

**SEGUIMIENTO, ORGANIZACIÓN Y CONTROL A LOS SISTEMAS INTEGRADOS
DE GESTIÓN DE LA EMPRESA TECUN SAS**

Álvaro José Castillo Arenas

ID: 000292015

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2020

**SEGUIMIENTO, ORGANIZACIÓN Y CONTROL A LOS SISTEMAS INTEGRADOS
DE GESTIÓN DE LA EMPRESA TECUN SAS**

Álvaro José Castillo Arenas

ID: 000292015

Prácticas empresariales para obtener el título de:

Ingeniero Industrial

Director:

Luz Smith Acevedo Castrillón

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2020

Nota de aceptación:

Firma Presidente del Jurado

Firma Jurado N°1

Firma Jurado N°2

Tabla de contenido

Introducción	10
Capítulo I	12
1. Generalidades de la empresa	12
1.1. Reseña histórica.	12
1.2. Datos de la empresa.....	13
Capítulo II.....	15
2. Diagnóstico de la empresa	15
Capítulo III	16
3. Antecedentes.....	16
Capítulo IV	18
4. Justificación	18
Capítulo V	20
5. Objetivos.....	20
5.1. Objetivo general.....	20
5.2. Objetivos específicos.....	20
Capítulo VI	21
6. Diseño metodológico	21
Capítulo VII	22
7. Cronograma de actividades	22
Capítulo VIII	23
8. Resultados y discusión	23
8.1. Realizar seguimiento a los sistemas integrados de calidad, según la norma ISO 9001.....	23
8.2. Realizar seguimiento a los sistemas integrados de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo la norma OHSAS 18001:2007.	27
8.3. Coordinar y acompañar las auditorías interna y externa a los sistemas integrados de gestión de calidad y SST.....	33
8.4. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora planteadas para el año 2020 según las oportunidades de mejora y no conformidades encontradas en el cierre de 2019, en los procesos que competen a los sistemas integrados de gestión.....	34
8.5. Realizar el proceso de planeación y puesta en marcha de la implementación de la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018, con el respectivo programa de auditoría.	42
8.6. Revisar y actualizar la documentación del SIG (Calidad y SST) a partir de las oportunidades de mejora identificadas en la práctica.	44

Capítulo IX	45
9. Conclusiones y recomendaciones	45
Lista de referencias	48
Anexos	50

Lista de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1 ORGANIGRAMA.....	14
ILUSTRACIÓN 2 METODOLOGÍA	22
ILUSTRACIÓN 3 CRONOGRAMA DE SST	22
ILUSTRACIÓN 4 CRONOGRAMA DE CALIDAD	23

Lista de tablas

TABLA 1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA	13
---	----

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: SEGUIMIENTO, ORGANIZACIÓN Y CONTROL A LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN DE LA EMPRESA TECUN SAS

AUTOR(ES): Álvaro José Castillo Arenas

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Luz Smith Acevedo Castrillón

RESUMEN

El siguiente documento presenta las actividades realizadas durante la práctica empresarial en la empresa Tecun S.A.S de Bucaramanga, con una duración de (6) meses, tiempo comprendido entre diciembre del 2020 y junio del 2020, donde se desarrollaron actividades de apoyo, entre las cuales están incluidas el seguimiento, la organización y el control de los sistemas integrados de gestión de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto con el fin de brindar acompañamiento al Área de los SIG dentro de la empresa, adquiriendo nuevos conocimientos e implementando los aprendidos durante la carrera profesional. A lo largo de este documento se evidencian y describen las actividades mencionadas anteriormente, entre otras.

PALABRAS CLAVE:

Sistemas integrados de gestión, SST, Calidad

V°B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: MONITORING, ORGANIZATION AND CONTROL OF THE INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEMS OF THE COMPANY TECUN SAS

AUTHOR(S): Álvaro José Castillo Arenas

FACULTY: Faculty of industrial engineering

DIRECTOR: Luz Smith Acevedo Castrillón

ABSTRACT

The following document presents the activities carried out during the business practice at the Tecun SAS company in Bucaramanga, with a duration of (6) months, time between December 2020 and June 2020, where support activities were developed, among which are including the monitoring, organization and control of the integrated Quality and Health and Safety at Work management systems. This in order to provide support to the GIS Area within the company, acquiring new knowledge and implementing those learned during the professional career. Throughout this document, the activities mentioned above are highlighted and described, among others.

KEYWORDS:

Integrated management systems, HSW, Quality

V°B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Con el paso de los años los sistemas integrados de gestión se han posicionado dentro de las empresas como mecanismos que facilitan el seguimiento y control de las actividades de la empresa, ayudando a alcanzar una estructura más clara, creando una sinergia entre cada una de las áreas. Al implementar los SIG dentro de su funcionamiento las empresas pueden empezar un proceso que certifique la correcta implementación de estos sistemas, aportando un plus que puede brindar preferencias frente a los clientes. Posteriormente a la implementación, en caso de obtener la certificación, ya sea en calidad, ambiental o Seguridad y Salud en el trabajo, se entra en un proceso de mejora continua y de seguimiento que será evaluado anualmente para continuar teniendo el sello de certificación dentro de la empresa.

Dentro de este caso enunciado entra la empresa Tecun S.A.S, en la que se realizó la práctica empresarial, dado que apunta a renovar la certificación de los Sistemas Integrados de Gestión, tanto de Calidad como de Seguridad y Salud en el Trabajo. Sin embargo, para finales del año de 2019, a puertas de cerrar el año y de la auditoría interna y externa, quedó sin apoyo en el área de los SIG. Realizando un sondeo inicial se encontró que varias de las actividades que estaban planeadas dentro del plan de trabajo anual no se habían realizado y aún faltaba preparación para las auditorías.

Posteriormente a la introducción del practicante dentro de la empresa y del sondeo inicial, se inicia a implementar un plan de acción para el cierre de actividades, la preparación para las auditorías interna y externa y se da comienzo al proceso de seguimiento, organización y control de las actividades y documentación que compete a los Sistemas Integrados de Gestión de la empresa Tecun.

Este informe tiene como objetivo realizar una descripción general de las actividades desarrolladas para la empresa Tecun S.A.S en el transcurso de la práctica empresarial, durante los días de su ejecución comprendidos entre el 3 de diciembre de 2019 y el 3 de junio de 2020. Respecto al trabajo realizado, durante los 6 meses enunciados, se realizaron actividades como: revisar, actualizar y crear documentos competentes al área de los SIG, coordinar y acompañar las auditorías interna y externa, realizar seguimiento a la implementación de acciones de mejora provenientes como resultado de las auditorías, realizar el proceso de planeación y puesta en marcha de la implementación de la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018, entre otras actividades.

Capítulo I

1. Generalidades de la empresa

1.1. Reseña histórica.

Tecnologías unidas (Tecun) Ltda. fue constituida en 1979 como parte de un importante grupo empresarial colombiano con más de un siglo de vida, con inversiones en las industrias metalmecánica, electrónica, construcción, servicios, agricultura y otras actividades comerciales financieras. Hoy en día Tecun se ha convertido en una importante empresa proveedora de productos y servicios asociados a los sectores del gas, energía eléctrica y agua en Colombia, y otros países de América latina (Tecun S.AS, 2019).

A raíz de las relaciones con diversas empresas mundiales, en 1981 el grupo fue contactado por Kanematsu-Gosho, hoy Kanematsu Corporation, una de las más grandes comercializadoras internacionales de Japón para representar compañías fabricantes, comerciales y de servicios en Colombia y países vecinos; como resultado se creó Nippon Trade de Colombia Ltda (Tecun S.AS, 2019).

