuar mediciones acerca de la actividad del cambio. Una vez que una solicitud es recibida, una evaluación técnica (análisis de impacto) se lleva a cabo para determinar que modificaciones se requerirían y si la solicitud de cambio debe ser aprobada. Finalmente, en los comités gerenciales se analizarán todos los aspectos del cambio propuesto y se aprobará, modificará, rechazará o pospondrá dicho cambio.

4.2.4.3 Cláusula 8.1.4.2 – ISO 45001: contratistas. La organización debe coordinar sus procesos de compras con sus contratistas, para identificar los peligros y para evaluar y controlar los riesgos para la SST.

La organización debe asegurarse de que los requisitos de su SG SST se cumplen por los contratistas y sus trabajadores. Los procesos de compra de la organización deben definir y aplicar los criterios de SST para la selección de contratistas (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).



Figura 10. Contratación

Selección de proveedores. Una vez recibidas las cotizaciones se evalúan y se selecciona la más conveniente para la empresa. Para realizar la selección del proveedor de producto/proceso o servicio se evalúan los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de requisitos legales.
- Experiencia.
- Condiciones comerciales (Descuentos, plazos de pago, tiempo de entrega).
- Calidad (Producto, capacidad instalada, servicio post venta).

Estos aspectos son evaluados a través del formato selección de proveedores.

Cada proveedor seleccionado debe hacer llegar todos los documentos legales ya sea persona natural o jurídica. Los documentos que debe presentar como mínimo son: cámara de comercio, documento del representante legal, RUT; para la prestación de un servicio o proceso la evidencia del pago de la seguridad social de las personas que vayan a desarrollar la actividad contratada.

Si el proveedor es seleccionado continúa con el paso siguiente, de desistir del proceso pasa a la actividad número 10 o se devuelve a la actividad anterior.

Gestión seguridad y salud (Evaluación, control y actuación). Recibido y verificado el producto, prestado el servicio o proceso, se procede a comprobar su cumplimiento con respecto a los términos pactados en las órdenes de compra y/o en los contratos suscritos.

Evaluación del desempeño. Si para la compra de un producto o contratación de un servicio o proceso se selecciona un nuevo proveedor, transcurrido 6 meses se deberá re evaluar al proveedor con el formato Evaluación o Re evaluación de proveedores, para proveedores antiguos un vez al

año el líder del proceso de compras, procede a reevaluarlos teniendo en cuenta la prestación del servicio o el bien adquirido en términos de atención, oportunidad en la entrega, calidad y demás condiciones comerciales dejando evidencia en el formato de evaluación o reevaluación de proveedores.

De acuerdo a los anteriores criterios se establecer las directrices para contratar procesos o servicios teniendo en cuenta los mecanismos de evaluación, selección seguimiento del desempeño, reevaluación de proveedores y gestión de compras, a fin de definir acciones de fortalecimiento y transparencia de la relación mutuamente beneficiosa entre Unidos S.A.S y sus proveedores.

4.2.4.4 Cláusula 8.2 – ISO 45001: preparación y respuesta ante emergencia. La organización debe establecer, implementar y mantener procesos necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

Para actualizar el Plan de Emergencia y Contingencia de Unidos S.A.S de acuerdo a la norma ISO 45001:2018, se realiza una nueva identificación de amenazas, se hace el análisis de vulnerabilidad, se incluye la amenaza por la pandemia del COVID-19 y se define el PON.

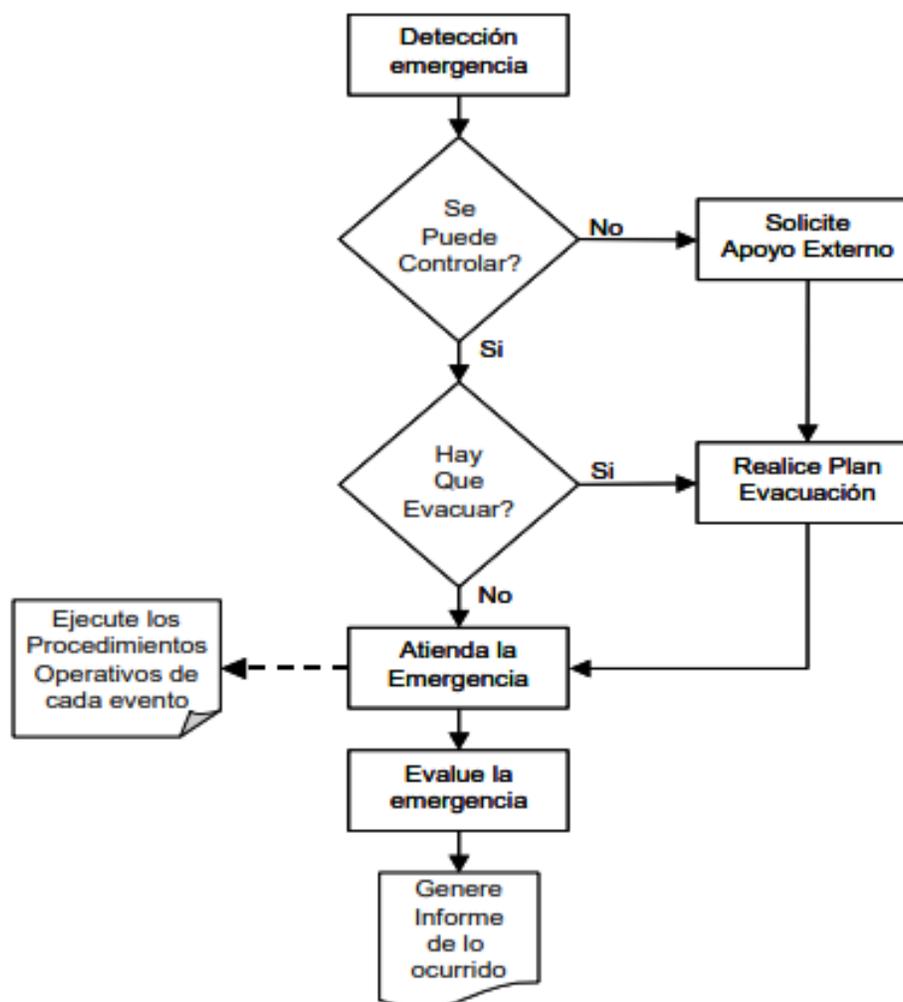


Figura 11. P.O.N

En este sentido, el procedimiento de respuesta ante emergencia permite la prevención, preparación, ante esta amenaza con cobertura a todos los trabajadores para ofrecer pautas y planificar la respectiva socialización que conduzcan a una respuesta efectiva a las situaciones de emergencia que se puedan presentar.

4.2.4.5 Cláusula 9.3 – ISO 45001: revisión por la dirección. La Alta Dirección debe revisar el Sistema de gestión de SST de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La Alta Dirección debe comunicar los resultados pertinentes de las revisiones por la Dirección a los trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores (Secretaría Central de ISO 45001, 2018).

De acuerdo a esto se establecen las disposiciones para realizar la revisión por parte de la Alta Dirección del Sistema Integrado de Gestión Integrado (SGI), para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización, incluyendo las decisiones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, cualquier necesidad de cambio en el SGI incluidos los recursos, acciones necesarias cuando no se hayan cumplido con los objetivos y cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización, es importante resaltar las siguientes consideraciones:

- La revisión por la dirección se realizará una vez al año después de haberse realizado la Auditoría Interna.
- Los líderes de los procesos deberán presentar la información de sus procesos que es necesaria para la revisión por la Dirección.
- En la medida que se desarrolla la revisión por la Dirección se deben ir generando los planes de acción propuestos.

Para darle cumplimiento a las actividades establecidas como Presentación de información del SGI, Recopilar información de entrada para la revisión por la Dirección, Ejecución de Revisión Gerencial, Análisis de la información, Elaboración del plan de acción y presentación de revisión por la Dirección y finalmente hacer seguimiento a los planes de acción.

4.2.4.6 Cláusula 10.2 – ISO 45001: incidentes no conformidades y acciones correctivas.

La organización debe establecer, implementar y mantener procesos, incluyendo informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos o efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas (Secretaria Central de ISO 45001, 2018).

