

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ PARA LA EMPRESA
COOGUASIMALES

TANIA GERALDINE BECERRA AREVALO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICA
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD
BUCARAMANGA
2014

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ PARA LA EMPRESA
COOGUASIMALES

TANIA GERALDINE BECERRA AREVALO
CODIGO: 2138848

Monografía para optar al título de:
Especialista en gerencia integral de la calidad.

Director:
PAULO CESAR VALENZUELA LOPEZ

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICA
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACION EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD
BUCARAMANGA
2014

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	11
1. Planteamiento del problema	12
2. Justificación	14
3. Objetivos	16
3.1 Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos	16
4. Marco de referencia	17
4.1 Marco teórico	17
4.1.1 Introducción a los sistemas de gestión	17
4.1.2 Historia de los sistemas de gestión ISO	18
4.1.3 Los sistemas integrados de gestión	18
4.1.4 La norma de gestión de la calidad	19
4.1.5 La norma de gestión medioambiental	20
4.1.6 La norma de gestión de salud y seguridad en el trabajo	21
4.1.7 Conexión entre los tres sistemas	23
4.2 Marco de antecedentes	24
4.3 Marco conceptual	25
5. Metodología	30
5.1 Alcance del proyecto	30
5.2 Tipo de investigación	30
5.3 Fases de la investigación	30
5.4 Cronograma de actividades	33
6. Desarrollo del contenido del proyecto de grado	35
6.1 Fundamento de integración.	35
6.2 Diagnóstico de la empresa.	35
6.3 Modelos de planificación	37
6.4 Controles necesarios	50
6.5 Seguimiento y medición	52
6.6 Acciones de mejora	53
6.7 Implementación	54
7. Conclusiones	55
Bibliografía	58

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación objetivos-actividades-resultados	30
Tabla 2. Cronograma	33
Tabla 3. Matriz MEFU Unidad de Pago Fácil	38
Tabla 4. Matriz MEFI Unidad de Pago Fácil	38
Tabla 5. MIME Unidad de Pago Fácil	39
Tabla 6. Matriz MEFU Unidad de Cobranzas	40
Tabla 7. Matriz MEFU Unidad de Cobranzas	40
Tabla 8. Matriz MIME Unidad de Cobranzas	41
Tabla 9. Matriz MEFU Unidad de Mensajería	42
Tabla 10. Matriz MEFI Unidad de Mensajería	42
Tabla 11. Matriz MIME Unidad de Mensajería	43
Tabla 12. DOFA	44
Tabla 13. Medición cualitativa de la posibilidad.	51
Tabla 14. Mediciones cualitativas del impacto.	51
Tabla 15. Matriz para el análisis cualitativo del riesgo.	51
Tabla 16. Relación Objetivo-actividad-conclusión.	55

LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
Figura1. Mapa de procesos	173

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Base de integración para el sistema de gestión integral HSEQ	59
Anexo B: Diagnóstico del sistema de gestión integral HSEQ	66
Anexo C. Identificación de los requisitos del cliente	72
Anexo D. Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos	73
Anexo E. Matriz de aspectos e impactos ambientales	82
Anexo F. Planes de calidad	84
Anexo G. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo	88
Anexo H. Programa de orden y aseo	143
Anexo I. Programas Ambientales	166
Anexo J. Objetivos del sistema HSEQ	171
Anexo K. Caracterización de Gestión HSEQ	174
Anexo L. Procedimiento de identificación de requisitos legales.	179
Anexo M. Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales	182
Anexo N. Matriz de indicadores	184
Anexo O. Procedimiento de auditoría interna	189
Anexo P. Formato Programa de auditoría	194
Anexo Q. Formato Plan de auditoría	195
Anexo R. Formato Lista de verificación	196
Anexo S. Formato Informe de auditoría	197
Anexo T. Procedimiento de mejora	199
Anexo U. Formato de Solicitud de Acción de mejora	204
Anexo V. Plan de mejoras	206
Anexo W. Evidencia de actividad ejecutada	212

RESUMEN

TITULO: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ PARA LA EMPRESA COOGUASIMALES. *¹

AUTOR: BECERRA AREVALO, Tania Geraldine. **

PALABRAS CLAVES: Sistema, Gestión, HSEQ, calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo.

DESCRIPCION:

La monografía que se presenta a continuación busca generar un diseño de un sistema de gestión de calidad HSEQ a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 acorde a la necesidad de la Cooperativa Multiactiva Guasimales- COOGUASIMALES.

Para lograr cada objetivo planteado se desarrolló una actividad, iniciando con la creación de un fundamento de integración basado en los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, con el cual se realizaría todo el proceso de diagnóstico de la empresa, siguiendo con la planificación del sistema, la creación de los controles necesarios, las actividades de seguimiento y medición, así como las herramientas de acciones de mejora, hasta llegar a la creación de un plan de mejora, a partir del cual se realizaron actividades y se anexaron las evidencias de su implementación.

Para la empresa COOGUASIMALES, estar preparada ante los cambios y ser competitiva es una necesidad, en la que pretende su crecimiento económico, un mejor nivel de vida, el bienestar social, disminuyendo su impacto ambiental; es por esto que ha visto la importancia de implementar sistemas de gestión de calidad, ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, buscando asegurar la satisfacción de sus clientes, de sus empleados, del medio ambiente y su entorno.

*Proyecto de grado.

**Universidad Industrial de Santander Escuela de estudios industriales y empresariales, Especialización en gerencia integral de la calidad. Director: Paulo Cesar Valenzuela Lopez.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN AN INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM HSEQ FOR THE COOGUASIMALES COMPANY. *²

AUTHOR: BECERRA AREVALO, Tania Geraldine.**

KEYWORDS: Sistema, Gestión, HSEQ, calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo.

DESCRIPTION:

The monograph is presented below to generate a design of an integrated HSEQ management system from ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 and OSHAS 18001:2007 according to the needs of the Cooperative Multiactiva Guasimales- COOGUASIMALES

To achieve each objective proposed activity was developed , starting with the creation of a foundation for integration based on the requirements of ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 and OHSAS 18001:2007, with which the whole process would be done diagnosis of the company, according to the planning system, the creation of the necessary controls, monitoring and measurement, as well as tools for improvement actions , up to the creation of an improvement plan, from which activities were undertaken and evidence of its implementation were annexed.

For the company COOGUASIMALES, be prepared to change and be competitive is a must, which seeks economic growth, improved living standard, social welfare, reducing its environmental impact; is why we have seen the importance of implementing quality management systems, environmental and health and safety at work, seeking to ensure the satisfaction of their customers, their employees, the environment and its surroundings.

*Project degree.

**School of Industrial and Business studies, Specialization in integrated quality management.
Director: Paulo Cesar Valenzuela Lopez.

INTRODUCCION

Hoy en día las organizaciones en busca de su éxito toman herramientas que les permitan medir su desempeño continuamente, permitiéndoles su desarrollo sostenible, el cual conduce a su crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades; es por esto, que han optado por utilizar herramientas de gestión para normalizar sus procesos, garantizando mayor control y eficacia en la toma de decisiones basadas en hechos reales, que permiten la administración eficiente de los recursos y la obtención de confianza en los resultados.

Por todo esto, se ha visto que las organizaciones crean sus sistemas de gestión de la calidad, de medio ambiente, y de seguridad y salud en el trabajo, entre otros, pero la mayoría lo hacen de forma separada, sin tener en cuenta que sean compatibles entre sí y los gastos que acarrea el mantenimiento de estos sistemas individuales.

Al presentarse esta necesidad de gestionar de forma eficaz los sistemas, permitiéndole a las organizaciones mantener objetivos alineados, es que se crea la visión de los sistemas integrados que faciliten la administración de las organizaciones, haciéndolas ligeras de carga documental, mejor administradoras de recursos y eficaces para la consecución de sus objetivos.

Los sistemas de gestión integral son una herramienta que permiten a las empresas tener una ventaja competitiva, por lo que **COOGUASIMALES** ha decidido tomar esta herramienta para su avance en el mercado en que se encuentra, mejorando sus resultados con el compromiso de la alta dirección y de todos sus colaboradores.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa Multiactiva Guasimales- COOGUASIMALES es una entidad con domicilio principal en la ciudad de San José de Cúcuta - Departamento Norte de Santander, la cual desde hace unos años vio la necesidad de certificarse en la norma ISO 9001:2008, implementando un sistema de gestión de la calidad en su unidad de negocios Pago Fácil, lo cual le permitió documentar sus procesos, estandarizándolos y haciendo mejora de cada uno de ellos.

Al pasar de los años la dirección de la empresa desarrolló dos nuevas unidades de negocio, la unidad de mensajería masiva y la unidad de cobranzas, estas se han venido desarrollando y dando buenos resultados, pero a diferencia de la unidad que se encuentra certificada se ven falencias en cuanto a procesos indocumentados, no controlados por la gerencia a través de datos medibles, ni a su aporte a una estrategia integral de la organización. Así mismo algunos de los clientes actuales han venido presentando exigencias en cuanto a la seguridad de sus empleados, llevando a la empresa a ver la necesidad de implementar un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.

Actualmente la empresa está presentando fallas en cuanto a un sistema de gestión de la calidad en:

- Retraso en el cierre del ciclo de informes de la correspondencia entregada en la zona rural, correspondiente a la unidad de mensajería.
- Auditorías a los mensajeros poco representativas al volumen de correspondencia que se maneja en la unidad de mensajería.
- Existen pequeñas inconsistencias en la verificación de la correspondencia recibida a los clientes.
- Se presentan problemas para generar todo el barrido general de la cartera a cobrar en algunos proyectos momentáneos, por disposición de tiempo y personal.
- Inconvenientes para realizar todas las visitas de cobro en proyectos momentáneos, por organización de tiempo y personal.

En cuanto a los problemas ambientales:

- No existe clasificación de los desechos de la organización.
- Se tiene un alto consumo de energía y de papelería, siendo estos gastos representativos en la organización.

Referente a los problemas de seguridad y salud en el trabajo:

- Se han venido presentando problemas de túnel del carpo en el personal de pago fácil y el de cobranzas; casos esporádicos de problemas auditivos en el personal de cobranzas y un caso de problema de columna en la unidad de mensajería.
- En general se tienen riesgos ergonómicos dado los trabajos de oficina a los que se mantienen expuestos y no se tienen todas las medidas de prevención de éstos.

Este trabajo busca generar una herramienta que permita mejorar la gestión de la estrategia de la organización, a través de un sistema de gestión con alcance a sus tres unidades principales de negocio, y al ver las necesidades del sector desea enfocar esta integración de sistemas no solo en la norma ISO 9001:2008, sino que también en la ISO 14001:2004 y las OSHAS 18001:2007; con esto se generan beneficios como un planteamiento integral de la visión y estrategia de la organización, integración de todas las unidades de negocio de la organización, planteamiento de los controles que permitirán la mejora en el tema de los servicios, salud ocupacional y ambiental, ayuda a la mejora a futuro de la competencia de la empresa en el sector; eliminación de gastos por auditar sistemas separado, así como una sola certificación, redefinición y creación de indicadores de seguimiento y medición de los procesos en un solo cuadro de mando, lo que lo hace más útil y sencillo para la empresa.

2. JUSTIFICACION

El proyecto de diseño de un sistema de integración basado en las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OSHAS 18001:2007, es importante para Cooguasimales porque:

- Le permitirá a la empresa tener el modelo que le permita el cumplimiento de los requisitos NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC OSHAS 18001:2007, así como crecer y fortalecerse en el tiempo.
- Actualmente el mercado competitivo en el que se desenvuelve la empresa presenta grandes exigencias en la calidad de los servicios que se ofrecen, ya que la competencia en estos servicios es cada vez mayor; así mismo se ha generado mayor conciencia en la importancia de las empresas responsables en la seguridad y salud de sus empleados; como en la nueva ola de la responsabilidad ambiental.
- La empresa Cooguasimales podrá tener una modelo que les ayudará a mitigar los riesgos que presentan en seguridad y salud ocupacional, mejorando el bienestar y la seguridad de sus empleados; así como la reducción de costos y eficiencia de los recursos en lo ambiental.

A la empresa Cooguasimales le proporcionará una herramienta para gestionar sus estrategias, les permitirá:

- Encaminar todas sus áreas en una misma visión y les dará una integración de trabajo por procesos, mejorando la eficacia y eficiencia de la organización.
- Le permitirá mitigar los errores de sus procesos, eliminar sobrecostos por re procesos y por gastos que se tienen a nivel ambiental y que se incurren por falta de prevención en la salud y seguridad del empleado.
- La organización se beneficiará a futuro en el fortalecimiento de sus procesos lo que le permitirá competir con mayores beneficios en el mercado en el que se desarrolla.