Durante este año, se inició en Colombia el desarrollo de la distribución de gas natural, Nippon Trade se convirtió en la compañía clave para la adquisición y suministro de equipos, accesorios e implementos japoneses, actividad que en corto plazo la posicionó como una importante empresa nacional para la industria de gas natural. Con el fortalecimiento del yen japonés, debido al incremento de la moneda en 1988, fue necesario buscar otras fuentes de suministro de equipos para las redes de gas, por lo cual se reactivó a Tecun (Tecun S.AS, 2019).

Durante los últimos cinco años Tecun ha estado dedicado al diseño y fabricación de avanzados sistemas de medición, actividades que se realizan en Colombia y el continente

asiático respectivamente, mientras que las actividades de comercialización solo son realizadas en países de América Latina (Tecun S.AS, 2019).

Aprovechando el profundo conocimiento de electrónica, medición y comunicaciones, además de los excelentes contactos con laboratorios y fábricas en China, Tecun ha desarrollado los sistemas de medición remota inteligente más destacados de la región (Tecun S.AS, 2019).

Actualmente Tecun ha establecido enlaces comerciales para Colombia y Sur América con las industrias más importantes de Europa, Asia y Estados Unidos, fabricantes de equipos para sectores de gas, energía eléctrica, energías alternativas y agua. Además, Tecun ha sabido aprovechar la experiencia acumulada con Nippon Trade en el campo del mercado internacional y utilizado la experiencia de sus empresas filiales, logrando establecer una organización de mercadeo sistematizado orientado principalmente hacia el sector eléctrico y gas. Igualmente ha jugado un papel definitivo en la gestación de importantes empresas relacionadas con la industria del gas natural (domiciliario, industrial y comprimido) como Metrex, Fiotec e Inline Fluid Systems. Y con el sector eléctrico, Intelsa y Orión Infiniti (Tecun S.AS, 2019).

1.2. Datos de la empresa.

A continuación, se presentan de manera resumida generalidades e información de la compañía:

Tabla 1 Generalidades de la empresa

RAZÓN SOCIAL	Tecnologías Unidas S.A.S
NIT	890.206.908-7

DIRECCIÓN PRINCIPAL	Cra.31#35-12, Oficina 704, Edificio Concasa.
TELÉFONO	6343414 – 6342498
CIUDAD	Bucaramanga
ACTIVIDAD ECONÓMICA	Comercialización de instrumentos de medición
REPRESENTANTE LEGAL	Mariela Anaya Amaya, C.C: 63.369.635
SUPERVISOR DE LA EMPRESA	Ludy Hernández
ORGANIGRAMA	En la ilustración No. 1 se expone el organigrama mediante el cual se estructura Tecun S.A.S.

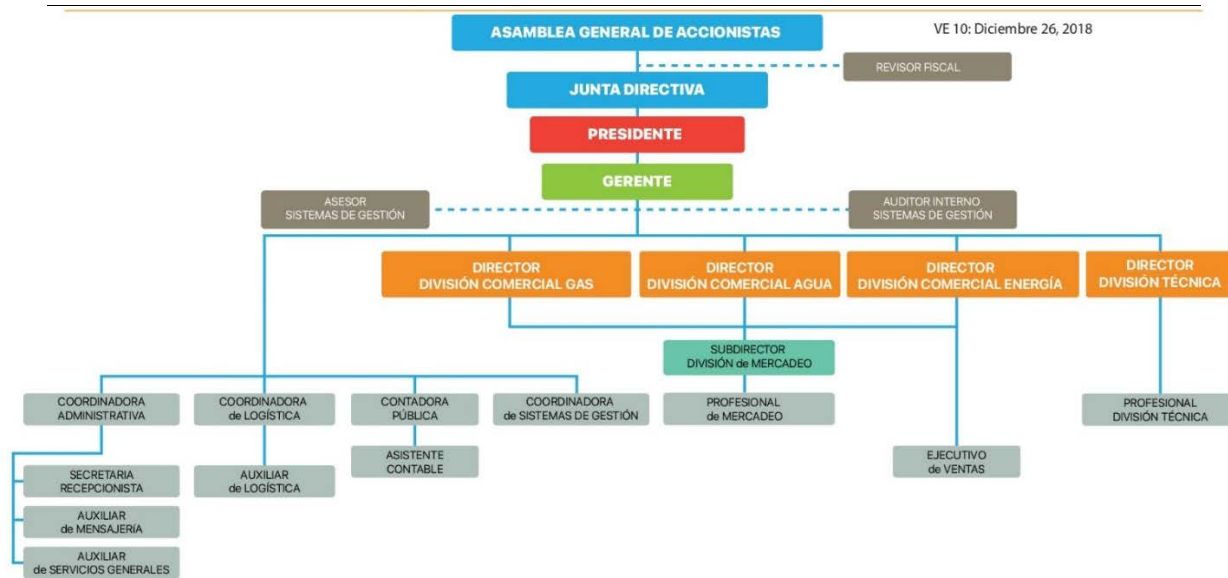


Ilustración 1 Organigrama

Fuente: (Tecun S.A.S, 2019)

Capítulo II

2. Diagnóstico de la empresa

Actualmente, Tecun no cuenta con empleados que continúen en el departamento de Sistemas Integrados de Gestión (SIG), dado que la coordinadora de los SIG se retiró sin previo aviso. A falta de direccionamiento en este cargo se ha visto la falta de realización y el incumplimiento de varias actividades planeadas, estando al borde de cierre del año 2019 y a puertas de la auditoría interna y externa para inicios del 2020.

Según el diagnóstico realizado, se hallaron necesidades en el área de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la empresa, entre estas se encontró que la implementación de las oportunidades de mejora de la auditoría de 2018 no se encontraba desarrollada en su totalidad, tampoco se había alcanzado el cumplimiento de varias actividades estipuladas en el plan de trabajo del año 2019, además, la empresa no contaba con la gestión necesaria para llevar a cabo las correspondientes auditorías para los años 2019 y 2020, y por último, no se evidenciaron avances significativos frente a la planeación e implementación de la transición de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45001.

A partir de la problemática detectada, se ha encontrado la oportunidad de brindar apoyo al seguimiento de los SIG implementados dentro de la empresa, desde el puesto de Auxiliar de los Sistemas Integrados de Gestión, con un enfoque principal en SST, según la norma OHSAS 18001, con proyección hacia la norma ISO 45001, y en segunda instancia, al seguimiento del SIG de calidad, según la norma ISO 9001.

Capítulo III

3. Antecedentes

Los empleados son uno de los recursos más importantes dentro de una empresa, puesto que estos son las bases que mantienen su estructura. Siguiendo esta lógica, se ha establecido una relación directamente proporcional entre el bienestar que siente un empleado dentro de su ambiente de trabajo y la eficiencia con la que desarrolla las actividades a realizar según los objetivos establecidos por el empleador, teniendo esto en cuenta, ha habido una evolución constante de las garantías que se brindan a los colaboradores dentro de una compañía, buscando mejorar las condiciones de trabajo y la seguridad dentro y fuera de las instalaciones de la empresa.

En 1950 se expide el Código Sustantivo del Trabajo (CST), con el cual se establecieron múltiples normas relativas a la salud ocupacional como: la jornada laboral, el descanso obligatorio y las prestaciones sociales. “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social” (Secretaría del Senado).