En el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se pueden identificar, No Conformidad real o potencial u oportunidad de mejora. Algunas de las fuentes de identificación de las No conformidades u oportunidades de mejora que motivan la implementación de una acción correctiva y/o de mejora en el Sistema de Gestión de Calidad son:

1. Auditorias.
2. Mediciones, seguimiento y análisis de datos de los procesos.
3. Requisitos legales.
4. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias PQR.
5. Salidas no conformes.
6. Resultados de la revisión por la Alta Dirección.
7. Dificultades que se pueden presentar con los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Evaluación de riesgos y oportunidades.
9. Gestión del cambio.

4.3 Actualización de Documentos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de Acuerdo a lo Requerido por la Norma ISO 45001:2018

Documentación requerida para la implementación de la norma ISO 45001:2018 con el apoyo de la alta gerencia, lo líderes de proceso y demás personal involucrado en la obtención de la información requerida para poder dar inicio al proceso de implementación de la norma ISO 45001:2018.

A continuación, se listan los anexos relacionados con los documentos actualizados de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 45001.

4.3.1 Matriz DOFA. Se actualiza el contexto de la organización con la metodología DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Los principales cambios están relacionados con, inclusión de fortalezas como la capacidad instalada de los vehículos para la operación, una debilidad relacionada con la poca familiaridad del personal operativo con las herramientas tecnológicas, amenazas por los peligros psicosociales derivados del COVID-19 y oportunidad para la empresa por prestar un servicio público de aseo que aun en pandemia puede seguir operando (ver anexo 1).

4.3.2 Matriz de partes interesadas. En la matriz de partes interesadas de la organización se actualizan todas las necesidades y expectativas de ya identificadas, se incluyen nuevas partes interesadas: OMS, secretaria de Salud, Alcaldía, Comité de emergencias, Servicios públicos, entidades financieras, medios de comunicación, alta Dirección, condominio centro comercial, ICONTEC, Visitantes; para todas las partes interesadas nuevas se identifican sus necesidades, expectativas y método de seguimiento (ver anexo 2).

4.3.3 Evidencia capacitación. Para dar cumplimiento a este requisito se establecen capacitaciones en los diferentes temas pertinentes de seguridad y salud en el trabajo, lo cual en el plan de trabajo se establecen las respectivas fechas para su socialización.

Así mismo, se realizan charlas de 5 minutos antes de iniciar su actividad laboral para contribuir con su seguridad y promover el sentido de pertenencia con la organización que sirven como canales apropiados para mejorar la comunicación entre trabajador empresa (ver anexo 3).

4.3.4 Política SGI. Su actualización se dio con el fin de desarrollar una estrategia organizacional enfocada en la seguridad y salud de los trabajadores, identificando peligros, evaluando riesgos y teniendo en cuenta el cuidado del medio ambiente y el compromiso social (ver anexo 4).

4.3.5 Comunicación participación y consulta. Se tiene establecidos los canales de comunicación para los trabajadores se publican a través de correos informativos, avisos, comunicados, retroalimentaciones, grupos de WhatsApp, carteleras informativas entre otras (ver anexo 5).

4.3.6 Matriz de riesgos y oportunidades. Se actualiza la matriz, se incluyen unas nuevas oportunidades y se realiza evaluación parcial de la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (ver anexo 6).

4.3.7 Objetivos del SGI. Para establecer los objetivos del SGSST, se tuvo en cuenta la política SST establecida. Además, dichos objetivos deben ser concretos. Comunicados, aprobado y publicados con el fin de que todo el personal conozca las metas establecidas por la organización para luego ser evaluados de acuerdo a su cumplimiento (ver anexo 7).

4.3.8 Gestión del cambio. Se brinda más orientación para identificar y llevar a cabo la planificación de los cambios que se presenten en la organización y el SGI (ver anexo 8).

4.3.9 Requisitos para contratistas. Se estableció una lista de requisitos de acuerdo a lo establecido en la norma para realizar la debida selección y contratación de proveedores (ver Anexo 9).

4.3.10 Plan de emergencia y contingencia. La empresa UNIDOS S.A.S, tiene establecido su respectivo plan de emergencia y contingencia según la normatividad y leyes vigentes. De manera que se disminuya la probabilidad de que ocurran algunas emergencias o en caso de presentarse poder tener un control y saber manejar el incidente (ver anexo 10).

4.3.11 Revisión por la dirección. En la presente revisión se da cumplimiento a la verificación del SGI con la NTC ISO 45001: 2018 evaluando la adecuación y eficacia continua del sistema de gestión integrado implementado por la organización (ver anexo 11).

4.3.12 Acciones correctivas. Se actualizo el procedimiento para brindar información más clara para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora (ver anexo 12).

5. Conclusiones

Mediante el diagnóstico preliminar realizado al interior de la empresa, se logró evidenciar la fortaleza que tiene la misma para con las actividades de validación y mejora, sin embargo, el nivel de cumplimiento de estas no es el 100%, debido a que en fases iniciales no existe un consenso más claro de lo planificado.

Se puede concluir que la empresa UNIDOS S.A.S presentaba de manera parcial documentos requeridos para la implementación de la norma, debido a que tenían la necesidad de implementarla contaban con conocimientos previos de dichos documentos requerido, para el diseño de los demás documentos se contó con el apoyo y la disponibilidad de la empresa lo cual facilitó la realización de los mismo.

Debido al desconocimiento por parte de los trabajadores al interior de la empresa y la falta de intervención de las misma , respecto a nuevas tecnologías y equipos de trabajo modernos , los trabajadores tendían a perder rápidamente la noción de labor, motivo por el cual y mediante lo dispuesto en la norma ISO 45001 se realizó una descripción de los requisitos y estructuras carentes al interior de la organización , con esta iniciativa se logró tener en primera instancia una ruta de trabajo más acorde con las cualidades de la organización , así mismo se resaltaron todas aquellas debilidades, fortalezas y oportunidades con la que cuenta la empresa en comparación a los expuesto en la norma.

Por medio del análisis inicial se logró establecer la carencia con la que disponía la empresa, en términos de gestión del talento humano en cada una de sus fases (reclutamiento, capacitación , evaluación), previamente en la institución se evidenciaba la importancia a estos procesos , puesto que no sabían la implicancia directa que estos tenían sobre el comportamiento de la

organización, razón por la cual se plantearon alguna estrategia correctivas y de mejora, para que la empresa pudiera incentivar la mejora en sus trabajadores, mediante la investigación , desarrollo de capacitaciones, propuesta de un plan de incentivos

Conociendo todas las situaciones previamente referenciadas, se diseñaron un total de 12 anexos en los cuales se plantean posibles estrategias de mejora en cada una de las fases carentes al interior de la organización, estas estrategias fueron propuestas según la información obtenida en los instrumentos de recolección de la información , la opinión de los lideres al interior de la empresa y la opinión de un experto en la norma (director del proyecto), con estos lineamiento se espera una mejora en las fases de planeación y actuación de los proceso internos de la empresa.

6. Recomendaciones

Hacer seguimiento continuo en la apropiación y aplicación de los requisitos expedidos por la norma ISO 45001 para su efectivo cumplimiento y funcionalidad.

La empresa UNIDOS S.A.S debe realizar periódicamente la actualización según los cambios que se presenten en las actividades propias de la empresa y hacer los ajustes pertinentes según sea el caso necesario.

Seguir aplicando el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para trabajadores operativos y administrativos para garantizar el mejoramiento continuo en todos los procesos llevados a cabo en la organización.

Realizar las actividades oportunamente como se encuentran estipuladas (inducciones, capacitaciones, charlas, cursos SST y auditoria en puestos de trabajo) generar un beneficio a la empresa y sus trabajadores.

Se sugiere realizar auditorias (internas y externas), para evaluar el sistema integrado de gestión, por las cuales se puede hacer el seguimiento del cumplimiento de los indicadores y resultados obtenidos de dicha auditoria.

Referencias Bibliográficas

- Álzate, F. (2012). *Cómo elaborar listas de chequeo - Certificación ISO 9001–2015*. Recuperado de: <http://iso9001-calidad-total.com/como-elaborar-listas-de-chequeo>
- Baquero, A. & Rodríguez, M. (2019). *Formulación de una propuesta para el mejoramiento del proceso de producción de tolvas de la Empresa Econorte Ltda, basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, en la ciudad de Bogotá*. Tesis de grado. Universidad Cooperativa de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Domínguez, R. & Sandoval, J. (2019). *Diseño de un plan de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en la ISO 45001:2018 para la Fundación Opción Vida en el municipio de Ocaña, Norte de Santander*. Tesis de grado. Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.
- Henao, F. (2014). *Seguridad y salud en trabajo conceptos básicos*. Bogotá: Ecoe.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Iglesias, M. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para el mini mercado justo y bueno Ocaña*. Tesis de grado, Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña, Colombia.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2007). *NTC OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos*. Bogotá: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2015). *ISO 14001:2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. Bogotá: ICONTEC.