Para mí como estudiante de la especialización en Gerencia Integral de la calidad este proyecto me permite enfocarme en el trabajo de campo basándome en los conocimientos adquiridos en el plan de estudios, y me permitirá desarrollar competencias que me proyectaran en mi campo laboral, aprenderé a integrar normas, realizar diagnósticos en las empresas y generar diseños que sean solución a los problemas de éstas.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer un diseño de sistema de gestión integral basada en las normas ISO 9001, OSHAS 18001 e ISO 14001, como herramienta de aseguramiento para la gestión de la estrategia de la organización.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecerla base de integración en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.
- Realizar un diagnóstico de la empresa de acuerdo a la base de integración establecida en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.
- Establecer un modelo de planificación estratégica, la planificación operativa y programas para el sistema de gestión integral, a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.
- Determinar los controles necesarios para la ejecución de los procesos de la empresa Cooguasimales a partir de las herramientas planificadas.
- Plantear las actividades de seguimiento y medición para el sistema de gestión integral en la empresa Cooguasimales.
- Diseñar el manejo de las acciones de mejora de la empresa Cooguasimales.
- Implementar una acción de las establecidas en el plan de mejoras en la empresa Cooguasimales.

4 MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEORICO

4.1.1 INTRODUCCION A LOS SISTEMAS DE GESTION

Un sistema es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual.³ En cuanto a la gestión, un sistema de gestión es el aquel sistema que establece una política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.⁴

En el contexto de las empresas como entes de un sistema social y económico, se percibe su afectación por el entorno que las rodea, como lo son las políticas gubernamentales, las costumbres de la sociedad, los cambios que se presentan en las necesidades de los demandantes de los productos/servicios, la globalización, la competencia, la tecnología e innovación; todas estas variables han creado en las empresas de hoy la necesidad de herramientas fuertes que les permitan lograr sus objetivos de rentabilidad y la continuidad de su negocio en el tiempo, creando así la estabilidad tan deseada.

Paralelo al desarrollo de las empresas se ha dado el de sus sistemas, como herramientas que les permitan tener una estructura fuerte tanto interna como externa, que crea conexiones entre sus elementos (procesos) y que sea adaptable al medio, lo que significa que sea cambiante y aprenda de las experiencias para mejorar su diseño, llevando al logro de sus objetivos con el manejo eficiente de sus recursos, e integrando a todo el personal con cada una de sus funciones y roles asignados, en las estrategias planteadas por su visionario (gerente), con el fin de que todos sus esfuerzos y trabajo en equipo, permita crear el ambiente propicio para el desenvolvimiento de una conciencia colectiva por un sistema de gestión efectivo.

³ Mario Bunge, *Diccionario de filosofía*, México, Siglo XXI, 1999, p. 196.

⁴ Norma técnica colombiana, NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario, p. 10.

4.1.1.1 BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE GESTION

Para conocer los beneficios de un sistema de gestión debemos saber el modelo que se va a requerir, ejemplo:

- Sistemas de gestión de calidad- Beneficio: Satisfacción del cliente, mejora de los procesos de la organización.
- Sistemas de gestión Ambiental-Beneficio: Prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente, mejora de los procesos de la organización.
- Sistema de seguridad y salud ocupacional- Beneficio: Prevenir lesiones y enfermedades producidos por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, mejora de los procesos de la organización.

4.1.2 HISTORIA DE LOS NORMAS ISO

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO, fue fundada en 1947 y desde entonces ha venido trabajando en todos los aspectos de tecnología y negocios, desarrollando normas internacionales voluntarias que sean estándares internacionales en función de facilitar el comercio internacional; además, pretende una cooperación en los campos intelectual, científico, técnico y económico.

La organización tiene su sede en Ginebra (Suiza) y como resultado de su labor ha publicado normas internacionales como son la ISO 14001 o la ISO 9001; estas normas no pretenden sesgar un modelo de sistema de gestión, sino que da directrices de cómo crearlo e implementarlo en las organizaciones, lo cual es de gran importancia dado que cada empresa está compuesta por diferentes elementos que la hacen diferenciarse de las demás, sin importar si están en el mismo sector; estas normas de gestión empresarial, permite a las organizaciones hacerse de prácticas para lograr sus objetivos en relación con su calidad, medio ambiente y partes interesadas.

4.1.3 LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ.

Un sistema integrado de gestión sería la herramienta base en la que se soportarían y en la que se direccionarían los esfuerzos de toda la organización, para conjugar el trabajo en equipo, personal con sus competencias específicas, recursos asignados, infraestructura, cultura organizacional, sus procesos y procedimientos, todos en pro de una estructura que gestionaría tres áreas (tres sistemas en uno); calidad, en busca de mejores productos y satisfacción del cliente; ambiental, queriendo mitigar los impactos ambientales negativos que su actividad genera al entorno; y por último salud y seguridad en el trabajo, dando una calidad de vida al personal que trabaja en la organización. Éste sistemas tendría en común áreas específicas, teniendo en cuenta todos los elementos, desde la identificación de los requisitos de las partes interesadas, la política, la asignación de los recursos, la formación de la planificación estratégica y operativa, y el control de las actividades, finalizando con la auditoria y la revisión del sistema. Cada área tomaría para sí la información y la documentación. Cada rama específica de gestión recogería de forma adicional a los asuntos específicos que la incumben, teniendo siempre en cuenta los aspectos comunes.

Inicialmente, las organizaciones que decidieron tener más de un sistema de gestión, los gestionaban por separado, teniendo mayores gastos de recursos, es aquí donde la dinámica de integrar, lo cual por definición es "Formar las partes un todo" ha venido tomando gran auge; ya que permite a las empresas un mejor manejo de su tiempo, dinero, personal, procesos, evitando así la duplicidad de procedimientos para actividades comunes, no obstante correspondan a diferentes aspectos de la actividad de la empresa. Todo llevando a que en la ejecución de un proceso, el personal no realice separación entre la Calidad, el medio ambiente y la seguridad.

La finalidad se da en el desarrollo de los procesos que conseguirán direccionar todas las actividades en conseguir resultados que satisfagan al cliente (Calidad), a las "partes interesadas" (Medio Ambiente) y a las personas de la organización (salud y seguridad).

4.1.4 LA NORMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La familia de normas NTC ISO 9000 versión 2005 se basa en un modelo de gestión por procesos que desarrolla principios de la Gestión de la Calidad. La norma NTC ISO 9001 versión 2008, es la herramienta de trabajo para que una organización logre salir del nivel de la conformidad y entrar al siguiente nivel, el de

la mejora continua como pensamiento conlleva a un esfuerzo por mantener una dinámica de cambio que evite el adormecimiento de las organizaciones, ayuda a obtener la satisfacción del cliente como una giro a elevar su importancia dentro de los procesos de la organización.

En el afán de adaptarse a los cambios del entorno, la dinámica de las certificaciones se fue haciendo más fuerte, lo que generó a la industria la necesidad de llevar y demostrar sus buenas prácticas en cualquier tipo de actividad, dando lugar al desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad basados en las normas internacionales ISO 9000.

La norma NTC ISO 9001 versión 2008, viene a sustituir a las normas que hasta el momento han permitido a las empresas implantar sus sistemas de gestión, y demostrar ante sus clientes su buen hacer en todo lo concerniente a la calidad. Esta norma representa una evolución y una maduración de los Sistemas de Gestión de Calidad existentes hacia el concepto imprescindible de “utilidad”, lo que significa obtener el máximo entendimiento de lo que los requisitos que en ella se contienen representan y aportan en la eficacia, productividad, resultados del negocio y satisfacción del cliente.⁵

Después de la revisión realizada en el año 2000, la serie ISO 9000 está compuesta por las siguientes normas:

NTC-ISO 9000 Versión 2005: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

NTC-ISO 9001 Versión 2008: Sistemas de gestión de calidad. Requisitos.

NTC-ISO 9004 Versión 2010: Gestión para el éxito sostenido de una organización
Sistemas de gestión de la calidad. Enfoque de gestión de la calidad.

4.1.5 LA NORMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

La creciente destrucción del medio ambiente a nivel mundial, ha creado una nueva conciencia en parte de la sociedad, dando origen a movimientos que buscan cambiar las prácticas que se han venido manejando desde años atrás en beneficio de la industria y el desarrollo, pero que al mismo tiempo ha dañado el ambiente

⁵GESTIÓN-CALIDAD CONSULTING. Normas de Integración. {En línea}. [Consultado: 24 de junio de 2014]. Disponible en internet: <http://www.gestion-calidad.com/normas-integracion.html>

que las rodea, dándole más importancia a la generación de riquezas que a la misma vida en sí.

Como respuesta a todos estos problemas y a la demanda de estos movimientos, que si bien busca apoyo para mejorar el medio ambiente, también lanza campañas de desprestigio por las empresas que pasan inadvertidas sus demandas; las empresas se han dado a la tarea de unirse a la prevención, lo que conlleva a la normalización de los procesos y actuaciones, lo cual permite un equilibrio entre su rentabilidad y el impacto ambiental que genera. Es aquí donde aprovechando la experiencia en la implantación de sistemas de gestión, se crearon normas que basan su funcionamiento en la mejora continua de los procesos y de los resultados en el ámbito medioambiental

Desde 1993 se inició el reconocimiento de la Gestión Medioambiental, iniciado en Europa, plasmando su compromiso en la publicación del Reglamento Europeo 1836/1993 de Gestión y Auditoría Medioambiental (EMAS).

En el año de 1996 con la publicación de la norma ISO 14001, la cual establece los requisitos para el desarrollo de Sistemas de Gestión Medioambiental, se expandió al ámbito mundial la conciencia en estos temas de Gestión, abarcando cualquier tipo de actividad industrial con su sistematización y sus buenas prácticas, actualmente es la NTC ISO 14001 versión 2004.

4.1.6 LA NORMA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La implantación de un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo (SGSST) se ha venido tomando por las empresas como parte de su estrategia de gestión para dar cumplimiento a los requisitos legales, en respuesta a la ley 1562 de 2012 y a la resolución 1443 de 2014, y a la protección de su personal, creando entornos de trabajo seguros y saludables, que permitan a ésta el identificar, tratar y controlar sus riesgos de salud y seguridad, para reducir el potencial de accidentes y mejorar el rendimiento en general.

La norma NTC OHSAS 18001 versión 2007, se ha desarrollado de forma que pueda ser compatible con las normas NTC ISO 9001 versión 2008 y la NTC ISO 14001 versión 2004, con la intención de ayudar a las organizaciones a dar cumplimiento de forma eficaz con sus deberes relacionados a la salud y la seguridad. Realizando una comparación entre normas, la NTC ISO 9001 versión 2008, es buscada por las empresas cuando desean certificarse para demostrar su capacidad en el cumplimiento de requisitos y dentro de una gestión de calidad, de igual forma la gestión ambiental busca la obtención de la certificación NTC ISO

14001 versión 2004, y las NTC OHSAS versión 2007 referido al tema de la seguridad y salud del personal de una organización

Desde hace un tiempo esta norma se está convirtiendo en un punto de referencia para todos los países que no tienen reglamentos de prevención de riesgos, los cuales la convierten en casi una obligación para las empresas al tener que verse auditadas por el gobierno, así mismo en otros países como los de América Latina se han venido adoptando como base de prevención.

La norma NTC OHSAS 18001: 2007 en la que se indican los requisitos para un Sistema de Administración de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO), que permiten a una organización controlar sus riesgos SISO y, a su vez, mejorar su desempeño sin establecer criterios en SISO, ni precisar condiciones detalladas para el diseño de un sistema de administración. Esta norma Sistema de Gestión SISO se aplica a organizaciones que deseen:

-Establecer un Sistema de Gestión en SISO con objeto de eliminar o minimizar los riesgos de SISO asociados con sus actividades

- Implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión en SISO

- Asegurar la conformidad con la política de SISO

- Demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma

Todos los requisitos de esta norma están diseñados para ser incorporados a cualquier Sistema de Gestión en SISO. El alcance de la aplicación dependerá de factores tales como la política de SISO de la organización, la naturaleza de sus actividades y los riesgos y complejidad de sus operaciones. Esta norma está dirigida a la Seguridad Industrial y la Salud Ocupacional más que a la seguridad de los productos y servicios.⁶

⁶GARCÍA DELGADO, Paola Catherine; RODRÍGUEZ CAICEDO, Yolangel. Diagnóstico, diseño y documentación de un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente y salud ocupacional para la empresa CRUDESAN S.A. Trabajo de grado. Ingeniería industrial. Bucaramanga; Universidad Pontificia Bolivariana. Facultad De Ingeniería Industrial; Escuela De Ingeniería Y Administración, 2009; {En línea}. [Consultado el 17 junio de 2014] Disponible en internet: http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/507/1/digital_17636.pdf p 49-50

4.1.7 PUNTOS DE ENCUENTRO ENTRE LOS TRES SISTEMAS DE GESTIÓN

Se puede determinar los puntos de encuentro entre estos tres Sistemas de Gestión citados:

Un sistema debe ser creado desde la necesidad de la alta dirección, para que de esta forma se cree su compromiso y liderazgo en la organización, si no ha sido de esta forma es fundamental que al tomar la decisión de utilizar esta herramienta el compromiso se refleje en hechos para que la perseverancia tenga como fruto el éxito del sistema; por lo contrario serían palabras sin fundamento que cambiaría bajo cualquier estímulo del medio y el sistema no tendría el respaldo que debiese por tanto no tendría éxito.