Con la Ley 9 de 1979, se expiden reglamentos específicos en cuanto a implementar seguridad y desarrollar programas de salud ocupacional. Esta ley establece normas para prevenir, proteger y controlar los riesgos relacionados a los lugares de trabajo (Rodríguez Cavanzo, 2017)

Con la llegada de la Constitución Política (CPC) de 1991, se informa a todas las personas que tienen derecho a un trabajo digno, en condiciones justas y bien remuneradas,

garantizando la promoción, protección y prevención de la salud de los empleados (Presidencia de la Republica , 1991)

Una vez consolidada como parte de vital importancia dentro de las empresas, el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se transforma, comenzando a ser parte de los Sistemas Integrados de Gestión, los cuales toman lugar como normas a implementar, internacionalmente conocidas, no sólo para conseguir una certificación, que en muchos casos es pedida por proveedores o clientes para cerrar contratos de trabajo o alianzas entre empresas, sino para dar un control integral entre la aplicación de la calidad, la seguridad y salud en el trabajo y el sistema ambiental en las organizaciones.

Los SIG son uno de los elementos administrativos que ha tenido mayor impulso en los últimos años, debido a la aparición de los estándares internacionales. Una primera definición la dan Pérez, Escoriza y Martínez, quienes los consideran como la unión de cada sistema independiente a partir de sus puntos en común, con el fin de mantener actualizada la política de la organización (Gonzalez, 2018).

La implantación de dicho sistema requiere un nuevo modelo organizacional, direccionado hacia una seguridad integrada en el proceso y en todos los niveles jerárquicos de la empresa, inseparable de los procesos de fabricación y donde las funciones correspondientes a la seguridad se transfieran a lo largo de la línea jerárquica. De esta forma, asumen responsabilidades en tal campo, no sólo la alta dirección, sino también, el representante de la dirección, el director financiero, el director de recursos humanos, la jefatura de servicios, la de actividades y procesos, e incluso los propios trabajadores (Fernandez, Sanchez-Toledo, Fernandez , & Montez, 2009).

Para una empresa, un enfoque global mediante un SIG pudiera brindar importantes beneficios en términos de productividad, al abordar distintas facetas de las actividades de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud) con un sistema único, fortalecer la coherencia de su desempeño y reducir el riesgo de contradicciones en su dirección (Martínez, Agüero, Penabaz, & Montero, 2011).

La implementación de estos sistemas en conjunto es aplicable para empresas de cualquier tamaño, tanto grandes como pequeñas y medianas. Sin embargo, muchas entidades dejan de lado estas normas por motivos de costos de inversión que en ocasiones no se tienen en cuenta, además del tiempo y personal capacitado que se necesita para interiorizarlas y aplicarlas. Estas compañías no son conscientes del valor agregado que les puede brindar, puesto que no se deben ver como una obligación o impedimento, dado que en realidad son guías para apoyar al correcto funcionamiento de las actividades globales de la empresa.

Capítulo IV

4. Justificación

El departamento de sistemas integrados de gestión es vital para el correcto funcionamiento de una empresa, dado que de este dependen todas las actividades de los otros departamentos, brindándoles el propicio apoyo y manejo en cuanto a documentación y mejora de la eficacia, enfocándose en el logro de los resultados previstos. Cada área cuenta con procedimientos y formatos ya establecidos, a los que se debe apegar y, en caso de no cumplir su correcto diligenciamiento, esto repercutirá en la eficiencia de sus labores y el cumplimiento de los objetivos.

El beneficio que se busca brindar a la empresa con la realización de dicha labor es lograr alcanzar la certificación en los dos sistemas integrados nombrados anteriormente, además, tener control sobre las actividades necesarias en esta área, gestionando acciones de mejora continua, cumpliendo con el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) y dando seguimiento a las tareas asignadas por la empresa para garantizar el cumplimiento de objetivos en el cargo asignado.

Teniendo en cuenta lo anteriormente enunciado, cabe resaltar que para Tecun S.A.S es de suma importancia cumplir con las fases necesarias para introducir por completo estos sistemas dentro de su organismo. Se evidencia que cumple correctamente con las fases de planeación, implementación, seguimiento y mejoramiento continuo. Al día de hoy se encuentra certificada en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001. Y actualmente se encuentra en proceso de planeación para la implementación de la transición de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45001, nueva norma que derogará, para 2021, la ya nombrada OHSAS 18001. Es de resaltar el inconveniente principal que presenta actualmente la compañía, dado que la persona encargada del seguimiento y la mejora continua de los sistemas integrados abandonó el cargo, dejando en una situación compleja a la empresa, complicando la posibilidad de cumplir con la meta de mantener la certificación, pues acabando el año 2019 no cuentan con auditoría interna y externa para este año, además de la falta de planeación para las correspondientes auditorías del año 2020. Dejando esto claro, se evidencia la necesidad de una persona que se encargue del seguimiento y control de las actividades planeadas desde los sistemas integrados de gestión para el personal de Tecun S.A.S, alguien que maneje la revisión de los formatos diligenciados según cada actividad

realizada y, que garantice el cumplimiento de las labores y actividades asignadas en el cronograma de los sistemas integrados.

Capítulo V

5. Objetivos

5.1. Objetivo general.

Brindar seguimiento, organización y control a los sistemas integrados de gestión, tanto de calidad como de seguridad y salud en el trabajo, en la empresa Tecun S.A.S de la ciudad de Bucaramanga, garantizando el cumplimiento del cronograma de actividades establecido para el cargo de Auxiliar de Sistemas Integrados de Gestión.

5.2. Objetivos específicos.

- Realizar seguimiento al sistema integrado de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015.
- Realizar seguimiento al sistema integrado de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo la norma OHSAS 18001:2007.
- Revisar y actualizar la documentación del SIG (Calidad y SST) a partir de las oportunidades de mejora identificadas en la práctica.
- Coordinar y acompañar las auditorías interna y externa a los sistemas integrados de gestión de calidad y SST.
- Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora planteadas para el año 2020 según las oportunidades de mejora y no conformidades encontradas en el cierre de 2019, en los procesos que competen a los sistemas integrados de gestión.

- Realizar el proceso de planeación y puesta en marcha de la implementación de la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018, con el respectivo programa de auditoría.

Capítulo VI

6. Diseño metodológico

El trabajo a realizar en la empresa TECUN S.A.S constará de las siguientes fases, presentación e inducción a la empresa y a las actividades a tratar en el cargo asignado como auxiliar de los sistemas integrados de gestión, teniendo como asesor interno al encargado de los SIG de SST. Posteriormente, se realizará el seguimiento y la complementación de los documentos necesarios para este trabajo, además de cumplir con los procesos necesarios para la auditoría interna y externa, adicionalmente, llevar a cabo el proceso de planeación y puesta en marcha de la implementación de la transición de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45001 y del plan de trabajo del año 2020.

Se contará con un diseño metodológico mixto, es decir, una combinación entre elementos cuantitativos y cualitativos, sin embargo, en su mayoría será cuantitativa, dado que gran cantidad de las actividades a realizar están parametrizadas y cuentan con indicadores de medición sujetos a resultados cuantificables. La metodología a seguir se evidencia en la ilustración 2:

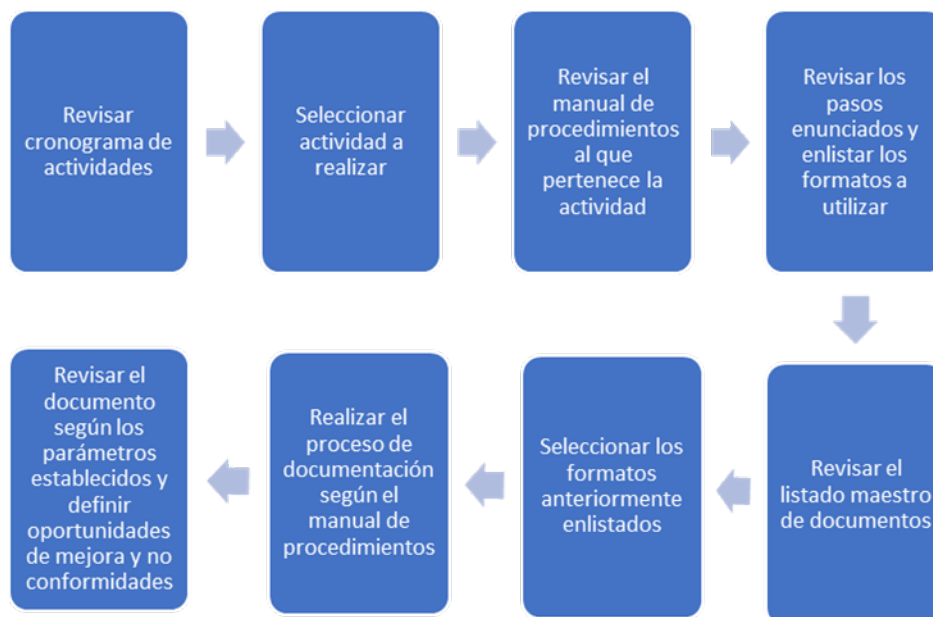


Ilustración 2 Metodología

Capítulo VII

7. Cronograma de actividades

ITEM	ACTIVIDAD	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
OHSAS 18001		General: Brindar seguimiento, organización y control al sistema integrado de gestión de seguridad y salud en el trabajo					
1	Realizar capacitación 50 Horas, SURA						
2	Completar y garantizar la correcta documentación de las actividades según la normatividad OHSAS 18001						
2.1	Identificación de peligros, valoración y control de riesgos						
2.2	Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos						
2.3	Reporte de Estadísticas de SST						
2.4	Identificación, registro y evaluación de requisitos legales, regulatorios y otros.(Matriz de requisitos legales)						
2.5	Seguimiento exámenes de ingreso, periódicos o de retiro						
2.6	Definir y poner en marcha el programa del SG-SST						
2.7	Revisión, actualización y aplicación de los programas de Vigilancia Epidemiológica						
2.8	Protocolo para manejo de casos médicos bajo la aplicación del manual de reincorporación y rehabilitación						
3	Planeación y puesta en marcha de la migración de la norma OHSAS 18001 a la ISO 45001						

Ilustración 3 Cronograma de SST

ITEM	ACTIVIDAD	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Calidad ISO 9001-2015		General: Brindar seguimiento, organización y control al sistema integrado de gestión de calidad					
1	Recibir inducción a la empresa y al cargo						
2	Acompañar en la revisión y actualización del direccionamiento estratégico						
3	Acompañamiento para el seguimiento y actualización del contexto estratégico (interno y externo) de la organización.						
4	Acompañamiento en la revisión de la matriz de partes interesadas						
5	Acompañamiento en la revisión de los riesgos y oportunidades						
6	Seguimiento a los resultados de los Indicadores de gestión y objetivos de calidad y de SST						
7	Informe de Seguimiento a actividades						
8	Evaluar, actualizar y documentar el Tablero de Indicadores de Gestión						
9	Revisión y seguimiento de las Acciones de mejora de SGC y SG-SST						
10	Documentar y poner en marcha las acciones correctivas, preventivas y de mejora						
11	Documentar y hacer seguimiento a la Planificación y Control de Cambios						
12	Revisión y actualización de la documentación del sistema de gestión (Control de Documentos y registros)						
13	Coordinar y acompañar las Auditorías Internas al SGC y SG-SST						
14	Coordinar y acompañar la Revisión por la Dirección del SG						
15	Llevar y organizar las Actas de Reunión de los diferentes comités						

Ilustración 4 Cronograma de calidad

Capítulo VIII

8. Resultados y discusión

8.1. Realizar seguimiento a los sistemas integrados de calidad, según la norma ISO 9001.

Inicialmente se realizó una revisión del listado maestro de documentos para contextualizarse con el manejo que se le da a la documentación dentro de la empresa en cuanto a calidad. Se encontró que los documentos se encuentran identificados

por código, proceso, tipo de documento, nombre, versión y fecha de emisión. El código de referencia está conformado por tres indicativos (letra-letra-número), la primera sección corresponde a la letra inicial del tipo de documento del que hace parte, entre los cuales se encuentran caracterizaciones, guías, formatos, informes, instructivos, manuales, procedimientos y programas; seguido de un guion (-) y las iniciales del proceso al que compete el documento (gestión administrativa, técnica, de compras y logística, de mejora, financiera o SST) y finalizando, seguido de otro guion, el número del documento según la cantidad frente al tipo de documento al que pertenezca.

Posteriormente se hizo una revisión de las actividades del plan de trabajo del año 2019. Para las que estaban cumplidas se verificó y se realizó la correcta documentación, basándose en las guías y procedimientos establecidos por la empresa. A su vez, se evidenciaron actividades dentro del plan que no se habían llevado a cabo, entre las cuales se encontraron la evaluación de 360 grados (ver Anexo A), la evaluación de proveedores nacionales e internacionales (ver Anexo B), la actualización de la matriz de requisitos legales (ver Anexo C) acorde a los nuevos lineamientos emitidos por el estado en el transcurso del año 2019, la verificación de vigencia de los certificados de proveedores y la implementación de acciones correctivas y preventivas de la auditoría anterior.

Para la evaluación de desempeño se tuvo en cuenta al total de los trabajadores (veintiuno) de la empresa y se tomó la decisión de realizar dicha actividad por etapas de la siguiente manera:

- Autoevaluación.

- Coevaluación (evaluación a un compañero), el proceso de selección del compañero a evaluar se hizo aleatoriamente.
- Evaluación al supervisor, los subordinados evaluaron a su supervisor directo. En caso de que el evaluado tuviese varios subordinados, el puntaje obtenido por cada uno se promedió.
- Evaluación al subordinado, cada supervisor realizó la respectiva evaluación de sus subalternos.
- Consolidado de la evaluación individual, cada uno de los empleados cuenta con un documento en Excel con el promediado de las cuatro evaluaciones realizadas.
- Se realiza la socialización del consolidado individual a cada uno de los colaboradores, frente al cual cada uno realizó un compromiso de mejora y se archivó en la carpeta personal de cada uno.
- Consolidado de la evaluación general, se realizó un documento que reunió las calificaciones obtenidas por cada trabajador.

Para la realización de la evaluación de proveedores nacionales e internacionales, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión de la facturación con proveedores en el año 2019, en donde se hizo un análisis, en base a las facturas, de los proveedores con los que se mantuvo relación durante el año, segmentando las compras según el semestre en que se realizaron.
- Revisión y actualización del listado de proveedores.
- Revisión de la evaluación de proveedores del primer semestre del año 2019.

- Diligenciamiento del formato establecido por la empresa para cada proveedor y remitirlo al área de dirección para ser evaluado.
- Socialización de los resultados individuales de la evaluación a cada uno de los proveedores relacionados directamente con el producto que comercializa la empresa (medidores de gas, agua y energía).
- Consolidado de la evaluación general, se realizó un documento que reunió las calificaciones obtenidas por cada proveedor.

Para la verificación de la vigencia de los certificados de los proveedores se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión del listado de proveedores. Se tomó la decisión junto con gerencia de tener en cuenta únicamente a los proveedores con los que se haya mantenido relación al menos dentro de los dos últimos años, en caso de llevar más tiempo sin entablar negociaciones se eliminaban de la lista.
- Selección de los proveedores con certificados vencidos, según los requerimientos correspondientes. Posteriormente, se envió un correo a cada uno de los seleccionados pidiendo los requerimientos necesarios actualizados.

Para la implementación de las acciones correctivas y preventivas pendientes de la auditoría anterior, se evidenció la falta de desarrollo de una acción correctiva frente al incumplimiento del indicador de ventas. Para esto se realizó una revisión de las metas establecidas para el indicador de ventas y se determinó que se tenían estándares muy altos que dependían de una licitación que se aplazó, de forma que no se pudo alcanzar, por lo que se hizo el reajuste correspondiente teniendo en

cuenta la situación actual de la empresa frente al proceso de ventas y se actualizó el tablero de indicadores (ver Anexo D).