Martínez, A. (2018). *Propuesta de un plan de implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Norma ISO 45001:2018 para una empresa del sector comercial*.

Tesis de grado. Fundación Universidad de América. Bogotá, Colombia.

Meléndez, Y. (2018). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad en la empresa especializada IESA S.A., basado en el sistema ISO 45001- 2018, Compañía Minera*

Chungar. Tesis de grado. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Cerro de Pasco – Perú.

Mezarina, J. & Lázaro, L. (2018). *Implementación de la Norma ISO 45001:2018 para el control de riesgos laborales; empresa García y Asociados Navales S.R.L. Chimbote, 2018*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote, Perú.

Ministerio de Educación Nacional. (2018). *Página oficial*. Recuperado de:

www.minieducacion.gov.co

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (1994). *Decreto 1772. Por la cual se reglamenta la afiliación y la cotización al Sistema General de Riesgos Profesionales*. Bogotá: El Ministerio.

Ministerio del Trabajo y Seguridad Social. (2015). *Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. Recuperado de

<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Ministerio del Trabajo. (2019). *Resolución 0312. Por el cual se definen los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST*. Recuperado de https://www.arlsura.com/files/Resolucion_0312_de_2019_Estandares_Minimos.pdf

Ministerio del Trabajo. (s.f.). *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/relaciones-laborales/riesgos-laborales/sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

Ogalla, F. (2005). *Sistema de gestión*. Bogotá: Díaz de Santos.

Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua*. México: OIT.

Ortiz, M. (2020). *Actualización del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo basado en la norma ISO 45001*. Tesis de grado. Universidad ECCI. Bogotá, Colombia.

Ríos, E. (2019). *Plan de transición del SGSST a ISO 45001:2018 para la Empresa Ingeniería S.A.S*. Tesis de grado. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá, Colombia.

Rojas, A. (2019). *Propuesta para integrar la ISO 45001:2018 al Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Outsourcing S.A*. Tesis de grado. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Santiago, J. (2011). *Herramientas para elaborar el diagnóstico*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/52566409/Herramientas-para-elaborar-diagnostico>

Secretaria Central de ISO. (2018). *NTC ISO 45001 ISO/DIS 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - requisitos con orientación para su uso*. Recuperado de <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Torres, A. (2018). *Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa Nelisa Catering*. Tesis de grado. Universidad Internacional SEK. Quito, Ecuador.

Tumbaco, S., Alcivar, B. & Merchán, S. (2016). Transición de las OHSAS 18001: 2007 a la nueva ISO 45001. *Revista Publicando*, 3(9), 638-648.

Anexos

Anexo 1. Matriz DOFA

		PROCEDIMIENTO GERENCIAL CONTEXTO DE LA ORGANIZACION	CÓDIGO: GG-F-09 VERSIÓN: 01 FECHA: 20/08/2021
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Buen servicio al cliente		Recursos deficientes para la implementación de programas de vigilancia epidemiológica, auditorias, programas de gestión	
Se realiza seguimiento periódico a cada uno de los procesos		No hay oportunidades de superación para los trabajadores	
Implementación y certificación de un Sistema de Gestión Integrado		Gestión final inadecuada de los residuos peligrosos generados en el mantenimiento de los vehículos por parte del contratista	
Capacitación permanente en temas de calidad, SST y medio ambiente		Un único proveedor de vehículos	
Amplia experiencia en el sector		La empresa cuenta con un único cliente	
Buena capacidad instalada en los vehículos de recolección		Falta de profesionales competentes para tratamientos de temas jurídicos y ambientales	
Instalaciones locativas con todos los elementos de seguridad necesarios y buen confort en los puestos de trabajo		Falta de inversión económica	
Rentabilidad del negocio		Poca familiaridad del personal operativo con las herramientas tecnológicas	
Modernización tecnológica (GPS, instalación cámaras de reversa, uso de plataforma geoaseo)		Disponibilidad de tiempo del personal operativo y los líderes de proceso	
Personal con amplia experiencia en el sector y polifuncionalidad			
Operación con vehículos en buenas condiciones y modernos			
Instalación del carpado fácil en los vehículos para reducción de peligros			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Ampliación de segmento de mercado		Legislaciones estrictas de los entes administrativos y de control	
Poca competencia en el mercado		Faltencias en la malla vial	
Prestación de nuevos servicios a nuestro cliente		Inseguridad en las rutas	
Certificar a la empresa en NCT ISO 45001:2018		Puntos críticos de alta exposición a peligro biológico	
Prestación de un servicio público de aseo que no puede suspender sus actividades		Falta de cultura ciudadana en la separación de sus residuos	
		Deficiente cultura de seguridad vial	
		Accidentes de tránsito	
		Afectaciones en el medio ambiente y en la salud pública que puedan afectar la seguridad y salud de los trabajadores por la pandemia del COVID-19	
		Cancelación del contrato	
		Incremento de costos de los productos, servicios y procesos	
		Peligros psicosociales derivados de la pandemia del COVID-19	
		Incumplimiento por parte de los proveedores y contratistas de los requisitos legales aplicables	

Anexo 2. Matriz de partes interesadas

		GESTION GERENCIAL		
		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		
PARTE INTERESADA	REQUISITOS DE PARTE INTERESADA		SEGUIMIENTO	
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS		
CLIENTE	Calidad en el servicio, eficiencia y productividad en la prestación del servicio, precios bajos y accesible, credibilidad empresarial, eliminación del peligro trabajo en alturas, cumplimiento de los requisitos contractuales.	Prestacion de un servicio oportuno, buena imagen en la prestación del servicio y de la empresa, fidelización, satisfacción de los clientes por el servicio prestado y migración tecnológica.	Evaluación de proveedores, encuesta de satisfacción al cliente, actas de reuniones, solución de PQR	
CONTRATISTAS	Continuidad en la contratación de los servicios suministrados, aumento del valor de los servicios.	Alianzas estratégicas.	Evaluación de proveedores, comunicado recibidos por parte de los contratistas, actas de reuniones	
TRABAJADORES	Salarios justos, EPP y dotación, pago de aportes de Ley, disponibilidad de tiempo, carga laboral acorde, procesos ágiles para el cumplimiento de objetivos, herramientas, equipos, máquinas e infraestructura adecuada, comunicación efectiva, fortalecimiento de las competencias.	Bonificaciones, ascensos e incentivos, actividades de bienestar, continuidad laboral, aumento salarial	Encuesta de clima laboral	
PROVEEDORES	Cumplimiento de los acuerdos establecidos respecto a: Pago oportuno, protección a la propiedad de los proveedores, solicitud oportuna de los pedidos y detalles de las especificación de lo requerido, continua compra de los productos, procesos o servicios ofertados	Alianzas estratégicas, selección como único proveedor para nuestra organización.	Evaluación de proveedores	
COMUNIDAD-MEDIO AMBIENTE	Implementación de programas de responsabilidad social empresarial, comportamientos éticos, cumplimiento de los requisitos legales aplicables	Más compromiso con el desarrollo de la región. Controlar los impactos ambientales y sociales	Comunicados recibidos por parte de la comunidad, revisión de PQR	