Tiene un principio pero no tiene fin. El mantenimiento de un sistema de gestión en una organización es un trabajo continuo, no puede ser tomado como una herramienta a desarrollar por cierto periodo y luego, es una mejora permanente que conlleva a nuevos objetivos, metas, inmersas en un proceso de innovación, ante los cambios del mercado, de los procesos y los riesgos.

Sus bases se dan en acciones preventivas y correctivas, dándole mayor prioridad a las acciones preventivas como enfoque a evitar la aparición de un error, controlando los resultados, sin descartar el hecho de que al aparecer un error se tomen acciones correctivas.

Deben ser medibles. La eficacia del sistema se interpreta en la posibilidad de medir la gestión realizada para la evaluación de la situación actual y hacia donde se direccionará.

Es tarea de todos. Está claro que la vida de un sistema de gestión la dan las personas de la organización, quienes son las que trabajan en pos de crear el éxito en calidad, medio ambiente o seguridad.

Se requiere la formación, la cual es la imprescindible en todos los aspectos que se desarrollan en las empresas, entendiendo que es al tener personas con las

competencias requeridas en su función o roll en la organización que se puede empezar a asegurar los que se determina.⁷

4.2 MARCO DE ANTECEDENTES

El grupo Cooguasimales es una entidad sin ánimo de lucro vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria, constituida en Colombia el 17 de Octubre de 1995 bajo la Resolución No.500-003 de DANCOOP e identificada con Nit.807.000.949-1, con domicilio principal en la ciudad de San José de Cúcuta - Departamento Norte de Santander. Contamos con dos direcciones de zona en las ciudades de Bogotá D. C. y Bucaramanga (Santander) y con 19 centros de atención a aliados o socios estratégicos, ubicados estratégicamente en: Bucaramanga, Cúcuta, Ocaña, Pamplona, Los Patios, El Zulia y Bogotá.

La naturaleza Multiactiva permite desarrollar una variedad destacada de proyectos empresariales con diversas líneas de negocio, de conformidad con la normatividad vigente, en las cuales se encuentra: Pago Fácil, Mensajería, Cobranzas y Vocesslp.

La primera línea es Pago fácil, la cual presta el Servicio de recaudo de facturas de servicios públicos y privados de manera rápida y oportuna; utilizando tecnología de punta que garantiza su pago; siendo la primera línea de negocio certificada en el año 2004 por el Icontec en la norma ISO 9001:2008.

Mensajería la segunda línea de negocio es la encargada de la mensajería expresa, legalmente constituida con licencia de funcionamiento otorgada por el ministerio de comunicaciones según resolución 002548 de Diciembre 14 de 2010.

Cobranzas la tercera línea se encarga la recuperación de cartera con gestión a nivel nacional, en esta se incorpora el contact center Vocceslp, quien ofrece una cara amable al cliente telefónicamente y, personalmente, por medio de cartas, chat en línea, e-mails, donde el usuario tenga un acompañamiento permanente por la empresa proveedora del servicio y la línea de negocio.

⁷Ramos Zayas, Vázquez Frometa y Pérez Armenio: Los sistemas Integrados de gestión en Contribuciones a la Economía. Mayo 2008, {en línea} Disponible en <http://www.eumed.net/ce/2008b/rvm.htm>. [Consulta: 20 de junio de 2014]

La organización es caracterizada por la excelencia y calidad en la prestación de servicio a los usuarios y clientes, es por ello que el grupo empresarial Cooguasimales quiere certificarse en el año 2014 en el sistema de gestión de calidad en las líneas de negocio de cobranzas y Mensajería, y reiterar el excelente servicio dado por la línea de negocio Pago Fácil.

4.3 MARCO CONCEPTUAL

Accidente: Evento no deseado que da lugar a muerte, enfermedad, lesión, daño u otra pérdida.

Accidente de trabajo: Todo suceso repentino que sobreviene como consecuencia del trabajo, que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo que se produzca durante el traslado de los trabajadores de su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.⁸

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y otra situación potencialmente no deseable.⁹

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización.¹⁰

Ambiente de trabajo: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.¹¹

⁸NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 17.

⁹Ibíd. P. 17.

¹⁰Ibíd. P. 11.

¹¹ Ibíd.P.13.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente¹².

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.¹³

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.¹⁴

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.¹⁵

Desempeño ambiental: Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales¹⁶.

Enfermedad: Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas.¹⁷

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.¹⁸

Identificación del peligro: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.¹⁹

Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo ocurrir lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal.²⁰

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.²¹

¹²NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso Colombia: Icontec, 2004. P. 2.

¹³NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 9.

¹⁴ Ibíd. P. 13.

¹⁵ Ibíd. P. 16.

¹⁶NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Colombia: Icontec, 2004. P. 3.

¹⁷NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P. 3.

¹⁸NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 11.

¹⁹NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P. 3.

²⁰ Ibíd. P. 3.

Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.²²

Medio Ambiente: El entorno del sitio en que opera una organización, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones²³.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.²⁴

Meta ambiental: Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a parte de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.²⁵

Parte interesada: Persona o grupo de personas que tenga un interés en el desempeño o éxito de la organización.²⁶

Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud ocupacional de una organización.²⁷

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.²⁸

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.²⁹

²¹NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Colombia: Icontec, 2004. P. 3.

²²NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P. 5.

²³NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Colombia: Icontec, 2004. P. 2.

²⁴NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 12.

²⁵NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 14001:2004. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Colombia: Icontec, 2004.P. 3.

²⁶NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 13.

²⁷NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P. 3.

²⁸ *Ibíd.* P. 3.

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.³⁰

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto.³¹

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.³²

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.³³

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra un(os) evento(s) o exposición(es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o **enfermedad** que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición(es).³⁴

Riesgo aceptable: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política de S y SO.³⁵

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.³⁶

Seguridad y salud ocupacional (S y SO): Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales y personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el **lugar de trabajo**.³⁷

²⁹NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 14.

³⁰Ibíd. P. 15.

³¹Ibíd. P. 13.

³²Ibíd. P. 19.

³³Ibíd. P. 9.

³⁴NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P. 5.

³⁵ Ibíd.P.2.

³⁶NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 10.

³⁷ NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P.3.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.³⁸

Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.³⁹

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.⁴⁰

Valoración del riesgo: Proceso de evaluar el (los) riesgos que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.⁴¹

³⁸ NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario. Colombia: Icontec, 2005. P. 10.

³⁹Ibíd. P. 10.

⁴⁰ Ibíd. P. 16.

⁴¹NORMA TECNICA COLOMBIANA. NTC-OHSAS 18001:2007. Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional. Colombia: Icontec, 2007. P.5.

5. METODOLOGÍA

5.1 ALCANCE DEL PROYECTO

Este proyecto inicia con la generación de una base de integración a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y finaliza con la implementación de una acción de mejora, y tendrá como entregables: una base de integración, un diagnóstico, una planificación, controles para la ejecución de procesos, requerimientos prácticos para la evaluación del sistema de gestión, plan de acción de mejora y la evidencia de una acción de mejora establecida.

5.2 TIPO DE INVESTIGACION

La investigación es descriptiva, ya que se estudia la situación actual de la empresa, se va a generar un diagnóstico en cuanto a sus actividades, sus procesos, las personas; se identifican las variables y su relación sobre la teoría que se expone, y luego de su análisis se realizan conclusiones que permiten hacer una contribución.

Esta investigación va a ser aplicada en una empresa de acuerdo a la norma ISO 9001:2008, la cual ya está establecida.

5.3 FASES DE LA INVESTIGACION

Tabla 1. Relación objetivos-actividades-resultados

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES QUE ASEGURARAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	RESULTADOS
1. Establecer el fundamento de integración en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la	-Identificación de los requisitos comunes requeridos para la implementación de un sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.	Base de integración

empresa Cooguasimales.	Hacer la base de integración	
	·Identificar los que no son comunes y unirlos a la base de integración	
2. Realizar un diagnóstico de la empresa de acuerdo a la base de integración establecida en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.	Evaluación de los requisitos comunes y los requeridos por las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.	Informe del diagnóstico actual de la empresa
3. Establecer un modelo de planificación estratégica, la planificación operativa y programas para el sistema de gestión integral, a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.	Realizar el análisis DOFA	Análisis DOFA
	·Identificar los requisitos del cliente	Requisitos del cliente
	Identificar los riesgos de seguridad y salud ocupacional	Matriz de peligros y riesgos
	·Identificar riesgos ambientales	Matriz de aspectos ambientales
	·Crear los Planes operativos	planes de calidad del servicio
	·Crear los Programa de salud y seguridad en el trabajo	Programas de salud y seguridad en el trabajo
	·Crear el Programa ambiental	Programas ambientales
	·Desarrollar el modelo de planeación estratégica HSEQ.	Misión
		Visión
		Política integral
Objetivos del SGI		
Mapa de procesos		
	Caracterizaciones	
4. Determinar los controles necesarios para la ejecución de los procesos de la empresa Cooguasimales a partir de las herramientas planificadas.	·Análisis de los aspectos ambientales y de salud y seguridad en el trabajo.	Valoración de aspectos ambientales y de riesgos y peligros (Incluidos en la matriz de peligros y riesgos y en la matriz de aspectos ambientales)
	·Diseñar los procedimientos necesarios para el control del sistema de gestión integral.	Procedimiento para la identificación de requisitos legales

		Procedimiento de identificación de peligros y riesgos
		Procedimiento de identificación de aspectos ambientales
	Crear los Planes de control del producto, de seguridad y salud ocupacional y ambiental.	Formatos de planes de control (calidad, aspectos ambientales y peligros y riesgos)
5. Plantear las actividades de seguimiento y medición para el sistema de gestión integral en la empresa Cooguasimales.	· Diseño de indicadores de los objetivos y procesos.	Matriz de indicadores del SGI
	Re estructurar el procedimiento de auditorías internas que apoyen la estrategia de la organización.	Procedimiento de auditorías internas
		Formatos del procedimiento de auditorías internas (Programa de auditoría, plan de auditoría, lista de verificación, informe de la auditoría)
6. Diseñar el manejo de las acciones de mejora de la empresa Cooguasimales.	Definir el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
		Formatos del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora
7. Implementar una acción de las establecidas en el plan de mejoras en la empresa Cooguasimales.	Definir plan de mejoras.	Plan de mejoras
	Aplicar una de las mejoras propuestas.	Evidencia de la mejora ejecutada

Fuente: Autor

5.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2. Cronograma

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA (MESES)						
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
1. Establecer el fundamento de integración en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.	Identificación de los requisitos comunes requeridos para la implementación de un sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.		X					
	Realizar la base de integración			X				
	Identificar los requisitos que no son comunes y unirlos a la base de integración.			X				
2. Realizar un diagnóstico de la empresa de acuerdo a la base de integración desarrollada en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.	Realizar un análisis GAP de acuerdo a la base de integración final, fundamentada en las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.			X				
	Realizar el informe del diagnóstico actual e la empresa				X			
3. Establecer un modelo de planificación estratégica, la planificación operativa y programas para el sistema de gestión integral, a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.	Realizar el análisis DOFA				X			
	Identificar los requisitos de los servicios				X			
	Identificar los requisitos del cliente					X		
	Identificar los riesgos de seguridad y salud ocupacional					X		
	Identificar riesgos ambientales						X	

6. DESARROLLO DEL CONTENIDO DEL PROYECTO DE GRADO

6.1 FUNDAMENTO DE INTEGRACION

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Establecer el fundamento de integración en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.

Para desarrollar este objetivo se inició identificando los requisitos de cada una de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007, se unieron en un matriz, especificando los comunes entre ellas y finalmente incorporando los requisitos que no son comunes.