8.2. Realizar seguimiento a los sistemas integrados de gestión de seguridad y salud en el trabajo, bajo la norma OHSAS 18001:2007.

Inicialmente se realizó una revisión del listado maestro de documentos para contextualizarse con el manejo que se le da a la documentación dentro de la empresa en cuanto a SST. Posteriormente se hizo una revisión de las actividades del plan de trabajo del año 2019. Para las que estaban cumplidas se verificó y se realizó la correcta documentación, basándose en las guías y procedimientos establecidos por la empresa. A su vez, se evidenciaron actividades dentro del plan que no se habían llevado a cabo, entre las cuales se encontró la implementación de acciones correctivas y preventivas de la auditoría anterior. Para la implementación de las acciones correctivas y preventivas pendientes de la auditoría anterior, se evidenció la falta de desarrollo de cuatro acciones preventivas frente a factores que no se tenían en cuenta dentro de la matriz de riesgos. Para lo cual, se actualizó la matriz de riesgos y oportunidades que se encuentra dentro del documento Análisis de contextos (ver Anexo E) teniendo en cuenta los elementos faltantes que surgieron de la auditoría. Estos cambios se documentaron en el listado maestro de documentos y en el historial de cambio de documentos.

Se realizó la actualización de la matriz de requisitos legales, para lo que se tuvo en cuenta la matriz previamente diligenciada y empleada por la empresa, a la cual se le realizó una inspección depurando la normatividad que no tuviera vigencia o que estuviera derogada por nuevos estatutos emitidos. Además, se añadió la nueva

normatividad aplicable a la organización basándose en la base de datos legal de Sura, con un enfoque en los estatutos emitidos durante el año 2019 y en un listado de resoluciones y leyes brindado por la directora del proyecto de la empresa.

Se efectuó una revisión de la evaluación de la resolución 0312 para contextualizarse con el estado de la empresa frente al cumplimiento de los estándares mínimos. Se hizo una comparación de los datos documentados con la información de la empresa, encontrando coherencia con la información digitada en cada uno de los ítems. La evaluación brindó resultados aceptables, con un resultado del 96,5%. El porcentaje de incumplimiento hace referencia a la falta de cumplimiento de varios ítems que se encuentran dentro de los estándares de Gestión integral del sistema de Gestión de la SST y Verificación del SG-SST.

En el estándar de “Gestión integral del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” se evidenció la falta de cumplimiento del ítem de rendición de cuentas, para lo cual se realizó el documento Acta Revisión Dirección 2019 (ver Anexo F), según el formato F-DE-01 establecido por la empresa. Como evidencia de la reunión por la dirección quedó el registro del Acta de revisión por la dirección (F-DE-01). Se evidenció el análisis de todos los elementos de entrada y de salida para la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad, de acuerdo a las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007. El documento realizado cuenta con 15 numerales que abarcan el resumen de los resultados obtenidos de las actividades llevadas a cabo por el personal de la empresa:

- **Estado de las acciones de las revisiones y oportunidades de mejora previas.** Para este numeral se tenían previstos cuatro compromisos, de los

cuales se cumplieron tres. La falta de cumplimiento de uno de estos se debe a que el proveedor con el que se mantenía relación para el cumplimiento detuvo el proceso que estaba realizando, sin embargo, se planteó continuar con el compromiso en el transcurso del año 2020.

- **Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Integrado.** No se presentaron cambios a las cuestiones ya identificadas en el último análisis de Contexto.
- **Cambios en requisitos legales y otros.** Se registraron dieciséis cambios, registrados según tema, norma, año y descripción de cada uno.
- **Cambios en necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos requisitos legales y otros.** En cuanto a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en los clientes, se resalta la espera de la expedición de la normatividad que regule la tecnología de los medidores, lo cual ha generado una disminución significativa en la compra de medidores tanto convencionales como de última tecnología
- **Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.** En este numeral se evidencia el desempeño, por medio de tablas y gráficos con valores cuantificables según factores e indicadores (tasa de accidentalidad, ausentismo, enfermedad laboral, inducción, inspecciones, uso de EPP, acciones correctivas, autoevaluación, cumplimiento del plan de trabajo, gestión de riesgos de SST, investigación accidentes / incidentes, simulacros, política SST, objetivos de SST, áreas en el plan anual de SST, responsabilidad y presupuesto en SST, plan de capacitación, evaluación de

desempeño y novedades del servicio) previamente establecidos por la empresa, de elementos como la satisfacción del cliente, retroalimentación de las partes interesadas, quejas, reclamos o sugerencias, el grado en que se han cumplido los objetivos del Sistema de Gestión, el desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios, no conformidades y acciones correctivas (una acción correctiva y tres no conformidades), los resultados de seguimiento y medición de resultados, el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, los resultados de las auditorías interna y externa (se encontraron tres no conformidades en la auditoría interna), el desempeño de los proveedores, el estado de la investigación de incidentes y acciones preventivas, los resultados de la participación y consulta y el desempeño en SST.

- **Adecuación de los recursos.** Se estableció un presupuesto que se ha ejecutó según lo planeado, por lo que se concluyó que los recursos fueron adecuados. Además, se asignó personal para la implementación del sistema de gestión.
- **Comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.** Se recibió comunicación por parte de la ARL con relación al cumplimiento del decreto 1072 de 2015, en su capítulo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Se atendió la visita y se atendieron los requerimientos generados.
- **Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.** Se realizó identificación de riesgos y oportunidades basada

en el análisis de contexto Organizacional los cuales se relacionaron con los diferentes procesos y se plantearon acciones tendientes a disminuir el nivel de riesgos.

- **Oportunidades de mejora.** Se encontraron ocho oportunidades de mejora y se establecieron los responsables del cumplimiento y el plazo máximo.
- **Conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Sistema de Gestión Integrado.** El área de dirección concluyó que el Sistema de Gestión de Calidad implementado es conveniente, adecuado y eficaz. Conveniente, porque es un Sistema único y exclusivo de Tecun S.A.S., se diseñó, implementó y se mantiene de acuerdo con sus necesidades y expectativas, de una manera responsable y comprometida. Adecuado, porque la Planificación del Sistema de Gestión Integral (Política y Objetivos de Gestión, entre otros) nacieron de la Misión como razón de ser de la organización y de la Visión como la proyección de lo que se quiere lograr, así mismo porque da cumplimiento a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, requisitos del cliente, requisitos de la organización, requisitos regulatorios y de ley aplicables a la prestación de nuestros productos y servicios. Eficaz, por el cumplimiento de la Meta de los Indicadores de Gestión definidos para los Objetivos de Gestión y cada uno de los Procesos, así mismo, a través de los resultados satisfactorios de las auditorías al sistema.
- **Decisiones sobre cualquier necesidad de cambio.** Se tomó la decisión de iniciar con la implementación de la NTC 45001 para el año 2020.

- **Desempeño en S&SO.**
- **Política y Objetivos de S&SO.** La dirección aprobó la Política Integral y la Política de SST y se identificó la necesidad de modificar los Objetivos del Sistema de Gestión Integral como resultado de la revisión y actualización del análisis del Contexto de la Organización. Estos cambios fueron socializados al personal.
- **Necesidades de recursos.** Se evidenció la necesidad de incluir en el presupuesto del año, formación para la Coordinación del Sistema de Gestión con el fin de culminar la especialización en Riesgos y obtener la Licencia en SO. Además, se requieren recursos para actividades como la capacitación en marketing digital, la compra de licencias, la participación en el comité de normas técnicas Icontec C-144. También, se planteó la posibilidad de comprar equipo para video conferencias, para lo que quedó pendiente la evaluación de la necesidad de este elemento.
- **Otros.** Se realizó en el año 2019 la actualización de 102 documentos del SGI, los cuales fueron implementados satisfactoriamente, pudiéndose evidenciar con los registros en el documento F-GM-04 como historial de cambios de documentación. Adicionalmente, de todas las actividades de formación planeadas para el año 2019, se realizaron el 100%, lo cual se puede evidenciar en el documento F-GH-05 como programa de formación (Ver Anexo G).