COMPETENCIA	Competitividad, cumplir requerimientos del mercado	Alianzas estratégicas, reunión en asociaciones sectoriales para cubrir las necesidades del mercado y una mayor colaboración entre las empresas.	No aplica
SOCIOS	Asegurar la rentabilidad de la organización, ser competitivos, aumentar las toneladas de recolección, productividad (menos gastos - mas producción), reducción de gastos fijos, procesos transparentes	Mayores dividendos anuales	Actas de reuniones ordinarias y extraordinarias de socios
GOBIERNO	Garantizar el cumplimiento de las normas jurídicas que les son aplicables y, en particular, las relativas a los tres aspectos del desarrollo sostenible, económico, sociales y ambientales de las actividades de recolección y transporte.	Cumplimiento de los requisitos económicos, ambientales y legales en los tiempos establecidos, disponer de la información requerida de forma inmediata una vez es solicitada por la entidad, transparencia en el manejo de los recursos	Comunicados recibidos por parte del Gobierno en cuanto al cumplimiento de los requisitos legales aplicables, actas de visitas, seguimiento a normas, leyes, decretos y resoluciones, seguimiento a los recursos.
ARL	Cumplimiento de los requisitos legales en SST	Cero accidentes y enfermedades laborales	Certificado de avance en la implementación del SG SST, actas de visitas y asesoría técnica
EPS	Estar al día en los pagos de seguridad social, realización de campañas de salud	Promover y garantizar la salud de la población trabajadores	Comunicados recibidos por parte de las EPS, actas de visitas
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR	Pago oportuno	Brindar servicios a los trabajadores de acuerdo a lo definido por el Gobierno	Comunicados recibidos por parte de las CCF, actas de visitas
SENA	Que la organización se encuentre al día con su compromiso empresarial.	Organismo que genera valor agregado al sector económico y social.	Comunicados recibidos por parte del SENA, actas de visitas
IPS	Pago oportuno, adquirir los servicios de SST ofertados por ellos	Brindar apoyo para el cumplimiento de los requisitos de SST aplicables a nuestra organización, que sean escogidos como único proveedor de servicios de SST	Evaluación de proveedores
CORPONOR	Cumplimiento de los requisitos legales aplicables, conservación del medio ambiente, prevención de la contaminación	Buenas prácticas en el manejo ambiental	Comunicados recibidos por parte de CORPONOR, actas de visitas
SUPERSERVICIOS	Mejorar la calidad de vida en Colombia mediante la vigilancia, inspección y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios y prestadores.	Atender los recursos de apelación que en subsidio interpongan suscriptores y usuarios de servicios públicos domiciliarios	Comunicaciones emitidas por SUPERSERVICIOS

MINISTERIOS (DE TRABAJO, SALUD, AMBIENTE)	Emitir normatividad para normalizar las organizaciones, garantizar el trabajo, promover el cuidado del medio ambiente y la salud en los lugares de trabajo	Que las empresas implementen y cumplan a cabalidad los requisitos legales emitidos	Comunicaciones emitidas por los Ministerios
COPASST	Cumplir sus funciones como Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, que la Alta Dirección de los recursos y los espacios necesarios para el desarrollo de los COPASST.	Que la Alta Dirección tenga en cuenta las observaciones y propuestas del COPASST	Rendición de cuentas
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	Cumplir sus funciones como Comité de Convivencia Laboral, prevenir las conductas de acoso laboral, propender por un ambiente de trabajo libre de conflictos, realizar actividades de bienestar con los trabajadores	Que la Alta Dirección tenga en cuenta las observaciones y propuestas del Comité de Convivencia Laboral	Rendición de cuentas
COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL	Apoyar la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Destinación por parte de la Alta Dirección de los recursos necesarios para la implementación adecuada del PESV, que se les garantice la participación en las actividades a desarrollar en el PESV, que sean tenidas en cuenta por parte de la Alta Dirección las observaciones y propuestas del comité	Rendición de cuentas
COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIAS	Cumplir con todas las responsabilidades definidas para el comité, atender las emergencias que se presenten en la organización.	Destinación por parte de la Alta Dirección de los recursos necesarios para la implementación del plan de emergencias y contingencias y de las actividades inherentes al mismo.	Rendición de cuentas
ENTIDADES FINANCIERAS	Ser el Aliado Financiero Principal	Adquisición de otros productos del portafolio	Comunicados recibidos por parte de las entidades financieras, actas de visitas
ICONTEC	Certificar a las empresas en normas técnicas colombianas	Aportar a las organizaciones para el mejoramiento continuo de los sistemas de gestión implementados	Informes de auditorías externas, evaluación de proveedores, comunicados por parte de ICONTEC
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS	Pago oportuno de los servicios públicos prestados	Uso eficiente de los servicios públicos prestados	Comunicados por parte de las empresas de servicios públicos
ALCALDIA DE CUCUTA	Velar por el cumplimiento en las organizaciones de los requisitos municipales emitidos, emitir ordenamientos para mantener la seguridad y el orden del municipio	Que las organizaciones cumplan a cabalidad y en los tiempos establecidos las medidas de orden y ley emitidos por la Alcaldía	Comunicados recibidos por parte de la Alcaldía, emisión de requisitos de orden municipal

SECRETARIA DE SALUD	Vigilar el cumplimiento por parte de las organizaciones de las disposiciones establecidas por las Secretarías de Salud y el Gobierno Nacional	Que se cumplan en los tiempos definidos y de una manera adecuada todas las reglamentaciones emitidas por el Gobierno y las secretarías municipales	Comunicados por partes de las secretarías de salud, actas de visita, emisión de requisitos legales
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)	Impartir lineamientos para que las organizaciones implementen procedimientos y practicas de trabajo seguras para evitar la propagacion de pandemias y garantizar la salud publica.	Que en los tiempos y metodos definidos, las organizaciones cumplan a cabalidad con los protocolos, lineamientos y requisitos emitidos por la OMS.	Comunicaciones emitidas por la OMS
ALTA DIRECCION	Cumplimiento de las metas trazadas y optima ejecución de los procesos de la organización.	Mejor calidad en la prestación del servicio y los procesos ejecutados en la organización	Informe de revision por la Direccion, rendicion de cuentas, actas de comité gerencial
CONDOMINIO CENTRO COMERCIAL	Cumplimiento oportuno de la administracion del edificio	Crear comites de administracion, mantenimiento y cuidado del edificio	Comunicaciones emitidas por el condominio centro comercial
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Informar a la comunidad y al pais sobre la situacion actual del entorno nacional y mundial.	Ser los primeros en informar, que los datos suministrados sean veraces y la eleccion como medio de comunicacion preferido.	Comunicaciones emitidas por los medios de comunicacion y los entes que los regulan
BOMBEROS, CRUZ ROJA, DEFENSA CIVIL	Brindar apoyo en situaciones de emergencia	Que la organización cuente con los elementos de seguridad que le corresponden, que esten cargos, actualizados, conformados los comites de seguridad, alarmas y elementos de emergencia disponibles y adecuados	Comunicaciones emitidas por los entes de control, informes de visitas, actas de reuniones, analisis de emergencias presentadas
LIDERES DE PROCESO	Documentacion e informacion del SGI clara, oportuna, completa	Que el Sistema de Gestion Integrado no complique sus procesos si no que ayude a controlarlos con informacion documentada diseñada acorde a las necesidades de los procesos	Evaluacion de desempeño, seguimiento a procesos
DIAN	Pago de todos los impuestos aplicables en las fechas establecidas	Transparencia en la contabilidad	Comunicados recibidos por parte de la DIAN, actas de visitas
CAMARA DE COMERCIO	Cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables en cuanto a conformacion y funcionamiento de la empresa.	Empresas de productividad	Comunicados recibidos por parte de la Camara de Comercio, actas de visitas
VISITANTES	Espacios optimos y comodos	Calidad y continuidad en el servicio	Atencion de solicitudes, reuniones y peticiones de manera oportuna

Anexo 3. Evidencia a capacitación

		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO ASISTENCIA A CAPACITACION		CODIGO: TH-F-01-03 VERSIÓN: 02 FECHA: 08/06/2015	
FECHA:	13/09/2021	TEMA:	Charlas de Seguridad		
OBJETIVO DE LA CAPACITACION:	Realizarlas antes de iniciar la jornada laboral donde se busca informar y sensibilizar a los trabajadores sobre su seguridad y salud.				
INSTRUCTOR:	Naderys Pineda - Coordinador HSECO	FIRMA DEL INSTRUCTOR:	Naderys Pineda Alvarez	INTENSIDAD HORARIA:	1 hora
ASISTENCIA A CAPACITACIÓN					
ITEM	NOMBRE	CARGO	FIRMA	CELULAR	
1	Fabry Ustora	tripulante	Fabry Ustora	322 508 7773	
2	William Rojas	tripulante	William Rojas	322 822 221	
3	Walter Dorca	tripulante	Walter Dorca	Walter Dorca	
4	Dayro Jara	tripulante	Dayro Jara	220 294 1101	
5	Luis Carrizo G.	tripulante	Luis Carrizo	32 906 1380	
6	Bryan Daniel Dorca	tripulante	Bryan Dorca	322 288 6527	
7	JOSÉ FLOREZ	Supervisor	José Florez	31 652 51008	
8	Jesús Alexander Gomez	tripulante	Jesús Gomez	321 465 3364	
9	Elkin Manzano	tripulante	Elkin Manzano	314 490 1152	
10	Yerson Fabian Hernandez	Conductor	Yerson Hernandez	370 567 7746	
11	Anderson Ojeda	tripulante	Anderson Ojeda	213 220 8421	
12	Alexis Augusto L.	conductor	Alexis Augusto	323 232 3467	
13					
14					
15					
16					
17					

Anexo 4. Política SGI



SISTEMA DE GESTION DE LA
SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO

POLÍTICA SGI

Unidos S.A.S. se compromete a prestar servicios de recolección y transporte de residuos sólidos enfocados en dar una respuesta oportuna a las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, con un talento humano competente.