La base de integración incorpora los requisitos de las normas, la etapa del ciclo P-H-V-A, la definición de cada requisito y las salidas de cada uno de ellos. (**Ver Anexo A: Base de integración para el sistema de gestión integral HSEQ**)

6.2 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Realizar un diagnóstico de la empresa de acuerdo a la base de integración establecida en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales

Se desarrollo revisando cada uno de los requisitos con sus especificaciones y comparando con la realidad de la organización, para la lo cual se observó el sistema y todas las herramientas que tiene actualmente. Para su evaluación en cuanto al nivel de cumplimiento de los requisitos se tuvo en cuenta la siguiente clasificación (**Ver Anexo B: Diagnóstico del sistema de gestión integral HSEQ**):

	CLASIFICACION	REFERENCIAS EVALUADOS (20)	PORCENTAJE
1	NO EXISTEN DOCUMENTOS	5	25%
2	DOCUMENTOS INCOMPLETOS	10	50%
3	DOCUMENTOS COMPLETOS	5	25%

Informe del diagnóstico actual de la empresa

La organización cuenta como base con un sistema fundamentado en la norma ISO 9001:2008, lo cual facilita el proceso de integración, ya que posee la información de la empresa en cuanto a la gestión de sus procesos, su documentación, sus controles operacionales y su historia en la mejora continua soportada por los procesos de auditoría y revisión por la dirección.

Tiene actualmente la capacidad de afrontar la integración de otras normas como lo son la ambiental y de salud y seguridad en el trabajo ya que cuenta con una cultura de la calidad soportada en sus diez años de mejora continúa de sus procesos.

Actualmente ha puesto en práctica algunos elementos de Seguridad y Salud Ocupacional en su unidad de negocio Cobranzas. Las dificultad más notoria al decidirse implementar esta herramienta de sistemas integrados HSEQ, sería la resistencia al cambio del personal, se presentarían repercusiones en los cambios de mentalidad o sociales en la organización, ya que el manejo de sistemas se basa en procesos, los cuales son transversales a toda la estructura jerárquica de un organigrama, se verán los clientes internos y nuestra gestión, como un insumo a otro proceso, mejorando la comunicación dentro de la organización.

En el aspecto de salud ocupacional se dan diversos factores a evaluar como lo son los horarios del personal, el transporte propio de cada uno de los mensajeros, el riesgo psicosocial al cual están expuestos los ejecutivos de cobro y los cajeros; así mismo en lo ambiental se generan impactos por la contaminación a través de sus medios de transporte, como por la cantidad de cajas de cartón a utilizar en su

proceso, también esta lo concerniente a la tecnología dura (como computadores, escáneres, tóner, impresoras, bobillas fluorescentes), estos temas ambientales nunca han sido tomado por la organización como una prioridad en su gestión debido al desconocimiento de las leyes que los rigen y al poco control que se ejerce sobre las empresas de servicios por parte del ministerio de ambiente.

Las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas a las que debe satisfacer el sistema integrado, permiten fortalecer el sistema de gestión, ya que les asegura un servicio de calidad y esto permite a la organización entrar en el mercado nacional para competir debido a la credibilidad de sus servicios; en cuanto a la integración permitirá ver el esfuerzo al que se compromete la empresa por cambiar su dinámica interna y externa, en cuanto a la mejora de la salud y seguridad de su talento humano, mirando los riesgos tolerables, mitigando el nivel de accidentalidad en sus actividades y su contribución a los requisitos legales ambientales aplicables a su razón social, mejorando su compatibilidad ante la comunidad y sus usuarios.

El plan de integración finalizaría cuando se cierre el ciclo PHVA y se evidencien las mejoras en el proceso, lo cual implica que haya una gran conciencia en la cultura del trabajo en equipo por medio de los sistemas, planeando las actividades y luego de ejecutadas, son verificadas para tomar acciones que nuevamente nos permitirán la nueva planificación que conlleva a la mejora continua de la organización.

6.3 MODELOS DE PLANIFICACION

OBJETIVO ESPECIFICO 3. Establecer un modelo de planificación estratégica, la planificación operativa y programas para el sistema de gestión integral, a partir de los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.

6.3.1 Matriz MEFE, MEFI, MIME y DOFA: Para iniciar con un modelo de planificación estratégica es importante conocer primeramente la organización en su interior y el entorno en el que se ubica, es por esto que se decidió realizar una matriz MEFI (Matriz de factores internos) y MEFE (Matriz de factores externos) para cada una de las unidades de negocio de la empresa, luego con esto se realizará un análisis DOFA.

Tabla 3. Matriz MEFE Unidad de Pago Facil

	MEFE				
	Factor externo clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Pago Fácil	Situación económica negativa en el departamento de Norte de Santander	Amenaza	0,05	2	0,1
	Respuesta tecnológica avanzada frente a la mayoría de las empresas de la competencia	Oportunidad	0,2	3	0,6
	Generación de normas para la unidad de Pago Facil	Amenaza	0,2	1	0,2
	Aumento de la competencia para Pago Facil en la misma ciudad que era su fuerte (cúcuta)	Amenaza	0,2	1	0,2
	Interes de empresas/personas por ser agenciados (ampliar la red de servicios)	Oportunidad	0,3	4	1,2
	Preferencia de algunos clientes por la competencia debido a las ayudas monetarias que reciben	Amenaza	0,05	2	0,1
			1		2,4

Fuente: Autor

Tabla 4. Matriz MEFI Unidad de Pago Facil

	MEFI				
	Factor interno clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Pago Fácil	Buena calidad del producto final	Fortaleza	0,1	4	0,4
	Posibilidades de acceder a créditos	Fortaleza	0,05	3	0,15
	Falta de capacitación del personal en temas ambientales	Debilidad	0,05	2	0,1
	Falta de liderazgo y trabajo en equipo	Debilidad	0,2	1	0,2
	Problemas con el persona en cuanto a dar un servicio con calidez al usuario	Debilidad	0,1	1	0,1
	Software SIRECOOG que permite tener el control de la operación en tiempo real.	Fortaleza	0,1	4	0,4
	Salarios bajos para el nivel operativo	Debilidad	0,1	1	0,1
	Baja inversión en mercadeo y publicidad	Debilidad	0,2	1	0,2
	Producto o servicio sin características diferenciadoras	Debilidad	0,1	1	0,1
			1		1,75

Fuente: Autor

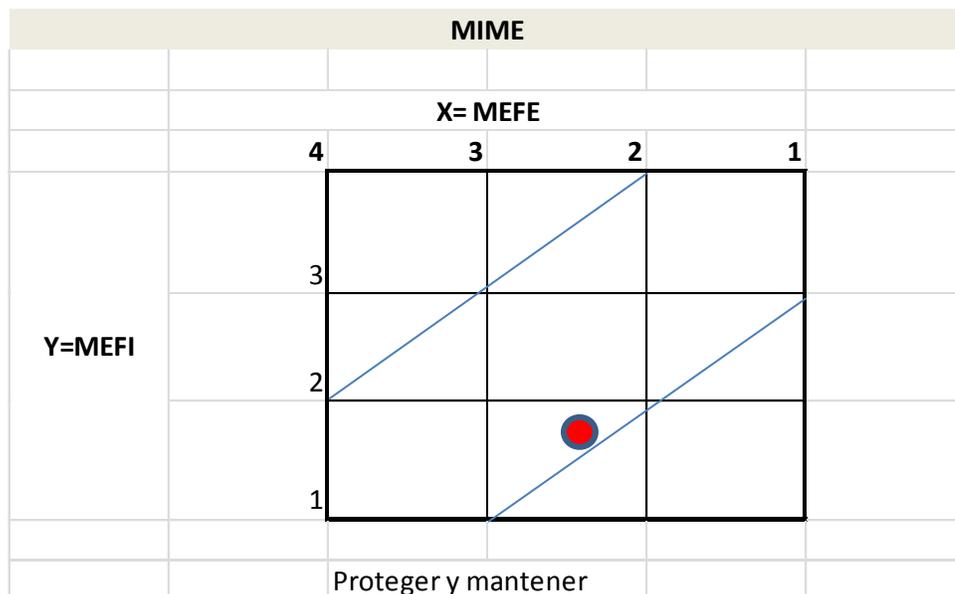
Resultados MEFE

El resultado de esta matriz la cual tiene un resultado de 2.4 nos da una idea del factor externo y no es favorable ya que es menor a 2.50 lo cual quiere decir que las amenazas se están haciendo a incrementando y se deberá concentrarse en las oportunidades que tenemos y explotarlas lo más posible para que la organización se encuentre en un buen lugar en el mercado.

Resultados MEFI

La ponderación del resultado da un total de 1,75 lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento no han sido adecuadas y por lo tanto no cubren con las necesidades de la organización teniendo un bajo desempeño, pero deben realizarse mejorías para reducir las debilidades tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para tener un mejor resultado.

Tabla 5. MIME Unidad de Pago Facil



Fuente: Autor

Tabla 6. Matriz MEFE Unidad de Cobranzas

		MEFE				
		Factor externo clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Cobranzas	Situación económica negativa en el departamento de Norte de Santander	Oportunidad	0,05	3	0,15	
	Demora en los pagos por parte de los clientes	Amenaza	0,2	1	0,2	
	Manejo de las reglas de juego con los clientes, manejados al cambiadas al punto de vista de ellos	Amenaza	0,3	1	0,3	
	Competencia agresiva	Amenaza	0,1	2	0,2	
	Buen nombre de la empresa en el sector de cobranzas dado a sus buenos resultados a nivel nacional	Oportunidad	0,3	4	1,2	
	Hackers que buscan robar información	Amenaza	0,05	2	0,1	
			1		2,15	

Fuente: Autor

Tabla 7. Matriz MEFE Unidad de Cobranzas

		MEFI				
		Factor interno clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Cobranzas	Buena calidad del producto final	Fortaleza	0,1	4	0,4	
	Posibilidades de acceder a créditos	Fortaleza	0,025	3	0,075	
	Falta de capacitación del personal en temas ambientales	Debilidad	0,025	2	0,05	
	Buen ambiente laboral	Fortaleza	0,05	4	0,2	
	Necesidad del servicio	Fortaleza	0,05	3	0,15	
	Fuerte poder adquisitivo del segmento meta	Fortaleza	0,1	4	0,4	
	Baja motivación del personal	Debilidad	0,1	1	0,1	
	Personal sin el perfil de Call center en cobranzas en Norte de Santander	Debilidad	0,05	1	0,05	
	Seguridad informática implementada para el manejo de la base de datos	Fortaleza	0,2	4	0,8	
	No manejamos plan de continuidad de negocio	Debilidad	0,1	1	0,1	
	No se tiene un software de call center con capacidad para la infraestructura que se esta demandando	Debilidad	0,2	1	0,2	
			1		2,525	

Fuente: Autor

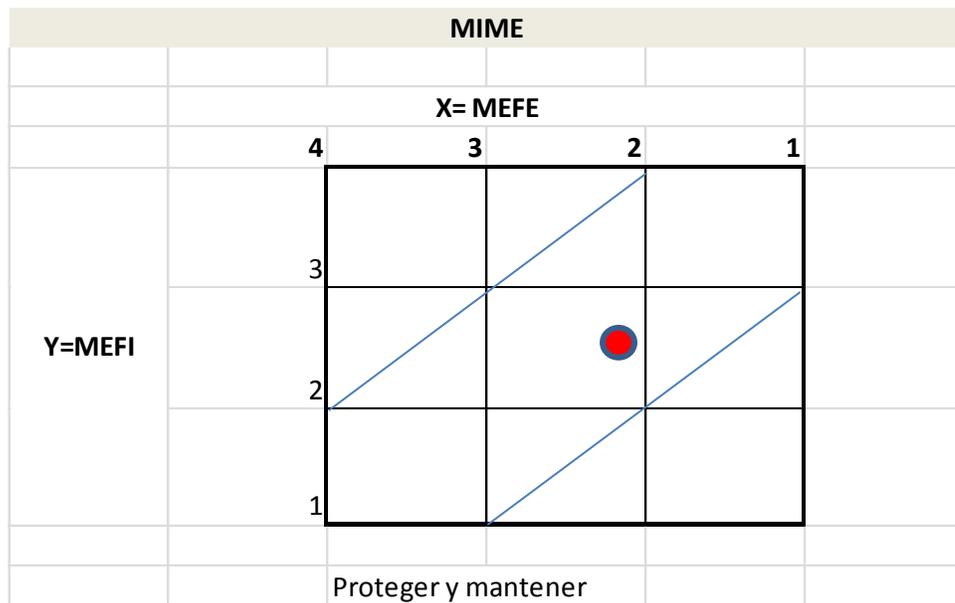
Resultados MEFE

El resultado de esta matriz la cual tiene un resultado de 2.15 nos da una idea del factor externo y no es favorable ya que es menor a 2.50 lo cual quiere decir que las amenazas se están haciendo presentes en el proceso con fuerza y se deberá buscar la forma de contrarrestarlas y al mismo tiempo se deberá trabajaren las oportunidades que tenemos para aprovecharlas al máximo y la organización pueda lograr mejor lugar en el mercado.