En cuanto al estándar de “Verificación del SG-SST” se evidenció falta de cumplimiento en cuanto a dos ítems. El primero, “la empresa adelanta auditoría por

lo menos una vez al año”, respecto a una revisión de los años anteriores al 2019, se había cumplido, sin embargo, por razones internas de la empresa se tuvo que aplazar la auditoría para inicios del año 2020. El segundo, “Planificación auditorías con el COPASST”, respecto a una revisión de los años anteriores al 2019, presentó también falta de cumplimiento.

8.3. Coordinar y acompañar las auditorías interna y externa a los sistemas integrados de gestión de calidad y SST.

Inicialmente se hizo una revisión del cumplimiento de las actividades planeadas para el año 2019, teniendo en cuenta las actividades realizadas en los dos objetivos anteriores. Posteriormente, se procedió a organizar los documentos mediante un sistema más claro que brindara facilidad al momento de encontrar la documentación requerida en las auditorías. Esta reorganización se realizó basándose en los ítems y criterios de la resolución 0312 de 2019. Después, se realizó retroalimentación de la ubicación de los archivos con cada uno de los empleados, según el área a la que competen y, en conjunto con el responsable de SST de la empresa y se preparó a cada uno de los empleados para las auditorías interna y externa frente a los temas a tratar en este proceso.

Se verificó la realización de la auditoría interna, realizada los días 22, 23 y 24 de enero de 2020, cubriendo todos los requisitos, actividades y procesos del sistema de gestión, mediante la verificación del Informe de auditoría interna. Se evidenció la programación y planificación de la auditoría interna mediante la verificación y análisis del Programa de auditorías y Plan de auditoría. Se verificó

la siguiente información documentada: Procedimiento auditoría interna (P-GM-04), Programa de auditorías (F-GM-08), Plan de auditoría (F-GM-09), Informe de auditoría interna (F-GM-11). En la auditoría interna realizada se detectaron tres no conformidades, para las que se realizó la adecuación e implementación de un plan de acción definido, dando cierre al total de las no conformidades, mediante el formato Acciones correctivas y preventivas (ver Anexo H). Se acordó, junto con dirección, realizar la auditoría interna correspondiente al año 2020, en el mes de noviembre.

En cuanto a la auditoría externa, realizada por el Icontec, se presentaron cero no conformidades, por lo cual no se establecieron acciones correctivas, y se identificaron veinticuatro oportunidades de mejora. Posteriormente se realizó la debida retroalimentación, con todo el personal, de los resultados obtenidos en la auditoría. Adicionalmente, se hizo una identificación del área a la que compete cada una de las oportunidades de mejora y se retroalimentó a cada uno de los empleados del proceso y actividades a realizar, conforme a un plan de acciones de mejora enfocado a suplir las necesidades que se hallaron frente a las oportunidades de mejora definidas en la auditoría.

8.4. Realizar seguimiento a la implementación de las acciones de mejora planteadas para el año 2020 según las oportunidades de mejora y no conformidades encontradas en el cierre de 2019, en los procesos que competen a los sistemas integrados de gestión.

Se realizó un plan de acciones de mejora frente a las veinticuatro oportunidades de mejora encontradas en la auditoría externa:

- **Establecer un plan para la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a ISO 45001:2018.** Con el fin de lograr que el proceso de migración se realizara de forma exitosa mediante la conformidad del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo con los requisitos de norma, se realizó un plan para la migración de la norma. Sin embargo, debido a la problemática con el Covid, varias actividades se vieron retrasadas. Aun así, algunas partes del plan se pudieron cerrar y otras poner en marcha.
- **Suministrar capacitación apropiada para el aprendizaje e interpretación de la ISO 45001:2018.** Se incluyeron dentro del plan anual del año 2020 (ver Anexo I), capacitaciones para el personal responsable de los SG-SST. Además, dentro del mismo plan, se incluyeron actividades de concientización para las partes que tienen impacto en la eficacia del sistema de gestión de la SST.
- **Considerar la posibilidad de realizar la gestión del cambio para la migración a la norma ISO 45001:2018.** Para lograr monitorear y evaluar el proceso de migración, se creó e implementó un procedimiento que permita y facilite cumplir con el plan para la migración establecido.
- **Es conveniente incluir en el programa de formación, a todo el personal de la organización, al curso de capacitación virtual de cincuenta (50) horas sobre el SG-SST.** Anteriormente, dentro de la empresa, el curso virtual de cincuenta horas sobre el SG-SST únicamente era realizado por el responsable de SST, los colaboradores del área de los SG-SST y los miembros de comités y brigadas. Sin embargo, atendiendo a la oportunidad

de mejora mencionada y considerando uno de los lineamientos en seguridad y salud en el trabajo, de promover condiciones saludables y cultura de prevención, se incluyó dentro de las actividades de todos los empleados y dentro del plan de trabajo anual, esta capacitación.

- **Especificar la descripción de las cuestiones externas e internas.** Con el fin de tener mayor claridad sobre el contexto de la organización y permitir una mejor planificación del sistema de gestión, se actualizó el formato para el manejo del análisis de contextos, facilitando la comprensión de los ítems y la organización de la información. Además, al realizar el análisis de contexto para el año 2020, se profundizó en la descripción de cada uno de los elementos identificados.
- **Fortalecer el análisis en la metodología utilizada para la identificación, evaluación y clasificación de los riesgos y oportunidades.** Con el objetivo de facilitar la determinación de los asociados al análisis del contexto, se tomó la decisión de incluir en la evaluación de los riesgos y oportunidades el impacto potencial, positivo o negativo, de estos. De esta forma, se busca complementar y fortalecer el proceso de planificación de acciones pertinentes para el logro de los resultados del sistema de gestión.
- **Considerar una matriz de riesgos y oportunidades por proyectos y/o contratos según el contexto específico del mismo.** Se tomó la decisión de no generar acciones de mejora frente a esta consideración por el momento. Se pospone tomar acciones frente a esta oportunidad de mejora para el cambio de sede de la empresa.

- **Revisar la evaluación del criterio del nivel de deficiencia en la identificación de los riesgos.** Con el propósito de establecer una metodología unificada que permita profundizar técnicamente en el análisis e identificación de riesgos, se hizo una revisión de la metodología de evaluación de este criterio y se ajustaron los estándares.
- **Revisar dentro de los riesgos la identificación de la implementación de controles de ingeniería.** Se encontró que la empresa maneja controles de ingeniería que permitan mitigar riesgos eléctricos dentro del área de trabajo de los empleados, previniendo situaciones potenciales que atenten contra la integridad de las personas. Sin embargo, el criterio de identificación para la implementación de los controles de ingeniería no se tenía en cuenta, de forma que se incluyó dentro de la matriz.
- **Fortalecer la retroalimentación de los diferentes elementos comunicados dentro del SGSST.** Con el propósito de interiorizar aspectos relevantes como la política y objetivos, se definieron e implementaron actividades para la evaluación de cada uno de los elementos que se comuniquen a los empleados.
- **Ampliar la cobertura de las formaciones a todo el personal.** Con el objetivo de fortalecer la competencia técnica del personal, se incluyeron actividades de capacitación, para todos los empleados, frente a temas como manejo de extintores y primeros auxilios básicos.
- **Profundizar en el costeo realizado para el programa de formación y capacitación interna.** Con el objetivo de fortalecer la competencia técnica

del personal, se tomó la decisión de aumentar el presupuesto para el programa de formación y capacitación interna, permitiendo definir e implementar más acciones y actividades que favorezcan el alcance y el aumento de la efectividad del programa.