Proteger la seguridad y salud de nuestros trabajadores y visitantes es primordial para lo cual desarrollamos actividades de gestión de riesgos laborales encaminadas a proporcionar condiciones de trabajo seguras para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, por lo tanto, se identificarán los peligros, se evaluarán y valorarán los riesgos y se establecerán los controles, garantizando la consulta y la participación de los trabajadores y sus representantes.

Conscientes del compromiso social y de la protección del medio ambiente se identificarán los aspectos e impactos ambientales de nuestras actividades y se desarrollarán programas de gestión que estarán orientados por el uso racional y eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.

Todo se realizará enmarcado en el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y del cliente, que permitan fomentar una cultura de mejoramiento continuo.

Anexo 5. Procedimiento de comunicación participación y consulta



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA

1. OBJETIVO:

Identificar las tareas requeridas para el desarrollo de una metodología que permita comunicar las disposiciones del Sistema Integrado de Gestión y promover así la participación del personal y la consulta de los cambios.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos y/o actividades involucradas en el Sistema Integrado de Gestión de Unidos S.A.S.

3. RESPONSABLE:

El responsable de este procedimiento es el Coordinador HSEQ

4. DESCRIPCION:

4.1. Consideraciones generales

- **Requisitos Calidad/ Seguridad y Salud en el Trabajo/ Medio Ambiente:**
Son obligaciones relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, que pueden obedecer a exigencias: Legales - del Cliente / partes de interesadas - de la Organización - de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:2018.

4.2. Descripción de actividades

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Realizar reuniones de Comité de Gerencia.	Se realizan de manera bimensual y se expone todo lo relacionado con el desempeño del Sistema Integrado de Gestión incluyendo la identificación y planificación de los cambios de la organización y el sistema, así como la revisión de los requisitos legales aplicables.	Coordinador HSEQ	Acta
2	Realizar reuniones de COPASST.	Son realizadas mensualmente, en ellas se hace seguimiento a los compromisos definidos en el comité anterior y se continua con el análisis de las causas de los accidentes e incidentes de trabajo, enfermedades laborales (si se presentaron en el mes), se realiza seguimiento al avance en la implementación del SG SST, resultados de inspecciones de seguridad y medición de indicadores, se revisa el plan anual de trabajo y se identifican actividades a realizar en el próximo mes y oportunidades de mejora y acciones correctivas a implementar para mejorar la eficacia del SG SST.	Coordinador HSEQ	Acta

3	Reuniones de capacitación.	Se utilizan para informar, formar y capacitar al personal sobre los lineamientos a cumplir dentro de la empresa. En este tipo de actividades se busca que el trabajador participe en la identificación de peligros, riesgos, aspectos e impactos ambientales, conozcan la <u>normatividad básica</u> a cumplir en cada uno de sus cargos y/o cambios en los procesos.	Coordinador HSEQ	-Lista de asistencia a capacitación -Evaluación de la capacitación
4	Realizar reuniones de Comité de Convivencia Laboral	Se realizan en frecuencia trimestral y su objetivo es exponer las diferentes situaciones que pueden llegar a afectar el Clima Organizacional y tomar acciones al respecto.	Coordinador HSEQ	Acta
5	Comunicación Interna	Existen otros medios de comunicación disponibles como: Oficios, memorandos, reuniones, capacitaciones, charlas, visitas a campo, inducciones y re inducciones, publicación en cartelera informativa, por medio de los teléfonos móviles que se disponen en los vehículos, etc.	Coordinador HSEQ	-Memorando -Comunicado -Publicación en cartelera
6	Comunicación a Externos	La empresa comunica a sus visitantes los peligros y riesgos a los cuales están expuestos por medio de la cartelera informativa. La organización ha decidido que no comunicará externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos.	Coordinador HSEQ	-Publicación en cartelera
7	Participación	Se implementan mecanismos para promover la participación de los trabajadores en las reuniones de capacitación, en la investigación de accidentes, en los Comités Paritarios, Comité de Convivencia, en la socialización de la evaluación de desempeño y demás actividades socio-culturales que realice la empresa.	Coordinador HSEQ	-Invitación a conformación de los diferentes comités y actividades culturales.

Anexo 6. Matriz de riesgos y oportunidades

		MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES																	
FUENTE				IDENTIFICACIÓN					EVALUACIÓN				PLAN DE ACCIÓN						
4.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.2 REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS	NO CONFORMIDADES, RESULTADO DE AUDITORIA, PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS U OTROS	PROCESO	CAUSA PROBABLE	RIESGO U OPORTUNIDAD		CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	EVALUACIÓN RIESGO/ OPORTUNIDAD	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	CRITERIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL U ESTRATEGIA	RESULTADO ALCANZADO	EFICAZ		OBSERVACIONES
					TIPO	DESCRIPCIÓN											SI	NO	
X			Gestión gerencial	Mantener solo un cliente en la prestación del servicio, no realizar estrategias de mercadeo y publicidad	RIESGO	Gestionar estrategias de mercado inadecuadamente	Liquidación de la organización, en caso de que se pierda el vínculo comercial con el cliente	2	-10	MODERADO	Cumplimiento de los requisitos contractuales	Asumir / reducir	Buscar ampliar las toneladas de recolección permitidas mensualmente	Gerente, Coordinador Operativo	Aumento de las toneladas de recolección	Se ha logrado el avance en la cantidad de toneladas permitidas mensualmente para recolectar	X		
X			Gestión de talento humano	Sobrecarga laboral, falta de motivación e incentivos laborales, falta de entrenamiento en el puesto de trabajo.	RIESGO	Desempeño laboral deficiente	Baja productividad, bajo desempeño de los procesos	8	-6	ALTO	Personal de apoyo para cada cargo crítico en intensidad laboral	Reducir, Evitar, Transferir	Actualización del manual de funciones y roles, capacitaciones continuas al personal, creación de incentivo al mejor trabajador del mes	Coordinador HSEQ, Gerente, Coordinador Operativo	Encuesta de clima laboral, cumplimiento al programa de capacitación, incentivo mensual al mejor trabajador del mes	Se ha ejecutado el programa de capacitación en las fechas establecidas, se realizó actualización del manual de funciones y roles	X		
X	X		Gestión de recolección y transporte	Piden dinero a la ciudadanía para la prestación del servicio, dejar residuos en los lugares de recolección, malos verbales inadecuados con el cliente	RIESGO	Atención deficiente al cliente	Mala prestación del servicio, mala imagen de la empresa, incumplimiento de requisitos contractuales	10	-6	EXTREMO	Reuniones constante con el personal	Evitar, Reducir, Transferir	Capacitaciones en servicio al cliente	Coordinador HSEQ	Numero de PQRS por insatisfacción del cliente / Numero de PQRS totales	A la fecha no se han presentado PQRS por insatisfacción del cliente en el servicio prestado	X		
	X		Todos	Falta de seguimiento a los requisitos legales y contractuales para la prestación del servicio (Incumplir reiterativamente las cláusulas del contrato, no cumplir con la documentación requerida ni los programas exigidos)	RIESGO	Incumplimiento de requisitos legales y/o contractuales	Terminación del contrato con el cliente, sanciones de los entes de control	2	-10	MODERADO	Procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales. Formato de requisitos del cliente	Asumir / reducir	Evaluación de cumplimiento de requisitos legales y contractuales	Coordinador HSEQ	Indicador de cumplimiento de requisitos legales	Aunque se ha aumentado el cumplimiento de los requisitos contractuales llegando a un 90% de cumplimiento, debido a la cantidad de requisitos de SST emitidos por la pandemia se puede bajar el indicador de cumplimiento de requisitos legales			
	X	X	Gestión integral	Falta de recursos para el programa, seguimiento deficiente del programa de auditoria, auditores no competentes	RIESGO	Incumplimiento del programa de auditoria	No conformidad del SGI	6	-6	MODERADO	Procedimiento de auditoria	Asumir / reducir	Seguimiento, revisión y mejora del programa de auditoria	Coordinador HSEQ	% cumplimiento del programa de auditoria	Se realizó la auditoria interna al SGI en la fecha definida			
	X	X	Todos	Poco conocimiento de los requisitos legales por parte de los contratistas, deficiencias en la comunicación entre la organización y los contratistas, bajo cumplimiento de criterios para la selección de contratistas	RIESGO	Prestación deficiente de servicios de transporte contratados externamente	No realizan la disposición final adecuada de los residuos peligrosos generados del mantenimiento, inadecuada selección y contratación de personal competente e idóneo para la labor, retrasos en la prestación del servicio	6	-6	MODERADO	Procedimiento para la gestión de contratistas y subcontratistas	Asumir / reducir	Modificación del procedimiento, inclusión de nuevos criterios para la selección, evaluación y reevaluación de contratistas	Coordinador HSEQ	Re evaluación de proveedores	Los contratistas han mejorado su desempeño pero siguen incumpliendo con la disposición final adecuada de residuos peligrosos producto del mantenimiento			
X			Todos	Accidente de tránsito, inseguridad en las vías	RIESGO	Sufrir pérdida, hurto o destrucción total o parcial de una volqueta	Pérdidas económicas, deterioro de la salud de personal de la organización, contaminación del suelo por vertimiento de residuos sólidos, incumplimiento en la prestación del servicio	4	-8	MODERADO	Implementación del PESV, SOAT y seguros contractuales	Asumir / reducir	Identificación de puntos críticos de la vía para tomar acciones de manejo	Coordinador HSEQ	Indicador de accidentalidad	No se ha ejecutado a la fecha la acción definida pero tampoco se ha materializado el riesgo			
X	X		Gestión de recolección y transporte	Incumplimiento de los mantenimientos correctivos y/o preventivos a las volquetas, deficiente control a contratistas	RIESGO	Prestación del servicio de transporte y recolección de residuos sólidos, que no cumplen con las condiciones técnicas, ambientales y de seguridad requeridas	Incumplimiento de la ruta, afectación a la prestación del servicio, pérdidas económicas(multas)	10	-8	EXTREMO	Programa de mantenimiento preventivo	Evitar, Reducir, Transferir	Sensibilización a los contratistas con respecto al cumplimiento de programa de mantenimiento preventivo	Coordinador HSEQ/ Coordinador operativo	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo	El porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo no alcanzó la meta en el primer semestre del año		X	