Resultados MEFI

La ponderación del resultado da un total de 2,525 lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido adecuadas y por lo tanto cubren con las necesidades de la organización teniendo un buen desempeño, pero deben realizarse algunas mejorías para reducir las debilidades tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para tener un mejor resultado.

Tabla 8. Matriz MIME Unidad de Cobranzas



Fuente: Autor

Tabla 9. Matriz MEFE Unidad de Mensajería

MEFE					
	Factor externo clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Mensajería	Situación económica negativa en el departamento de Norte de Santander	Oportunidad	0,05	3	0,15
	Plazos de pago largos por parte de los clientes	Amenaza	0,2	1	0,2
	Competencia agresiva a nivel nacional	Amenaza	0,2	1	0,2
	Buen nombre de la empresa en el sector de mensajería a nivel nacional dado a sus buenos resultados a nivel regional	Oportunidad	0,3	4	1,2
	Alianzas con otras empresas del sector para ampliar el servicio	Oportunidad	0,25	4	1
			1		2,75

Fuente: Autor

Tabla 10. Matriz MEFI Unidad de Mensajería

MEFI					
	Factor interno clave	Variables	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Mensajería	Buena calidad del producto final	Fortaleza	0,2	4	0,8
	Posibilidades de acceder a créditos	Fortaleza	0,06	3	0,18
	Falta de capacitación del personal en temas ambientales	Debilidad	0,02	2	0,04
	Problemas de ambiente laboral	Debilidad	0,08	1	0,08
	Necesidad del servicio	Fortaleza	0,06	3	0,18
	Crecimiento de la conciencia ambiental de pasar el papel a digitalización	Debilidad	0,07	1	0,07
	Personal con gran experiencia en el sector de mensajería en Norte de Santander	Fortaleza	0,2	4	0,8
	Seguridad informática implementada para el manejo de la base de datos	Fortaleza	0,07	4	0,28
	No manejamos plan de continuidad de negocio	Debilidad	0,08	1	0,08
	Software SIM robusto	Fortaleza	0,1	1	0,1
	Certificado del ministerio de las tics	Fortaleza	0,03	3	0,09
	Certificado de ICONTEC	Fortaleza	0,03	3	0,09
			1		2,79

Fuente: Autor

Resultados MEFE

El resultado de esta matriz la cual tiene un resultado de 2.75 nos da una idea del factor externo y es favorable ya que es mayor a 2.50 lo cual quiere decir que las amenazas se están dejando disipando y se deberá enfocar los esfuerzos en trabajar las oportunidades que tenemos para aprovecharlas al máximo y la organización pueda lograr mejor lugar en el mercado.

Resultados MEFI

La ponderación del resultado da un total de 2,79 lo cual quiere decir que las estrategias utilizadas hasta el momento han sido adecuadas y por lo tanto cubren con las necesidades de la organización teniendo un buen desempeño, pero deben realizarse algunas mejoras para reducir las debilidades tener un mejor aprovechamiento de las fortalezas y de los recursos para tener un mejor resultado.

Tabla 11. Matriz MIME Unidad de Mensajería

MIME						
		X= MEFE				
		4	3	2	1	
Y=MEFI	3					
	2					
	1					
		Proteger y mantener				

Después se procede a identificar los requisitos de los clientes, los peligros y riesgos de la organización, así como los aspectos e impactos de ésta; todas estas

DOFA	Positivo (Para alcanzar objetivo)	Negativo (Para alcanzar objetivo)
-------------	---	---

actividades a través de matrices para facilitar el levantamiento de la información, su análisis y control.

Tabla 12. DOFA

Origen interno (Atributos de la empresa)	Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de Icontec en ISO 9001:2008. 2. Personal calificado y con experiencia 3. Apoyo al recurso humano 4. Diseño e implementación de un sistema de continuidad de negocio 5. Clima organizacional 6. Reconocimiento en el mercado 7. Asignación de recursos 8. Ubicación en la ciudad 9. Compromiso de la alta dirección 10. Buena relación con el cliente. 11. Cultura corporativa, se tienen definidos las autoridades y responsabilidades. 	Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura no preparada para respuesta a incidentes 2. Cambios de personal 3. Interrupciones en procesos críticos 4. Tiempos de reanudación de actividades 5. Costos que generan las interrupciones en los procesos 6. Falta de cultura de prevención 7. Costos que generen cambios o adecuación en infraestructura 8. Grado de criticidad de riesgos asociados a los procesos 9. Limitaciones de presupuesto 10. No realizar simulacros, pruebas y ejercicios completos. 11. No tenemos cobertura nacional propia 12. Marca posicional. 13. Ubicación de locales comerciales 14. Falta de publicidad
--	--	---

Origen externo (Atributos del ambiente)	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento e imagen en el mercado 2. Posición en el mercado 3. Aumento en la demanda de servicios 4. Adecuada accesibilidad 5. Comunicación con partes interesadas 6. Alianzas con otras empresas para mejorar el servicio 7. Proveedores calificados 8. Fuerza tecnológica: Cambios de transmisión de datos, nuevos productos/servicios. 9. Precios competitivos en el mercado 10. Grado de satisfacción del cliente. 11. Se tiene el certificado del ministerio de las TICS que acredita a la empresa como mensajería postal expresa. 12. Uso de la tecnología. 13. Disponibilidad de crédito 14. Software robustos: SIRECOOG, SIM, REUNE. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio de moneda en país vecino (Venezuela) 2. Actualización o generación de normas 3. Aumento de organizaciones con la misma razón social ubicadas en la ciudad de Cúcuta 4. Desastres naturales 5. Cambio de clima 6. Cultura de resistencia al cambio 7. Instituciones de apoyo o rechazo 8. Restricciones legales y sociales 9. Estrategias de organizaciones de la misma razón social 10. Competitividad con empresas de mensajería. 11. Incremento de los precios del combustibles. 12. Ingreso de mercado de nuevos competidores
---	--	--

Fuente: autor

Estrategias:

FA

Aprovechar el sistema de gestión de la organización para trabajar en planes de contingencia eléctricos, tecnológicos que permitan disminuir los tiempos de recuperación de las actividades.

Patentar los nombres de las unidades de negocio.

FO

- Preparación del personal en diversos roles para crear la cultura de responsabilidades y permitir el desarrollar el liderazgo del personal.
- Fortalecer los puntos de recaudo de pago fácil como sucursales para el recibo de envíos.

- Crear agencias a nivel nacional para fortalecer la gestión del recaudo.

- Mejorar e innovar continuamente el servicio dando alternativas para todo tipo de clientes.

DA

- Plan de marketing (todo lo referente a sistemas de relación con el cliente)

- Utilizar el desarrollo de la tecnología para crear mayor control que nos permita asegurar la una mejor prestación de nuestros servicios.

- Crear un plan de formación en coaching al personal de la organización con el fin de generar mayor trabajo en equipo y mejorar la comunicación dentro de la organización, eliminando de esta forma la resistencia al cambio.

- Utilizar las instituciones de nuestro entorno para crear alianzas que fortalezcan la gestión administrativa de la organización (entre estas están: instituciones educativas para crear competencias, así mismo en empresas que se puedan hacer intercambio de auditores para crear un valor agregado en las auditorías).

- Desarrollo de mercado a nivel nacional por medio de alianzas con empresas de mensajería con experiencia en el mercado.

DO

- Conservar las relaciones con los clientes a través de la adaptabilidad de la organización a sus requisitos específicos.

- Lanzar una campaña de publicidad más efectiva.
- Utilizar técnicas más agresivas de promoción de ventas como descuentos comerciales.
- Ofrecer descuentos por cantidad, o descuentos por temporadas.
- Poner anuncios en diarios, revistas o Internet.
- Participar en ferias.
- Colocar anuncios en vehículos de transporte público.

6.3.2 Identificación de los requisitos de los clientes. Los servicios del Grupo Cooguasimales tienen pautas específicas, éstos se inician con la firma de un contrato en el que se dan las pautas a llevar a cabo en el desarrollo de la prestación del servicio y se finaliza con informes, cobro del servicio y en algunos casos auditorías de las empresas clientes. **(Ver Anexo C. Identificación de los requisitos del cliente).**

6.3.3 Matriz de peligros y riesgos de SySO. Para la elaboración de la matriz de peligro y riesgos se inició con el diseño de un formato que nos permitiera agrupar el levantamiento de las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo, la identificación de los peligros y riesgos de la organización en sus sedes, teniendo en cuenta que por localización se realizan 19 matrices, todas están utilizan la misma metodología. **(Ver Anexo D. Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos).**

6.3.4. Matriz de aspectos e impactos ambientales: Para la realización de esta matriz se inició con el levantamiento de las actividades, luego se procedió a la identificación de los aspectos ambientales y su respectiva valoración; se creó la matriz de aspectos e impactos ambientales en donde se plasmó la información. **(Ver Anexo E. Matriz de aspectos e impactos ambientales).**

6.3.5 Planes de calidad del servicio. Como parte de las actividades de planificación de un servicio se crean los planes de calidad, teniendo en cuenta los puntos críticos del proceso, su incidencia en el servicio conforme y los indicadores,

su forma de control, frecuencia y como proceder (**Ver Anexo F. Planes de calidad**).

6.3.6 Programas de SySO. Para la elaboración de los programas de SySO se identificaron los peligros y riesgos, se analizaron los resultados dando como prioritario los sistemas de vigilancia epidemiológica de riesgo ergonómico o biomecánico, el de riesgo psicosocial y el de seguridad vial, con lo que se da inicio a un cronograma de trabajo para el periodo de mayo a diciembre del presente año. (**Ver Anexo G. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo- Anexo H. Programa de orden y aseo**).

6.3.6 Programas Ambientales. Para la elaboración de los programas Ambientales se identificaron los aspectos e impactos concernientes a las actividades de la organización, se analizaron los resultados y con éstos se crearon los programas. (**Ver Anexo I. Programas Ambientales**).

6.3.7 Misión Grupo Cooguasimales es una empresa que provee una alta gama de servicios con calidad y tecnología, como lo son el recaudo de servicios públicos y privados, mensajería y cobranzas; siendo aliados de nuestros clientes, con responsabilidad social y mejorando la calidad de vida de sus colaboradores.

6.3.8 Visión. Grupo Cooguasimales quiere ser una organización modelo en gestión empresarial, para lo que dirige sus esfuerzos por lograr un crecimiento económico sostenido, a través de la eficacia de sus procesos definidos, la satisfacción de las expectativas de sus clientes, soportado en el desarrollo y bienestar de su personal, la innovación, y la generación de un buen impacto en la sociedad.

6.3.9 Política integral. Prestar servicios de mensajería, cobranzas y recaudo de servicios públicos y privados; comprometida con la prestación de servicios de calidad, que permitan la mejora continua de sus procesos, la satisfacción de sus clientes, en cuanto al cumplimiento de sus expectativas; la competencia y seguridad del personal que labora en sus instalaciones, previniendo lesiones y enfermedades; así como la disminución de los impactos negativos sobre el medio ambiente, cumpliendo con todos los requisitos legales vigentes relacionados con aspectos ambientales y de S y SO.

Trabajando en el cumplimiento de oportunidad; rapidez y amabilidad en el servicio; seguridad; valor agregado y Transparencia.

6.3.10 Objetivos. De acuerdo a la madurez de la organización y a su misión y visión se crearon los objetivos del sistema. (Ver Anexo J. **Objetivos del sistema HSEQ**).

6.3.11 Mapa de procesos. Para la elaboración del mapa de procesos se tuvo en cuenta el sistema de gestión de calidad ya implementado por la organización y se adicionó lo concerniente al tema Ambiental y el de SySO. (Ver **Figura1. Mapa de procesos**).

6.3.12 Caracterizaciones. Para la elaboración de las caracterizaciones se tuvo en cuenta el sistema de gestión de calidad ya implementado por la organización y se adicionó lo concerniente al tema Ambiental y el de SySO. (Ver **Anexo K. Caracterización de Gestión HSEQ**).