- **Fortalecer la gestión del conocimiento a partir de las lecciones aprendidas en temas técnicos.** Buscando transferir los aspectos que generen desviaciones de los requisitos para evitar volver a incurrir en ellos, se establecieron mecanismos de retroalimentación al personal para los casos en que se generen lecciones aprendidas. Cabe aclarar que la empresa cuenta con un formato de informe de lecciones aprendidas, por lo que la acción frente a esta oportunidad se enfocó en la retroalimentación a los empleados.
- **Especificar los criterios para los valores de calificación en el formato de evaluación y reevaluación de proveedores.** A fin de garantizar correctos resultados frente a la evaluación de proveedores, se establecieron criterios de evaluación para cada estándar a evaluar, de esta forma se evita incurrir en percepciones diferentes de las personas que realicen la evaluación, garantizando la objetividad en el trabajo realizado. Anteriormente no se manejaban criterios para evaluar, el evaluador tomaba una decisión subjetiva frente a cada uno de los estándares.
- **Considerar realizar auditorías de segunda parte.** Con el fin de que la organización pueda verificar y asegurar la capacidad de los proveedores externos de cumplir los requisitos establecidos, se realizó una propuesta a

el área de dirección para que la empresa realice auditorías de segunda parte a los proveedores más importantes.

- **Fortalecer los controles de SST, enfocados a seguridad vial para los proveedores externos de servicios de transporte, a fin de asegurar que la logística del transporte de la carga a los clientes sea confiable.**
- **Especificar los resultados de calificación según el criterio evaluado, en el comunicado de la reevaluación de proveedores externos.** Con el fin de notificar al proveedor las causas que conllevaron al resultado obtenido y se le permita establecer acciones pertinentes para la mejora y aseguramiento de los requisitos de la organización, se actualizó el formato de evaluación de proveedores, incluyendo criterios de calificación para cada uno de los estándares evaluados. Después de realizada la evaluación, el archivo se convierte a PDF y es enviado a cada uno de los proveedores, donde pueden apreciar los resultados e identificar los estándares evaluados y los criterios utilizados para dicha evaluación.
- **Agilizar la gestión con los vecinos del edificio para el establecimiento de planes de ayuda mutua.** Se enviaron comunicados a los vecinos del edificio con el objetivo de agilizar la gestión para mitigar posibles impactos por situaciones de emergencia conjunta, sin embargo, no han dado respuesta hasta el momento.
- **Considerar establecer para el proceso comercial, indicadores que permitan evaluar y analizar el desempeño de la gestión realizada en relación a la adjudicación de los contratos.** Se incluyeron, dentro de la

evaluación de desempeño para los empleados del área comercial, estándares con criterios que permitan medir el desempeño del proceso mediante el cual se logró la adjudicación de contratos.

- **Fortalecer los mecanismos de seguimiento y medición en el proceso de Gestión Técnica.** Con el objetivo de facilitar la forma en que se determina la efectividad de los mantenimientos realizados, se establecieron protocolos para la solicitud y atención de necesidades de los empleados frente al tema de mantenimientos y otros temas que competan al área de gestión técnica. Mediante estos protocolos se garantiza tener documentadas las solicitudes, los mantenimientos y la satisfacción de los empleados frente al trabajo realizado. Adicionalmente, se realizó una revisión de los indicadores de desempeño de la gestión técnica y se incluyó un indicador de satisfacción del empleado frente a la solución brindada.
- **Considerar las directrices establecidas en la nueva guía GTC ISO 19011:2018 para auditorías internas al sistema de gestión.** Con el fin de enriquecer la metodología utilizada para la planificación, programación y ejecución de las auditorías internas, y de esta manera mejorar los resultados de la misma, se planteó la necesidad de realizar un análisis de la guía GTC ISO 19011:2018, realizar una comparación con la metodología actual de la empresa y actualizarla, complementándola respecto a la nueva guía. Sin embargo, se priorizó dar manejo a la situación referente a los protocolos de bioseguridad para el manejo del Covid, de forma que se aplazó esta actividad.

- **Considerar planificar auditorías internas con mayor frecuencia.** El área de dirección tomó la decisión de seguir realizando una única auditoría interna anual, dado que considera que de la forma en que se ha venido realizando se logra obtener suficiente información para comprender, analizar y mejorar el desempeño de la organización y eficacia de su sistema de gestión.
- **Fortalecer la participación del COPASST en las actividades de planificación frente a la periodicidad de las auditorías.** La periodicidad de las auditorías fue estipulada por el área de dirección, siendo una auditoría interna y externa anualmente. Sin embargo, se definieron criterios para las reuniones que permitan hacer seguimiento estricto al manejo de los temas a tratar en las auditorías, elementos que requieran ser evaluados dentro de las auditorías y la efectividad de la toma de decisiones dentro de las reuniones del COPASST.
- **En el formato de Acciones Correctivas y Preventivas, es conveniente incluir si la no conformidad detectada ha generado un nuevo riesgo o se ha materializado uno identificado, y que parte interesada se vio afectada y que requisito.** Teniendo en cuenta la oportunidad de mejora enunciada, se implementó, dentro del formato de acciones correctivas y preventivas, un campo adicional para lograr incluir la información del riesgo generado o materializado, la parte interesada que resultó afectada y el requisito al que compete.

8.5. Realizar el proceso de planeación y puesta en marcha de la implementación de la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018, con el respectivo programa de auditoría.

Terminadas las auditorías interna y externa se procedió a iniciar con el proceso de planeación para la migración de la norma OHSAS 18001:2007 a la norma ISO 45001:2018. Con la colaboración de la responsable del SG-SST se establecieron planes con actividades semanales para llevar a cabo este proceso. Cabe resaltar que la planeación y puesta en marcha se vieron recortados respecto a lo que se tenía planeado debido a la pandemia mundial por el virus del Covid-19.

Se inició con una contextualización respecto a la norma ISO 45001:2018, entablando comparaciones entre dicha norma y la OHSAS 18001:2007.

Posteriormente se inició la puesta en marcha de la migración mediante la realización de las siguientes actividades según la nueva normatividad:

- Definición de cuestiones internas y externas que afecten la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, adecuando estas cuestiones en el análisis de contexto.
- Identificación de partes interesadas que puedan afectar el desarrollo.
- Actualización de las caracterizaciones de todos los procesos.
- Actualización según el numeral 5.1 de la norma, con responsabilidades de la alta dirección, en el manual de SST y el manual de funciones.
- Revisión y actualización de la política de SST, cumpliendo los requisitos de la norma 45001.

- Realización de un formulario que incluya mecanismos de participación y consulta: correos electrónicos, formularios, buzón, encuestas físicas, reuniones, talleres presenciales, talleres virtuales y telefónicos, videoconferencias, entre otros.
- Elaboración de un formulario de consulta sobre las necesidades y expectativas del personal, con respecto al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Actualización del procedimiento de comunicación, participación y consulta según requisito del numeral 5.4 de la norma.
- Definición de riesgos y oportunidades y la capacitación correspondiente.
- Actualización de la matriz de riesgos y oportunidades.
- Actualización del procedimiento de identificación de peligros según numeral 6.1.2.1 de la norma.
- Actualización del procedimiento e instructivo de Gestión del Riesgo.
- Actualización de la matriz legal.
- Actualización del procedimiento P-GH-04 respecto a los requisitos del numeral 7.3 de la norma NTC ISO45001.
- Revisión y actualización de la matriz de comunicaciones (ver Anexo J).
- Actualización del procedimiento de comunicación respecto a los requisitos del numeral 7.4 de la norma.
- Revisión del plan de trabajo anual del año 2020, con el objetivo de, junto al área de dirección, establecer una fecha para la auditoría de la norma ISO 45001:2018.