		X	Gestión de recolección y transporte	Falta de control del proceso, utilización del vehículo para actividades extralaborales no permitidas	RIESGO	Utilizar vehículos para actividades delictivas (contrabando, narcotráfico.)	Mala imagen de la empresa, sanciones por parte del cliente, pérdida de contrato	6	-8	ALTO	Verificación del pasado judicial al momento de vinculación de conductores,	Reducir, Evitar, Transferir	Sensibilización del personal sobre el cumplimiento de las normas y sus obligaciones como trabajador (inducciones, reinducciones)	Coordinador HSEQ/ Coordinador operativo	Numero de notificaciones de ejecución de actividades delictivas	No se ha ejecutado a la fecha la acción definida pero tampoco se ha materializado el riesgo			
X	X		Gestión integral	Falta de presupuesto, deficiencia en la planeación y en la implementación de los programas de vigilancia epidemiológica, cambios en el perfil sociodemográfico de la población trabajadora	RIESGO	Incremento del índice de enfermedades laborales	Aumento de ausentismo, incapacidades permanentes, aumento de gastos directos e indirectos, falta de productividad de los trabajadores	2	-6	BAJO	Capacitación en prevención del riesgo	Asumir	Implementación del programa de vigilancia epidemiológica	Coordinador Gerencia	Índice de enfermedad laboral	No se ha materializado el riesgo pero aun se encuentran actividades de los PVE pendientes por ejecutar pero debido a la pandemia no ha sido posible		X	
		X	Gestión integral	Deficiente revisión de la legislación ambiental aplicable al medio ambiente, Falta de capacitación y/o socialización sobre el requisito específico	RIESGO	Disposición final inadecuada de residuos peligrosos	Incumplimiento Normativo, Hallazgos en Auditorías Internas y Externas, Sanciones disciplinarias y económicas	8	-6	ALTO	Programas ambientales	Reducir, Evitar, Transferir	Aumentar la sensibilización y el control de los contratistas para el cumplimiento de los programas ambientales	Coordinador HSEQ/ Coordinador operativo	Numero de residuos peligrosos generados/ total de residuos peligrosos generados	Se realizó reunión con los contratistas para proponer que directamente Unidos se encargue de los mantenimientos de los vehículos.		X	
		X	Gestión integral	Deficiente revisión de la legislación ambiental aplicable al medio ambiente, Falta de personal idóneo para tratamiento de temas ambientales	RIESGO	Desactualización de los requisitos legales aplicables descritos en la matriz de identificación y evaluación de requisitos legales	Incumplimiento Normativo, Hallazgos en Auditoría Interna y Externa, Sanciones económicas y disciplinarias.	6	-6	MODERADO	Procedimiento para la identificación y evaluación de requisitos legales	Asumir / reducir	Revisión periódica de las fuentes de consulta para la identificación de los requisitos legales	Coordinador HSEQ	(No. de requisitos cumplidos / No. de requisitos a cumplir) * 100.	Se encuentra con matriz de peligros con inclusión de nuevos requisitos legales aplicables aunque por la cantidad de normativa que ha salido por la pandemia del COVID-19 es muy probable que se encuentren requisitos faltantes por incluir			
X			Gestión gerencial	Poca oferta de empresas que presten el servicio de recolección en puntos clandestinos, disponibilidad operativa y económica de la organización para prestar este tipo de servicio	OPORTUNIDAD	Prestación de un nuevo servicio (recolección de residuos en puntos clandestinos)	Mayores ingresos, mayor generación de empleo	6	8	ATRACTIVA	Definir plan	Aumentar el cumplimiento de requisitos contractuales con el cliente para generar credibilidad y confiabilidad. Presentación de propuesta formal	Gerente - Coordinador Operativo	Celebración de contrato para la prestación del nuevo servicio	Se han realizado ordenes de servicio adicionales para Veolia				
			Gestión administrativa	El pago de los compromisos adquiridos por la empresa (nómina, prestaciones sociales, deudas de ejercicios anteriores, a proveedores o contratistas, entre otros), se efectúan dentro de los plazos establecidos y pactados	OPORTUNIDAD	Óptimo manejo administrativo para el cumplimiento de los compromisos adquiridos	Mayor confianza y credibilidad ante nuestros clientes, empleados, colaboradores y proveedores. Reducción de la probabilidad de demandas.	10	10	MARAVILLOSA	Definir plan	Identificar que compromisos están por finalizar y analizar acciones para la reducción de costos.			Se han bajado los costos				
			Gestión de recolección y transporte	Óptimas condiciones en la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos sólidos.	OPORTUNIDAD	Incremento en la productividad del servicio de recolección y transporte.	Cumplimiento total del servicio de transporte y recolección de residuos sólidos. Mayor satisfacción al cliente.	6	10	MARAVILLOSA	Definir Plan	Desarrollar estrategias para la mejora continua en el servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.			Aumento en el indicador de cumplimiento de PQR				
			Gestión de recolección y transporte	Seguimiento continuo a las actividades operativas desarrolladas en la empresa	OPORTUNIDAD	Mejoramiento continuo del seguimiento operativo.	Baja probabilidad de incumplimiento de las obligaciones del servicio, baja probabilidad de accidentes laborales, menos quejas y/o reclamos por parte de los usuarios del servicio	6	10	MARAVILLOSA	Definir Plan	Desarrollar estrategias para la mejora continua en el seguimiento y control del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos.			Se ejerce mayor control en el personal operativo y las actividades esto se ve reflejado en los resultados de revisiones a rutas realizadas por Veolia donde son observaciones y no incumplimientos graves lo que identifican en nuestro personal				
			Gestión gerencial	Alto compromiso en la coordinación y vigilancia de la actividad de los empleados por parte de los Coordinadores, así como también la impartición de órdenes e instrucciones.	OPORTUNIDAD	Excelente clima laboral y óptima ejecución de las actividades.	Alta satisfacción por parte de los empleados y óptimo desempeño en la ejecución de las actividades. Baja probabilidad de demandas laborales y conflictos internos.	6	10	MARAVILLOSA	Definir Plan	Desarrollar estrategias para la mejora continua en la coordinación y vigilancia de los empleados.			Se realiza mucho seguimiento y apoyo al personal, se puede evidencia en el indicador de clima laboral y en las buenas relaciones entre compañeros y superiores				

Anexo 7. Objetivos del SGI



OBJETIVOS SGI

Objetivos

- Ofrecer servicios de recolección y transporte de residuos sólidos que cumpla con los requisitos del cliente, normativos y legales aplicables.