6.4 CONTROLES NECESARIOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4. Determinar los controles necesarios para la ejecución de los procesos de la empresa Cooguasimales a partir de las herramientas planificadas.

6.4.1 Valoración de peligros y riesgos.

La valoración de riesgos se llevó de acuerdo a los criterios establecidos en el **Anexo G. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.**

(Ver **Anexo D. Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos**).

6.4.2 Valoración de aspectos e impactos ambientales.

La valoración de riesgos se realizó en el **Anexo E. Matriz de aspectos e impactos ambientales**, y se llevo de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla 13. Medición cualitativa de la posibilidad.

Nivel	Descriptor	Descripción
A	Casi seguro	Se espera que suceda en la mayoría de las circunstancias.
B	Probable	Probablemente sucederá en la mayoría de las circunstancias.
C	Posible	Podría suceder.
D	Improbable	Podría suceder pero no se espera que lo haga.
E	Raro	Sucede solamente en circunstancias excepcionales.

Tabla 14. Mediciones cualitativas del impacto.

Nivel	Descriptor	Ejemplo de descripción detallada
1	Catastrófica	Muerte, liberación de tóxicos en lugares alejados con efecto nocivo, enormes costos financieros.
2	Mayor	Lesiones extensas, pérdida de la capacidad productiva, liberación en lugares alejados contenida con asistencia externa y poco impacto nocivo, pérdida financiera importante.
3	Moderado	Exige tratamiento médico, liberación en el lugar contenida con asistencia externa, pérdida financiera alta.
4	Menor	Tratamiento de primeros auxilios, liberación en el sitio contenida inmediatamente, pérdida financiera media.
5	Insignificante	Sin lesiones, pérdida financiera baja, impacto ambiental insignificante.

Tabla 15. Matriz para el análisis cualitativo del riesgo.

Posibilidad	Consecuencia				
	Catastrófica	Importante	Moderada	Menor	Insignificante
Casi seguro	E	E	E	A	A
Probable	E	E	A	A	M
Posible	E	E	A	M	A
Improbable	E	A	M	B	A
Raro	A	A	M	B	A

Clave:
E = riesgo extremo, exige acción inmediata.
A = alto riesgo, es necesaria la atención por parte de la alta gerencia.
M = riesgo moderado, se debe especificar la responsabilidad de la gerencia.
B = riesgo bajo, gestionado mediante procedimientos de rutina.

6.4.3 Procedimiento para la identificación de requisitos legales.

Para tener una eficaz identificación de los aspectos legales que repercuten en la operación de la organización, en los temas de producto, ambiental y SySO, se creó un procedimiento que nos soporte esta actividad tan importante. **(Ver Anexo L. Procedimiento de identificación de requisitos legales).**

6.4.4 Procedimiento de identificación de peligros y riesgos.

Este procedimiento se encuentra implícito en el **Anexo G. Sistema de seguridad y salud en el trabajo.**

6.4.5 Procedimiento de identificación de aspectos ambientales.

Para tener una correcta identificación de los aspectos ambientales que inciden en la operación de la organización, se creó un procedimiento que nos soporte esta actividad tan importante. **(Ver Anexo M. Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales).**

6.4.6 Formatos de planes de control (calidad, aspectos ambientales y peligros y riesgos)

El plan de control de aspecto SySO se encuentra incluido en la matriz de identificación de peligros y riesgos **(Ver Anexo D. Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos)**, el plan de control de aspecto ambientales se encuentra incluido en la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales **(Ver Anexo E. Matriz de aspectos e impactos ambientales)**, el plan de control de calidad es el plan de calidad e el que se revisan los puntos críticos de los procesos. **(Ver Anexo F. Plan de calidad).**

6.5 SEGUIMIENTO Y MEDICION

OBJETIVO 5. Plantear las actividades de seguimiento y medición para el sistema de gestión integral en la empresa Cooguasimales.

6.5.1 Matriz de indicadores del SGI.

De acuerdo al diagnóstico de la empresa y a la planificación estratégica que se ha desarrollado, se crea una matriz de indicadores de los procesos del SGI. **(Ver Anexo N. Matriz de indicadores).**

6.5.2 Procedimiento de auditorías internas.

Para realizar un seguimiento del sistema de gestión de calidad, es necesario contar con herramientas como la auditoría interna, por lo que se creó su procedimiento. **(Anexo O. Procedimiento de auditoría interna).**

6.5.3 Formatos del procedimiento de auditorías internas (Programa de auditoría, plan de auditoría, lista de verificación, informe de la auditoría.

El procedimiento de auditorías requiere en su estructura de formatos que permitan llevar de forma organizada la secuencia de sus actividades dejando evidencia de su ejecución, de esta forma facilita a los auditores una misma base de trabajo que les guiará en su concepto de auditoría dentro de la organización.

(Ver Anexo P. Formato Programa de auditoría)

(Ver Anexo Q. Formato Plan de auditoría)

(Ver Anexo R. Formato Lista de verificación)

(Ver Anexo S. Formato Informe de auditoría)

6.6 ACCIONES DE MEJORAS

OBJETIVO 6. Diseñar el manejo de las acciones de mejora de la empresa Cooguasimales.

6.5.3 Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

La mejora del sistema de gestión requiere de un procedimiento transversal a todos los procesos de la organización que permita estandarizar esta herramienta, para esto se creó su procedimiento. **(Anexo T. Procedimiento de mejora).**

6.5.4 Formatos del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El procedimiento de mejoras requiere en su estructura de formatos que permitan llevar de forma estandarizada y organizada sus actividades dejando evidencia de su ejecución. **(Anexo U. Formato de Solicitud de Acción de mejora).**

6.7 IMPLEMENTACION

OBJETIVO 7. Implementar una acción de las establecidas en el plan de mejoras en la empresa Cooguasimales.

6.7.1 Plan de mejoras. De acuerdo al diagnóstico realizado se creó un plan de mejoras.

(Ver Anexo V. Plan de mejoras)

6.7.2 Evidencia de la mejora ejecutada. Se ejecutaron actividades del plan de mejora en el tema de salud y seguridad en el trabajo y en el ambiental propuesto a la organización, se puede evidenciar algunas de estas actividades en el **anexo W. Evidencia de actividad ejecutada.**

De estas actividades se pudo generar una conciencia de la alta dirección y de su personal en el tema de salud y seguridad en el trabajo, lo cual ha tomado gran importancia, permitiendo visualizar al personal como una de las partes interesadas que permite el crecimiento de la empresa, y que tiene requerimientos que influyen en su desempeño y en el clima de la organización, se vio la necesidad de gestionar actividades en pro de su calidad de vida en el trabajo; así mismo, en cuanto al tema ambiental, se realizaron charlas y comunicaciones, lo cual ha puesto en evidencia la importancia de pensar en nuestro contexto regional y en nuestra influencia positiva o negativa en el ámbito ambiental; se inició un programa de uso eficiente de la energía en las sedes administrativas y de pago fácil, en donde se realizó un seguimiento mensual desde el mes de mayo hasta la fecha, dando como resultado una disminución en las facturas del 15% en el consumo de energía, de igual manera se inició el programa de manejo de residuos sólidos en la sede de cobranzas, para lo cual se realizaron contactos con empresas que nos dieran acompañamiento en estos temas, lo cual no fue nada fácil, ya que en la región de norte de Santander no se tiene una cultura ambiental, mucho menos en las empresas de servicios.

Dado todas estas nuevas directrices, Cooguasimales espera ser un ejemplo en el sector servicios, ayudando a promover esta conciencia que permitirá mejorar la mejora en la calidad de vida de sus empleados, en el impacto al medio ambiente y en el desarrollo económico de su región.

(Ver anexo W. Evidencia de actividad ejecutada)

7. CONCLUSIONES

Tabla 16. Relación Objetivo-actividad-conclusión.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES QUE ASEGURARAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	CONCLUSIONES
<p>1. Establecer el fundamento de integración en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.</p>	<p>-Identificación de los requisitos comunes requeridos para la implementación de un sistema de gestión integral basado en las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.</p>	<p>Se creó la base de integración con las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.</p>
	<p>Hacer la base de integración</p>	
	<p>Identificar los que no son comunes y unirlos a la base de integración</p>	
<p>2. Realizar un diagnóstico de la empresa de acuerdo a la base de integración establecida en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.</p>	<p>Evaluación de los requisitos comunes y los requeridos por las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.</p>	<p>Gracias a la base de integración se realizó un diagnóstico de la organización que permitió conocer el estado actual de la empresa en cuando a su cumplimiento en las normas ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007.</p>
<p>3. Establecer un modelo de planificación estratégica, la planificación operativa y programas para el sistema de gestión integral, a partir de los requisitos de las normas ISO</p>	<p>Realizar el análisis DOFA</p>	<p>Se creó un modelo de planificación, el cual integra en un solo sistema de gestión integral, los tres sistemas de ISO 9001:2008, ISO14001:2004 y OSHAS 18001:2007, permitiendo a la organización la optimización de sus</p>
	<p>Identificar los requisitos del cliente</p>	
	<p>Identificar los riesgos de seguridad y salud ocupacional</p>	
	<p>Identificar riesgos ambientales</p>	
	<p>Crear los Planes operativos</p>	
	<p>Crear los Programa de salud y seguridad en el trabajo</p>	

<p>9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007 para la empresa Cooguasimales.</p>	<p>Crear el Programa ambiental</p>	<p>recursos.</p>
	<p>Desarrollar el modelo de planeación estratégica HSEQ.</p>	
<p>4. Determinar los controles necesarios para la ejecución de los procesos de la empresa Cooguasimales a partir de las herramientas planificadas.</p>	<p>·Análisis de los aspectos ambientales y de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Diseñar los procedimientos necesarios para el control del sistema de gestión integral.</p> <p>Crear los Planes de control del producto, de seguridad y salud ocupacional y ambiental.</p>	<p>Con base en el diagnóstico realizado, se determinaron los controles a los aspectos ambientales altos y a los peligros y riesgos no aceptables; ayudando a la organización a mejorar el desarrollo de sus actividades.</p>
<p>5. Plantear las actividades de seguimiento y medición para el sistema de gestión integral en la empresa Cooguasimales.</p>	<p>· Diseño de indicadores de los objetivos y procesos.</p> <p>Re estructurar el procedimiento de auditorías internas que apoyen la estrategia de la organización.</p>	<p>Con el diseño de los indicadores y las auditorías, la organización puede hacer seguimiento y controlar sus procesos, con el fin de tomar las acciones que se ameriten.</p>

<p>6. Diseñar el manejo de las acciones de mejora de la empresa Cooguasimales.</p>	<p>Definir el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p>	<p>Se creó el procedimiento de mejora, el cual es una herramienta que permitirá a la organización la cultura de toma de decisiones basadas en hechos, las cuales deben ser medibles y apoyará en la eliminación de sus debilidades.</p>
<p>7. Implementar una acción de las establecidas en el plan de mejoras en la empresa Cooguasimales.</p>	<p>Definir plan de mejoras.</p>	<p>Se creó un plan de mejora teniendo como insumo las falencias de la organización arrojadas en las matrices de identificación y valoración de peligros y riesgos y en la de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales; se tomaron algunas de las actividades y se ejecutaron, creando conciencia en la organización y mejora en.</p>
	<p>Aplicar una de las mejoras propuestas.</p>	

BIBLIOGRAFIA

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Tercera actualización. Santafé de Bogotá. ICONTEC. NTC-ISO 9001:2008.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional –Requisitos. Primera actualización. Santafé de Bogotá. ICONTEC. NTC-OHSAS 18001:2007.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Primera actualización. Santafé de Bogotá. ICONTEC. NTC-ISO 14001:2004.
- Farfán García Sandra Liliana. Diseño de la prestación de servicio de muestreo y análisis en campo de la empresa T.I.P LTDA. Basado en los requisitos de las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 E ISO 14001:2004. Bucaramanga 2013. Universidad Industrial de Santander.
- Ramírez Solano Sandra Milena. Diseño de gestión integral “HSEQ” para la empresa publicidad Ruiz. Bucaramanga 2013. Universidad Industrial de Santander.