8.6. Revisar y actualizar la documentación del SIG (Calidad y SST) a partir de las oportunidades de mejora identificadas en la práctica.

El proceso llevado a cabo para cumplir con la revisión y actualización de la documentación del SIG en cuanto a Calidad y SST está inmerso dentro de los objetivos desarrollados anteriormente. Sin embargo, dentro del trabajo realizado en la práctica para Tecun S.A.S. se presentó un inconveniente, no esperado, por el cual se hizo necesario actualizar y crear documentos que no se tenían previstos. Debido a la inesperada problemática surgida por la pandemia del virus Covid-19, se procedió rápidamente a actualizar la matriz de peligros (ver Anexo K) y se creó un protocolo de bioseguridad (ver Anexo L) para el manejo del virus dentro de la empresa. Además, se planearon y ejecutaron capacitaciones para todos los empleados que les permitieran comprender claramente la gravedad de la situación con el virus, las medidas de protección que se debían tomar para prevenir el contagio y el qué hacer en caso de ser contagiados. A su vez, se evaluaron proveedores para la fumigación con amonio cuaternario, con el objetivo de prevenir el virus dentro de las instalaciones de la empresa, posteriormente el área de dirección y la encargada de SST de la empresa seleccionaron el proveedor que creyeron más pertinente y se realizó la fumigación correctamente. Otros proveedores también fueron evaluados y seleccionados para los temas de utensilios de desinfección, señalización y elementos de protección personal como el tapabocas, entre otros.

Cabe resaltar que, durante los primeros meses de la pandemia, los empleados trabajaron virtualmente, por lo que se establecieron objetivos y

actividades, tanto diarias como semanales, para monitorear el cumplimiento del trabajo de cada uno de los empleados. Además, se realizaron pausas activas virtuales para garantizar el bienestar de los empleados y controlar la atención continua al trabajo desde casa. También se creó e implementó un formulario, denominado “¿Cómo te sientes hoy?”, que permitió tener conocimiento y control del estado de salud de cada uno de los empleados. El formulario tuvo que ser diligenciado diariamente y recogió información en relación a los síntomas del virus.

Capítulo IX

9. Conclusiones y recomendaciones

- De la experiencia adquirida en la práctica, cabe resaltar la importancia del cumplimiento del plan de trabajo anual según las fechas establecidas. Debido a la gran cantidad de actividades a realizar en el año, principalmente actividades relacionadas con mantener la continuidad de las certificaciones en los SIG, es difícil reacomodar las actividades en diferentes fechas, por lo que muchas veces se terminan aplazando a tal punto de ser olvidadas o de no alcanzar a realizarlas en el año, incumpliendo con el cronograma establecido.
- Se evidencia la necesidad de tener una organización clara y definida de los documentos previamente a las auditorías, de manera que, en caso de ausencia de alguno de los encargados de un área, cualquier otro empleado relacionado con el área pueda encontrar los documentos solicitados de manera rápida. Esto puede y debería ser complementado con capacitaciones a los trabajadores en el manejo de la documentación según la información que les compete, además de crear una guía que facilite obtener la información necesaria a cualquier persona.

- Se encuentra necesario, en cuanto a la definición de los objetivos del año, establecer metas realistas y alcanzables para así evitar recaer en el incumplimiento de objetivos al llegar el cierre del año. Además, es de suma importancia implementar estándares e indicadores claros y asertivos para la medición del cumplimiento de estos objetivos, evitando calificar de manera subjetiva el cumplimiento y desarrollo de metas, acercándose así a un porcentaje de cumplimiento más real, alejado de sesgos. Esto también aplica para mediciones de rendimiento de otra índole, como lo son la evaluación de proveedores y la evaluación del rendimiento del personal de la empresa.
- Del seguimiento realizado a los Sistemas Integrados de Gestión, tanto de calidad como de SST, se concluye que es necesario capacitar no sólo a los empleados del área en cuanto a toda la normatividad, sino que se debe incluir a todas las áreas dado que es un tema que compete a toda la empresa para garantizar una sinergia de este sistema integrado en todas las áreas.
- Se le recomienda a la empresa Tecun S.A.S. realizar capacitaciones frente a los manuales del cargo de cada integrante para que cada empleado cumpla efectivamente con las actividades que competen a su cargo, esto debido a que muchas veces al no tener claridad del alcance de las actividades a seguir dentro del manual de cargos, se distribuyen erróneamente las cargas de trabajo entre empleados con actividades similares o que se complementan, generando inconformidades entre los trabajadores y cuellos de botella en los procesos a realizar.

- Se recomienda llevar especial control y seguimiento de las actividades planeadas dentro del plan anual, que competen al COPASTT, puesto que se evidenció la falta de cumplimiento de algunas de sus obligaciones, además de que en las reuniones realizadas por sus integrantes no se tomaron decisiones en cuanto al tema de las auditorías interna y externa. Teniendo en cuenta que este año (2020) se cumplieron los dos años de haber seleccionado los anteriores miembros del COPASTT y se renovaron sus integrantes, es necesario realizar capacitaciones que indiquen claramente el rol que cumplen los trabajadores al hacer parte del COPASTT y clarificar las actividades y temas a tratar.

Lista de referencias

- Fernandez, B., Sanchez-Toledo, A., Fernandez , F., & Montez, J. (2009). *Certificacion OHSAS 18001: la opinion de las empresas auditadas*. Obtenido de Gestion practica de riesgos laborales, (60), 12-21:
<http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=43450790&lang=es&site=ehost-live>
- Gonzalez, O. (2018). *El impacto de los sistemas de gestion Hsegen las organizaciones de America Latina: una revision sistematica* . Obtenido de Revista Chilena de economia y sociedad, 12(2), 76-93:
<http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=135182094&lang=es&site=ehost-live>
- Martinez, R., Aguero , B., Penabad , A., & Montero , R. (2011). *Sistema integrado de Gestion de Calidad, Seguridad y Ambiental en un centro Biotecnologico*. Obtenido de Revista VacciMonitor:
<http://search.ebscohost.com.consultaremota.upb.edu.co/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=69822843&lang=es&site=ehost-live>
- Presidencia de la Republica . (13 de 06 de 1991). *Constitucion politica* . Obtenido de Constitucion Politica Colombiana: <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>
- Rodriguez Cavanzo, S. J. (7 de 6 de 2017). *EVOLUCION HISTORICA DE LA SALUD OCUPACIONAL Y SUS PRINCIPALES EFECTOS EN EL SISTEMA COLOMBIANO*. Obtenido de Tesis de pregrado de la facultad de derecho. Universidad de la Sabana, Bogota, Colombia:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5448/129306.pdf?sequence=1>

Secretaria del Senado. (s.f.). *Principios generales* . Recuperado el 2020 de 05 de 26, de Código sustantivo del trabajo:

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Tecun S.A.S. (2019). *Manual de calidad* . Bucaramanga .

Anexos

Anexo A. Evaluación de desempeño 360, 2019

Anexo B. Evaluación de proveedores 2019

Anexo C. Matriz de requisitos legales

Anexo D. Tablero de indicadores 2019

Anexo E. Análisis de contextos

Anexo F. Acta revisión dirección 2019

Anexo G. Programa de formación 2020

Anexo H. Acciones correctivas 2019

Anexo I. Plan de trabajo 2020

Anexo J. Matriz de comunicaciones

Anexo K. Matriz de peligros

Anexo L. Protocolo de bioseguridad