Meta: >98%

- Aumentar la satisfacción de los clientes.

Meta: >90%

- Fortalecer el nivel de desempeño y competencias del personal.

Meta: >80%

- Gestionar los riesgos laborales para prevenir lesiones y enfermedades laborales.

Meta: >=80%

- Controlar los impactos ambientales generados en la organización, para proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.

Meta: >95%

- Mejorar continuamente el desempeño de los procesos de la organización.

Meta: >90%

Anexo 8. Procedimiento gestión del cambio



PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO

1. OBJETIVO:

Llevar un procedimiento organizado para identificar, registrar, analizar, aprobar o rechazar los cambios organizacionales, de equipos, prácticas y servicios.

2. RESPONSABLE:

El responsable de este procedimiento es el Coordinador HSEQ y el Coordinador Operativo.

3. DEFINICIONES:

- **Gestión del cambio:** Una gestión del cambio define los mecanismos para solicitar, evaluar, decidir y darle seguimiento a los posibles cambios tanto organizacionales, de equipos, prácticas y servicios que se identifiquen como necesarios y ayuden a la mejora continua de los procesos de la organización, también deben establecerse todas las actividades que se deben ejecutar para realizar dichos cambios. Para implementar un procedimiento de gestión del cambio es necesario establecer primeramente la definición de gestión del cambio y delegar las responsabilidades correspondientes.

4. DESCRIPCION:

4.1 Consideraciones generales

El procedimiento de gestión del cambio proporciona una serie de pasos a seguir para: registrar solicitudes de cambio; analizar la información del por qué es requerido el cambio, el impacto que tendría y autorizar, rechazar o modificar la solicitud de cambio.



El registro de solicitudes de cambio puede ser llevado a cabo por los líderes de los diferentes procesos con los que cuenta la organización, en cualquier momento que se presente una necesidad de realizar un cambio y debe incluir una solución propuesta, prioridad e impacto, el cual debe ser analizado, aprobado y rastreado formalmente. Una solicitud de cambio puede originarse, por ejemplo, a partir de una no conformidad encontrada en las auditorias, un producto o servicio no conforme, una solicitud de PQR o cualquier otra situación que demuestre que no se están ejecutando las operaciones bien.

El proceso de solicitud de cambios nos permite dar seguimiento a las solicitudes de cambio y efectuar mediciones acerca de la actividad del cambio. Una vez que una solicitud es recibida, una evaluación técnica (análisis de impacto) se lleva a cabo para determinar que modificaciones se requerirían y si la solicitud de cambio debe ser aprobada. Finalmente, en los comités gerenciales se analizarán todos los aspectos del cambio propuesto y se aprobará, modificará, rechazará o pospondrá dicho cambio.



4.2 Descripción de actividades

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Identificar una necesidad de cambio (organizacional, de equipos, de prácticas y/o servicios)	Los líderes de los procesos, que son los encargados de liderar la correcta ejecución de las actividades que integran sus procesos, son los responsables de identificar necesidades de cambio que permitan una mejora de los procedimientos, practicas, operaciones y equipos utilizados para la ejecución de actividades de recolección y transporte de residuos sólidos.	Líderes de los procesos	-
2	Registro de solicitud de cambio	Una vez los líderes de los procesos identifiquen las necesidades de cambio, estas deben ser registradas en un formato, donde se especifique una solución propuesta, prioridad e impacto.	Líderes de los procesos	Gestión del cambio



PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO

3	Evaluación de la solicitud de cambio	Luego de que las solicitudes son registradas, entran en un proceso de evaluación. En el comité gerencial las solicitudes son evaluadas y de acuerdo a la argumentación que cada una de ellas presente, se decide si se aprueban o se rechazan.	Gerente Líderes de proceso	Acta de reunión
4	Notificación de la decisión tomada sobre la solicitud	Cuando se toma la decisión de aceptar o rechazar una solicitud, esta se debe comunicar a los líderes de los procesos involucrados o a la persona responsable de haber realizado la solicitud de cambio.	Coordinador HSEQ	Memorando informativo: Aceptación o rechazo de solicitud de cambio

5	Ejecución de las actividades de cambio	<p>Inmediatamente se acepta una solicitud de cambio, deben empezar a realizarse las actividades que se establecieron en el plan de acción que se debe colocar en el formato de gestión del cambio.</p> <p>Para ello debe realizar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de estos cambios y debe adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación, con el apoyo del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo. De la misma manera, debe actualizar el plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y se debe capacitar cuando sea requerido, de manera que se refleje no solo su planificación e implementación, si no las acciones para que los colaboradores puedan adaptarse.</p>	Líderes de los procesos	-
---	----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	---



PROCEDIMIENTO GESTION DEL CAMBIO

6	Cierre de la solicitud	Una vez ejecutadas las actividades propuestas para llevar a cabo el cambio, se procede a realizar el cierre de la solicitud, especificando las actividades que se realizaron, las conclusiones que se obtuvieron durante el proceso de cambio, esta información debe plasmarse en el espacio que se ha designado para ello en el formato de gestión del cambio.	Gerente Líderes de los procesos	Gestión del cambio
---	------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	--------------------

5	Ejecución de las actividades de cambio	<p>Inmediatamente se acepta una solicitud de cambio, deben empezar a realizarse las actividades que se establecieron en el plan de acción que se debe colocar en el formato de gestión del cambio.</p> <p>Para ello debe realizar la identificación de peligros y la evaluación de riesgos que puedan derivarse de estos cambios y debe adoptar las medidas de prevención y control antes de su implementación, con el apoyo del Comité Paritario o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo. De la misma manera, debe actualizar el plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y se debe capacitar cuando sea requerido, de manera que se refleje no solo su planificación e implementación, si no las acciones para que los colaboradores puedan adaptarse.</p>	Líderes de los procesos	-
---	----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	---

Anexo 9. Tabla de requisitos para contratistas

IT	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON SABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
1	Identificar las necesidades de compra	<p>Determinar la necesidad de compra y diligenciar la solicitud de compra de producto, proceso o servicio teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha de la solicitud ✓ Solicitado por ✓ Detalle del proceso, producto y/o servicio solicitado ✓ Cantidad solicitada ✓ Unidad de medida ✓ Observaciones (específicas del producto y/o servicio). <p>De presentarse una solicitud reportar al líder, siempre y cuando esta necesidad sea calificada como crítica (Con incidencia directa en la prestación del servicio de recolección y transporte de residuos)</p>	Todo el personal	Solicitud de compra de producto, proceso o servicio
2	Análisis de Requerimientos	<p>Evaluar la necesidad de adquisición o compra del producto, servicio, o proceso reportada, autorizar y programar la compra, teniendo en cuenta la fecha de solicitud, la cantidad y la descripción de los elementos a comprar o detalles del servicio o proceso a contratar. Tenga en cuenta que es preciso revisar los proveedores para determinar la empresa o persona natural con la cual se hará la compra, de existir proveedor continua con la actividad 5 de lo contrario pasa a la siguiente actividad.</p>	Coordinador Operativo	-
3	Solicitud de cotizaciones	<p>Teniendo en cuenta las necesidades de compra se procede a solicitar cotizaciones a los proveedores para su estudio de selección. Recuerde que de ser necesario solicite muestras, catálogos, etc. y fotocopia del certificado de calidad.</p>	Coordinador Operativo	Cotizaciones
4	Evaluacion y Selecccion proveedor	<p>Una vez recibidas las cotizaciones se evalúan y se selecciona la más conveniente para la empresa.</p> <p>Para realizar la selección del proveedor de producto/proceso o servicio se evalúan los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de requisitos legales ✓ Experiencia ✓ Condiciones comerciales (Descuentos, plazos de pago, tiempo de entrega) ✓ Calidad (Producto, capacidad instalada, servicio post venta) <p>Estos aspectos son evaluados a través del formato selección de proveedores.</p> <p>Cada proveedor seleccionado debe hacer llegar todos los documentos legales ya sea</p>	Coordinador Operativo	Selección de proveedores