Anexo A: Base de integración para el sistema de gestión integral HSEQ

BASE DE INTEGRACION PARA EL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ							
CICLO (PHVA)	NUMERAL	REQUISITOS	REQUISITOS			DESCRIPCION/ REQUISITO UNIFICADO	SALIDAS
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001		
PLANEAR	4.1	Requisitos generales	4.1	4.1	4.1	<p>La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua la eficacia del SGI, garantizando el cumplimiento de los requisitos según norma ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y la ISO 14001:2004. Se debe definir y documentar el alcance para el S.G.I</p> <p>La organización debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los procesos necesarios para el S.G.I. - Determinar secuencia e interacción de los procesos. - Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios. - Determinar criterios y métodos de control. - Realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos. - Implementar acciones para la mejora continua. <p>Si la organización contrata procesos externos que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, debe identificar, documentar y controlar tales procesos.</p>	Mapa de procesos
						Caracterizaciones	
						Procesos externos	

	4.2	Política de gestión integral	5.3	4.2	4.2	<p>La alta dirección debe definir y autorizar la política de gestión integral que cumpla las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apropiaada al propósito, la naturaleza de la organización (escala de riesgos SySO y a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades). - Incluya los compromisos de: prevenir lesiones y enfermedades, cumplir los requisitos legales y reglamentarios, cumplir los requisitos acordados con el cliente sobre calidad y los suscritos por la organización relacionados con sus aspectos ambientales. - Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas del S.G.I. - Se documenta, comunica, implementa, mantiene y es entendida por parte del personal dentro de la organización. - Revisada periódicamente para su continua adecuación y para asegurar que sigue siendo pertinente. - Disponible para las partes interesadas. 	Política de Gestión Integral
	4.3.1	Identificación de requisitos del cliente, peligros, valoración de riesgos de SySO y aspectos e impactos ambientales	7.2.1 a) y b)	4.3.1	4.3.1	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener actualizados procedimientos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar requisitos especificados y no especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega y posterior a ésta; y los necesarios para el uso previsto, cuando sea conocido; los aspectos e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios; identificar los peligros de SySO, valorar riesgos y determinación de controles. Se debe tener en cuenta; actividades rutinarias y no rutinarias, personas con acceso a los sitios de trabajo, comportamientos, actitudes, peligros fuera del lugar de trabajo que afecten la salud y seguridad de las personas de la organización, la vecindad, la infraestructura, el equipo y materiales. - Definir metodologías para la identificación de los peligros y riesgos, de los aspectos e impactos ambientales, y de los requisitos de los clientes. <p>Cuando la organización realice algún cambio o planee hacerlo, se deben identificar los requisitos de los clientes, los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos.</p>	<p>Requisitos del cliente, producto y organizacionales. (Formatos de gestión comercial, contratos, pago fácil, cobranzas y Mensajería).</p> <p>Matriz de peligros y valoración de riesgos</p> <p>Matriz de aspectos e impactos ambientales</p>
	4.3.2	Requisitos Legales y otros	7.2.1 c) y d)	4.3.2	4.3.2	<p>Se debe establecer, implementar y mantener procedimientos para la continua identificación y acceso a los requisitos legales y reglamentarios aplicables al S.G.I. y debe determinar cómo se aplican estos requisitos.</p> <p>Se debe mantener la información actualizada y se debe comunicar pertinentemente a todas las partes interesadas.</p>	Matriz de requisitos legales
	4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1	4.3.3	4.3.3	<p>Se debe establecer, implementar, mantener y documentar los objetivos medibles de calidad, ambientales y de salud y seguridad en el trabajo, en las funciones y niveles pertinentes de la organización, medibles cuando sea factible, que sean coherentes con la política del SGI, e incluya el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.</p> <p>La organización establecer programas, que deben ser revisados y ajustados para lograr sus objetivos.</p>	Programas de salud y seguridad en el trabajo y programas ambientales, matriz de indicadores

HACER	4.4.1	Compromisos, recursos, funciones, responsabilidades, autoridades, representantes de la dirección y rendición de cuentas.	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1	4.4.1	4.4.1	La alta dirección evidenciará su compromiso con el SGC así: asegurando la disponibilidad de recursos esenciales, incluyen los humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, y los recursos financieros y tecnológicos; identificando y comunicando los requisitos del cliente, legales, aspectos e impactos ambientales, peligros y riesgos de salud y seguridad en el trabajo; definir las funciones, responsabilidades, rendición de cuenta y la autoridad, definir políticas, objetivos y metas. Debe realizar revisiones por la dirección. La organización debe designar un representante de la dirección que asegure el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos del SGI, promueva la toma de conciencia, rinda informes periódicos de desempeño e informe a todos los niveles de la organización.	Nombramiento y definición del rol del representante de la dirección. Presupuesto HSEQ Informe de rendición de cuentas Manual de perfiles y funciones
	4.4.2	Competencia, formación, toma de conciencia	6.2	4.4.2	4.4.2	El personal que realiza actividades bajo su control que afecte la conformidad del producto, cause impactos ambientales o sobre la SySO, debe ser competente con base a educación, formación, entrenamiento, habilidades y experiencia (mantener registros asociados). Debe evaluarse la eficacia de la formación o de las acciones tomadas. La organización debe: establecer, implementar y mantener procedimientos para la toma de conciencia en pro del logro de los objetivos establecidos.	Hojas de vida con sus soportes (registros de educación, experiencia y formación). Procedimiento de toma de conciencia y evaluación de la eficacia de las acciones tomadas. Programas de formación y capacitación Manual de perfiles y funciones
	4.4.3	Comunicación interna y externa	5.5.3 7.2.3	4.4.3	4.4.3.1	La alta dirección debe asegurar procedimientos para: La comunicación interna sean apropiados en todos los niveles de la organización. Debe establecer, implementar y mantener disposiciones o procedimientos eficaces para la comunicación externa (partes interesadas). Se deben mantener el registro de las comunicaciones. El personal designado debe tener la responsabilidad definida y autoridad para comunicar externamente la información concerniente al SGI. Debe establecer procedimientos para la participación de los trabajadores, la consulta de los cambios que puedan afectar el SGI y los contratistas y partes interesadas.	Procedimiento de comunicación, participación y consulta

	4.4.3.2	Participación y consulta	-----	-----	4.4.3.2	La organización debe establecer, implementar y mantener unos procedimientos para la participación de: Los trabajadores en: la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, aspectos ambientales y requisitos del cliente. Desarrollo y revisión de la política y los objetivos del SGI. Consulta a las partes interesadas cuando se presenten cambios que afecten el sistema.	Procedimiento de comunicación, participación y consulta
	4.4.4	Documentación	4.2.1 4.2.2	4.4.4	4.4.4	Los documentos del SGI deben incluir: - Política, objetivos, metas y alcance del SGI. - Manual de gestión integral, que incluya los elementos más importantes del sistema y su interacción, la referencia los documentos y sus exclusiones justificadas. - Procedimientos documentados y registros exigidos en las normas y determinados por la organización para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos del SGI.	Manual de Gestión Integral
							Manual de Procedimientos
	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	4.4.5	4.4.5	Todos los documentos exigidos y requeridos por el SGI se deben controlar. Los registros son un tipo de documento y se deben controlar de acuerdo al control de registros, permaneciendo legibles, identificables y trazables. Los controles deben asegurar que los cambios propuestos son revisados antes de la implementación para determinar sus efectos en el SGI Se debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado que defina los controles para: - Aprobar la documentación con relación a su adecuación antes de su emisión. - Revisar y actualizar cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente. - Identificar cambios y el estado de la versión vigente de los documentos. - Asegurar que las versiones pertinentes se encuentren disponibles en los lugares de uso. - Asegurar que los documentos sean legibles y fácilmente identificables. - Asegurar que se identifican y se controla la distribución de los documentos externos determinados como necesarios. - Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación.	Procedimiento de control de documentos y registros
4.4.6	Control operacional	6.3 6.4 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 8.3	4.4.6	4.4.6	La organización debe identificar, planificar y desarrollar los procesos, operaciones y actividades asociadas con la realización del producto, los aspectos ambientales y peligros significativos identificados, implementando los controles necesarios para gestionar el riesgo, asegurando que se efectúan bajo condiciones específicas, mediante: -Procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas; el establecimiento de criterios operacionales y procedimientos relacionados. -La organización debe determinar y revisar los requisitos específicos y no establecidos por el cliente, requisitos legales y reglamentarios aplicables y el que se considere necesario. -Controles operacionales aplicables a calidad, SySO y a los aspectos ambientales.	Procedimientos de prestación del servicio Producto no conforme Listado de contratistas y visitantes	

						<p>- Controles de infraestructura, sobre visitantes del sitio de trabajo y procedimiento para actividades críticas (que generan impactos). -Controles relacionados con el proceso de compra de productos y servicios.</p> <p>-La organización debe establecer criterios para la evaluación, selección y la re-evaluación de los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.</p> <p>La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición. Esta validación debe demostrar la capacidad de este proceso para alcanzar los resultados planificados.</p>	Plan de calidad Procedimiento de compras Procedimiento de comunicación, participación y consulta
	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	4.4.7	4.4.7	<p>La organización debe establecer implementar y mantener procedimientos para identificar y responder a potenciales situaciones de emergencias y accidentes que puedan tener impacto en la seguridad y salud en el trabajo y que puedan tener impactos en el medio ambiente.</p> <p>Revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario el procedimiento de respuesta ante emergencias.</p> <p>Realizar pruebas periódicamente.</p> <p>Todas las correcciones el producto no conforme se deben verificar y aprobar por las personas responsables y se mantienen registros toda la información para demostrar su conformidad con los requisitos.</p>	Plan de emergencia Procedimientos de actuación ante emergencias
VERIFICAR	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6 8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.4	4.5.1	4.5.1	<p>La organización debe establecer implementar y mantener procedimientos para hacer seguimiento y medir el desempeño del SGI.</p> <p>Satisfacción del cliente.</p> <p>Cumplimiento de los procesos.</p> <p>Cumplimiento de calidad del producto, y procesos de calibración y mantenimiento a los equipos de seguimiento y medición. La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGI. Y para evaluar donde puede realizar la mejora continua.</p>	Procedimiento de seguimiento y medición. Encuesta de satisfacción del cliente Indicadores de gestión de los procesos Control del servicio
	4.5.2	Evaluación cumplimiento legal	8.2.3 8.2.4	4.5.2	4.5.2	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al SGI. Debe mantener registros de los resultados de las evaluaciones periódicas.</p>	Procedimiento de identificación de requisitos legales y matriz de requisitos legales.

	4.5.3.1	Investigación de incidentes	----	-----	4.5.3.1	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener los procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes, con el fin de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar las deficiencias de SySO que nos en evidentes, y otros factores que podrían causar o contribuir a que ocurran incidentes. - Identificar la necesidad de acción correctiva, acción preventiva y oportunidades de mejora. - Comunicar os resultados de las investigaciones de incidentes, las cuales se deben documentar y mantener. 	<p>Procedimiento para la investigación de incidentes</p> <p>Acta de conformidad del equipo investigador</p> <p>Formato de investigación de incidentes</p>
	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventivas	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	4.5.3	4.5.3.2	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener procedimientos para la identificación y tratamiento de las no conformidades reales, potenciales y la toma de acciones correctivas y preventivas. Deben incluir: la investigación de las no conformidades, determinando sus causas, evaluando acciones para prevenir su ocurrencia, el registro de las acciones preventivas y correctivas tomadas y la evaluación de su eficacia.</p>	<p>Procedimiento de Producto No conforme</p> <p>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Formato de Producto no conforme</p> <p>Formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora.</p>
	4.5.4	Control de registros	4.2.4	4.5.4	4.5.4	<p>La organización debe tener establecer y mantener los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos de su SGI.</p> <p>Se deben establecer, implementar y mantener procedimientos para la identificación, almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros del SGI.</p>	<p>Procedimiento control de documentos y registros.</p> <p>Listado maestro de registros</p>
	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	4.5.5	<p>La organización debe planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría, teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado e importancia de los procesos y área a auditar. - Resultados de las auditorías previas. - Se deben definir criterios, alcance, frecuencia, y metodología de la auditoría. - Seleccionar auditores objetivos e imparciales, las responsabilidades, competencias y requisitos para planificar y realizar las auditorías, informar sobre los resultados y conservar los registros. 	<p>Procedimiento de Auditoría</p> <p>Formato de Programa de auditoría</p> <p>Formato de Plan de auditoría</p> <p>Formato de Lista de verificación</p>

						Con el fin: Determinar si el SGI es conforme con las disposiciones planificadas, incluidos los requisitos de las normas; ha sido implementado adecuadamente y se mantiene; es eficaz para cumplir con la política y los objetivos de la organización.	Formato de Informe de auditoría
							Formato de Evaluación del auditor
ACTUAR	4.6.1	Revisión por la Dirección	5.6.15.6 .25.6.38 .5.1	4.6	4.6	La alta dirección debe revisar el SGI a intervalos planificados y definidos para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua, generando un informe de revisión por la dirección, el cual debe incluir: -Resultados de las auditorías internas y las evaluaciones de cumplimiento de los requisitos legales aplicables; resultados de participación y consulta; comunicaciones pertinentes de las partes interesadas: desempeño del sistema; grado de cumplimiento de los objetivos; estado de las investigaciones de incidentes, acciones correctivas y preventivas; circunstancias cambiantes y las recomendaciones para la mejora.	Procedimiento de revisión por la dirección