IT	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON SABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
		<p>persona natural o jurídica. Los documentos que debe presentar como mínimo son: cámara de comercio, documento del representante legal, RUT; para la prestación de un servicio o proceso la evidencia del pago de la seguridad social de las personas que vayan a desarrollar la actividad contratada.</p> <p>Si el proveedor es seleccionado continúa con el paso siguiente, de desistir del proceso pasa a la actividad número 10 o se devuelve a la actividad anterior.</p> <p>(Ver Anexo A).</p>		
5	Programación de la compra	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos de la selección del proveedor, se programa y se autoriza la compra respectiva para atender a las necesidades identificadas.</p> <p>Apruebe las compras por parte del líder del proceso para su respectivo trámite.</p>	Coordinador Operativo	Orden de compra
6	Verificación y seguimiento del desempeño	<p>Recibido y verificado el producto, prestado el servicio o proceso, se procede a comprobar su cumplimiento con respecto a los términos pactados en las órdenes de compra y/o en los contratos suscritos. Deberá calificarse la calidad de los artículos, servicios o procesos comprados con un chulito (✓) de visto bueno o con una equis (X) de desaprobación en condiciones de tamaño, cantidad, empaque y embalaje, para dotación será preciso identificar si cumple con las especificaciones de color, tallaje, material, estampación, y reflectivos.</p> <p>De presentarse inconsistencias específicamente en los productos diligencie el formato de devolución.</p> <p>Para el caso de servicio o proceso notifique por escrito mediante comunicado y adjunte en la AZ del contrato, tenga en cuenta registrar en él, el recibido (firma, fecha y hora).</p>	Coordinador Operativo	Firma de recibido a satisfacción en la factura, cuenta de cobro y/o remisión (proveedor) Devolución
7	Remisión de documentos	<p>Recibido y verificado el proceso, producto y/o servicio, todos los documentos soporte se entregan a Contabilidad para su respectiva causación.</p>	Coordinador Operativo	Documentos de cobro (proveedor)
8	Entregar productos y/o prestar servicio	<p>Hacer entrega de los productos requeridos al personal que lo solicita y/o remitir al proveedor de servicio o procesos para que este desarrolle su labor pactada, tenga en cuenta orientarlo para garantizar su desempeño.</p>	Coordinador Operativo	-
9	Re evaluación de proveedores	<p>Si para la compra de un producto o contratación de un servicio o proceso se selecciona un nuevo proveedor, transcurrido 6 meses se deberá re evaluar al proveedor con el formato Evaluación o Re evaluación de proveedores, para proveedores antiguos un</p>	Coordinador Operativo	Evaluación o reevaluación de proveedores

IT	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPON SABLE	DOCUMENTO / REGISTRO
		vez al año el líder del proceso de compras, procede a reevaluarlos teniendo en cuenta la prestación del servicio o el bien adquirido en términos de atención, oportunidad en la entrega, calidad y demás condiciones comerciales dejando evidencia en el formato de evaluación o reevaluación de proveedores.		
10	Análisis de resultados	Analizar los resultados obtenidos en la evaluación o reevaluación de proveedores y tomar las acciones necesarias para compras futuras.	Coordinador Operativo	Evaluación y reevaluación de proveedores
11	Informar resultados a proveedores	Se les informara los resultados de la evaluación o reevaluación de proveedores anexando los criterios evaluados y el puntaje obtenido con el fin de identificar los puntos débiles que deben trabajar para mejorar su desempeño, se enviaran por medio escrito dejando como evidencia el recibido por parte del proveedor.	Coordinador Operativo	-
12	Archivo de documentos	Archivar los registros de las evaluaciones o reevaluaciones en la AZ de compras así como todos los demás que de este se generen, con el objeto de garantizar la trazabilidad.	Coordinador HSEQ	-

Anexo 10. Procedimiento del plan de emergencia y contingencia

Plan de Emergencia y Contingencia



PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS

UNIDOS S.A.S

2021

Anexo 11. Revisión por la dirección

Informe de Revisión por la Dirección



INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION

PERIODO EVALUADO: Año 2021

TEMAS A TRATAR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas 2. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI 3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGI incluidas las tendencias relativas a: <ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción del cliente • Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes • Grado en que se cumplen los objetivos del SGI • Desempeño de los procesos • Conformidad de los productos y servicios • Los incidentes • Las no conformidades, acciones correctivas • Resultados de seguimiento y medición • Cumplimiento de requisitos legales • Resultados de las auditorías • Consulta y participación de los trabajadores • Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas incluidas las quejas • Desempeño de los proveedores externos • Adecuación de los recursos 5. Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades 6. Oportunidades de mejora 7. Aspectos ambientales significativos
DESARROLLO
<p>Con la presente revisión por la Dirección se pretende analizar y verificar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del Sistema de Gestión Integrado implementado por la organización.</p> <p>A continuación, se analizan cada uno de los elementos de entrada de la Revisión por la Dirección:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas <p>En la última revisión por la Dirección se establecen como planes de acción para el año 2021 los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de las rutas de recolección y/o prestación de nuevos servicios a nuestro cliente: En el año 2021 se ha logrado avanzar en la cantidad de toneladas recolectadas mes a mes ya que el

Anexo 12. Procedimiento de acciones correctivas



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros que se deben aplicar para la implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora identificados en los procesos desarrollados en Unidos S.A.S.

2. ALCANCE

Incluye desde la detección de una no conformidad real o potencial hasta la implementación de las acciones necesarias para evitar su ocurrencia.

3. RESPONSABLE

El responsable de este procedimiento es el Coordinador HSEQ.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Definiciones

- **Acción Preventiva:** es una **acción** tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se diferencia de la **acción** correctiva en que para realizarla no es necesario que se haya presentado ninguna no conformidad.
- **Acción Correctiva:** es una **acción** tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Es diferente a "Corrección" mediante la cual sólo se elimina o repara la no conformidad detectada, no su causa.



- **No conformidad:** Es el incumplimiento de algún requisito, de la documentación del sistema o la legislación aplicable.
- Para el análisis e identificación de las causas reales del problema, se deben utilizar herramientas estadísticas apropiadas a la magnitud del mismo. (Lluvia de ideas - diagrama causa y efecto- tres o más ¿por qué?, reunión de equipo, diagrama de flujo).
- El análisis de causas y las soluciones propuestas deben ser desarrolladas por un equipo encabezado por el líder de proceso y los responsables directos del proceso o áreas involucradas en la no conformidad, riesgo u oportunidad de mejora.

4.2. Consideraciones generales

- Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad y cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla y hacer frente a las consecuencias.
 - Se debe evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante la revisión y el análisis de la no conformidad, la determinación de las causas de la no conformidad, la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
-

- Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada
- Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.
- Si fuera necesario, hacer cambios al SGI.
- Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI.
- La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

4.3 Descripción de actividades

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
1	Identificar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora	Identificar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora relacionada con Sistema de Gestión Integrado.	Coordinador HSEQ	-
2	Recopilar la información	Recopilar la información necesaria para redactar la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora.	Coordinador HSEQ	-



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

3	Identificar las causas probables	Identificar las causas probables según la no conformidad, riesgo y/o oportunidad de mejora utilizando la herramienta que se considere conveniente, diagrama causa-efecto, diagrama de flujo, etc.	Coordinador HSEQ	-
4	Abrir acción correctiva, preventiva o de mejora	Abrir la acción correctiva, preventiva o de mejora dependiendo de la identificación realizada.	Coordinador HSEQ	ACPM
5	Proponer acciones correctivas, preventivas o de mejora	Dependiendo del tipo de situación se deben proponer acciones correctivas, preventivas o de mejora que ayuden a disminuir la no conformidad y el riesgo o a aumentar la oportunidad de mejora.	Coordinador HSEQ	-



PROCEDIMIENTO DE ACCIONES
CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

6	Implementar	Implementar o ejecutar la acción correctiva, preventiva o de mejora.	De acuerdo a los responsables señalados en la acción	-
7	Registrar resultados	Registrar los resultados obtenidos después de haber implementado la acción correctiva, preventiva o de mejora.	Coordinador HSEQ	ACPM
8	Cerrar la acción correctiva, preventiva o de mejora	Si la acción correctiva, preventiva o de mejora es eficaz, se debe cerrar la acción.	Coordinador HSEQ	ACPM
9	Informar al coordinador HSEQ reporte de no conformidades	Todas las no conformidades se deben informar al Coordinador HSEQ para actualizar la matriz de solitud y seguimiento de acciones de mejora y generar los planes de acción necesarios.	Coordinador HSEQ	-