Anexo B: Diagnóstico del sistema de gestión integral HSEQ

DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL HSEQ								
CICLO (PHVA)	NUMERAL	REQUISITOS	REQUISITOS			SALIDAS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DIAGNOSTICO INICIAL
			ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001			
PLANEAR	4.1	Requisitos generales	4.1	4.1	4.1	Mapa de procesos Caracterizaciones Procesos externos	2	No se han identificado los referentes a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
	4.2	Política de gestión integral	5.3	4.2	4.2	Política de Gestión Integral	2	No se han identificado los referentes a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
	4.3.1	Identificación de requisitos del cliente, peligros, valoración de riesgos de SySO y	7.2.1 a) y b)	4.3.1	4.3.1	Requisitos del cliente, producto y organizacionales. (Formatos de gestión comercial, contratos, pago facil, cobranzas y mensajería).	2	No se han identificado los referentes a ambiental y salud y seguridad en el trabajo

		aspectos e impactos ambientales				Matriz de peligros y valoración de riesgos		
						Matriz de aspectos e impactos ambientales		
	4.3.2	Requisitos Legales y otros	7.2.1 c) y d)	4.3.2	4.3.2	Matriz de requisitos legales	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
4.3.3	Objetivos, metas y programas	5.4.1	4.3.3	4.3.3	Programas de salud y seguridad en el trabajo y programas ambientales, matriz de indicadores	1	Faltan los programas ambientales y de salud y seguridad en el trabajo y los indicadores de esas normas	
HACER	4.4.1	Compromisos, recursos, funciones, responsabilidades, autoridades, representante de la dirección y rendición de cuentas.	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1	4.4.1	4.4.1	Nombramiento y definición del rol del representante de la dirección.	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo, No existe informe de rendición de cuentas.
						Presupuesto HSEQ		
						Informe de rendición de cuentas		
						Manual de perfiles y funciones		
4.4.2	Competencia, formación, toma de conciencia	6.2	4.4.2	4.4.2	Hojas de vida con sus soportes (registros de educación, experiencia y formación).	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo	

						Procedimiento de toma de conciencia y evaluación de la eficacia de las acciones tomadas.		
						Programas de formación y capacitación		
						Manual de perfiles y funciones		
	4.4.3	Comunicación interna y externa	5.5.37.2.3	4.4.3	4.4.3.1	Procedimiento de comunicación, participación y consulta	1	No existe
4.4.3.2	Participación y consulta	-----	-----	4.4.3.2	Procedimiento de comunicación, participación y consulta	1	No existe	
4.4.4	Documentación	4.2.1 4.2.2	4.4.4	4.4.4	Manual de Gestión Integral	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo	

						Manual de Procedimientos		
	4.4.5	Control de documentos	4.2.3	4.4.5	4.4.5	Procedimiento de control de documentos y registros	3	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
	4.4.6	Control operacional	6.3 6.4 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5 8.3	4.4.6	4.4.6	Procedimientos de prestación del servicio	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo. No existe listado de contratistas y visitantes, ni procedimientos de comunicación, participación y consulta
						Producto no conforme		
						Listado de contratistas y visitantes		
Plan de calidad								
Procedimiento de compras								
					Procedimiento de comunicación, participación y consulta			
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	8.3	4.4.7	4.4.7	Plan de emergencia	1	No existe para toda la organización	
					Procedimientos de actuación ante emergencias			

VERIFICAR	4.5.1	Seguimiento y medición	7.6 8.2.1 8.2.3 8.2.4 8.4	4.5.1	4.5.1	Procedimiento de seguimiento y medición.	2	No existen indicadores de gestión, ni mucho menos medidas que permitan establecer si la empresa está funcionando bien o mal, en cuanto a la gestión ambiental y de salud y seguridad en el trabajo.
						Encuesta de satisfacción del cliente		
						Indicadores de gestión de los procesos		
						Control del servicio		
	4.5.2	Evaluación cumplimiento legal	8.2.3 8.2.4	4.5.2	4.5.2	Procedimiento de identificación de requisitos legales y matriz de requisitos legales.	2	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
	4.5.3.1	Investigación de incidentes	-----	-----	4.5.3.1	Procedimiento para la investigación de incidentes	1	No existe
						Acta de conformidad del equipo investigador		
						Formato de investigación de incidentes		
	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventivas	8.3 8.4 8.5.2 8.53	4.5.3	4.5.3.2	Procedimiento de Producto No conforme	3	Se llevan pero hace falta darle más importancia y formación al personal para su identificación y redacción
						Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.		
Formato de Producto no conforme								
Formato de acciones preventivas, correctivas y de mejora.								

	4.5.4	Control de registros	4.2.4	4.5.4	4.5.4	Procedimiento control de documentos y registros.	3	
						Listado maestro de registros		
	4.5.5	Auditoría interna	8.2.2	4.5.5	4.5.5	Procedimiento de Auditoria	3	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo
						Formato de Programa de auditoría		
						Formato de Plan de auditoría		
						Formato de Lista de verificación		
						Formato de Informe de auditoria		
Formato de Evaluación del auditor								
ACTUAR	4.6.1	Revisión por la Dirección	5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	4.6	4.6	Procedimiento de revisión por la dirección	3	Falta incluir lo concerniente a ambiental y salud y seguridad en el trabajo

Anexo C .Identificación de los requisitos de los clientes

INTENCIONES	PARTES INTERESADAS				INTENCIÓN FINAL	DEFINICIÓN
	CLIENTES	PERSONAL INTERNO	ALTA DIRECCIÓN	ASOCIADOS		
financieras			rentabilidad, crecimiento económico sostenible	rentabilidad, sostenibilidad en el mercado, generación de ganancias	crecimiento económico sostenido	La organización se mantenga en el mercado, crezca y genere altas ganancias.
cliente	satisfacción del cliente		satisfacción del cliente		satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
procesos internos		comunicación entre procesos	que se sigan los procesos, optimización de recursos y tecnología vigente que nos permita ser más competitivos		eficiencia de procesos	Buen uso de recursos en cada proceso y buena comunicación, y tecnología que aporte a la mejora de los procesos.
innovación	nuevas ofertas de productos		nuevas ofertas de los productos		innovación	nuevas ofertas de productos
aprendizaje		desarrollo del personal	actualización del personal en temas asociados al objeto de la empresa		desarrollo del personal	Capacitación competencias, acordes a los cargos y que apoyen los objetivos de la empresas.
social	siso	bienestar social(siso e incentivos) motivación del personal	calidad de vida sentido de pertenencia y don de servicio	calidad de vida	bienestar del personal	Seguridad, salud, mas incentivos, calidad de vida (programa de crecimiento espiritual).
sociedad		generación de empleo	generación de empleo fundación	impacto social a través de la fundación y campañas con el personal	impacto social	A través de la fundación crear Colombia.

Fuente: Autor

Anexo D. Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos.

 GESTION HSEQ														MPE-0308-1			
														FECHA			
MANUAL DE PROCESOS ESTRATEGICOS														MPE-0308-1			
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE PELIGROS Y RIESGOS														Página 1 de 1			
AREA : SISTEMAS														FECHA REALIZACIÓN: MAYO DE 2014			
TRABAJADORES : 4																	
PROCESO ZONALUGAR ACTIVIDADES TAREAS RUTINARIO (SI O NO)	PELIGRO		EFECTOS POSIBLES	CONTROLES EXISTENTES			EVALUACION DEL RIESGO						VALORACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCION			
	DESCRIPCION	CLASIFICACION		FUENTE	MEDIO	INDIVIDUO	NIVEL DE DEFICIENCIA	NIVEL DE EXPOSICION	NIVEL DE PROBABILIDAD (Nº DE PERI. DEL NIVEL DE PROBABILIDAD DE CONSECUENCIA (NR) INTERPRETACION DEL NR	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO	ELIMINACION	SUSTITUCION		CONTROLES DE INGENIERIA	CONTROLES ADMINISTRATIVOS SEÑALIZACION ADVERTENCIA	PP T	
SISTEMAS CALLE ZITINO. USTI BARRIO BLANCO MENSAJERIA, MANTENIMIENTO tiempo establecido. Asignar correo e imprimir planillas para	Exposición a radiaciones no ionizantes por equipos de comunicaciones, equipos de oficina).	FISICO	Estrés, irritación ocular, entumecimiento (parestesia) de manos y dedos, perturbación o alteración de la	Ninguno	Ninguno	Ninguno	6	2	12	ALTO	10	120	III	ACEPTABLE	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de comunicaciones y de oficina.	Realizar exámenes periódicos donde se incluya visometría. Realización de pausas activas durante la jornada	PP T

Anexo E. Matriz de aspectos e impactos ambientales.

 MANUAL DE PROCESOS ESTRATEGICOS		GESTION HSEQ										MPE-0308-2	
		MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORACION DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES										FECHA	VERSIÓN
ZONA O LUGAR	AREA	PROCESO	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD/PRODUCTO /SERVICIO	CONTINUIDAD		ASPECTOS AMBIENTALES	IMPACTOS AMBIENTALES		VALORACION DEL IMPACTO AMBIENTAL			Actividades	Controles
				R	NR		Tipo de impacto	Descripcion del impacto	Posibilidad	Impacto	Consecuencia		
CI 11 4-74 Of 401 - Colombia, Cúcuta	ADMINISTRATI VA	TALENTO HUMANO	Coordinación del reclutamiento	X		Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)	Negativo	agotamiento de los recursos naturales	CS	3	E	*Capacitación y toma de conciencia sobre el manejo adecuado de residuos sólidos. *Ubicar zonas de acopio y disposición de los residuos, con recipientes adecuados. *Señalización de ahorro de energía y agua en los diferentes puestos de trabajo. *Reutilización	*Programa de Capacitaciones. * Programa de Residuos sólidos. * Programa de uso eficiente de agua y energía.
			Selección y contratación	X									
			Realización de la nomina	x									
			Velar por la salud y seguridad del personal a su ingreso, permanencia y retiro de la entidad	X		Consumo de energía eléctrica (uso de equipos de cómputo, teléfonos cargables, aire acondicionado, impresoras e iluminación de los lugares de trabajo)	Negativo	agotamiento del recurso natural(agua)	CS	2	E		
			Formación del personal	x									
			Generación de informes mensuales	X									
		COMERCIAL	Búsqueda de nuevos clientes	X		Consumo de agua	Negativo	agotamiento del recurso natural(agua)	CS	2	E		
			Mantenimiento de clientes antiguos	X									
			Creación de propuestas		X								
			Generación de informes mensuales	X									

ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA Y TESORERIA	Revisión de pagos a proveedores y nómina	X		Compra de insumos ecológicos	Positivo	Reducción de afectación al ambiente	CS	5	A	*Capacitación y toma de conciencia sobre el manejo adecuado de residuos sólidos. *Ubicar zonas de acopio y disposición de los residuos, con recipientes adecuados. *Señalización de ahorro de energía y agua en los diferentes puestos de trabajo. *Reutilización	*Programa de Capacitaciones. *Programa de Residuos sólidos. *Programa de uso eficiente de agua y energía.
		Gestionar las pólizas y contratos	X									
		Mantenimiento de instalaciones físicas		x								
		Realizar el envío de la documentación pertinente en una contratación		X								
		Realiza pagos de seguridad social y los impuestos de la DIAN	x									
		Generación de informes mensuales	x									
		Control de caja menor y cartera de todas las sucursales	X									
		Conciliaciones de los bancos según la periodicidad (diarios o mensuales)	X									
	INFRAESTRUCTURA	Coordinación del correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica	x		Utilización de bombillas ahorradoras	Positivo	Reducción de afectación al ambiente	CS	3	E		
		Investigación de nuevas tecnologías para la implementación del grupo empresarial	X									
		Coordinación de las labores de desarrollo de software	X									
		Coordinación de las labores de soporte técnico	X		Generación de residuos peligrosos toner	Negativo	Sobrepresión al relleno sanitario	D	2	A		
		Recarga y limpieza de impresoras	X									
		Mantenimiento y ensamble de equipos	X									
		Instalación de RED	X									
		Generación de informes mensuales	X									
	Instalación de cámaras y configuración de DVR		X									
	SERVICIOS GENERALES	Limpieza y aseó de las instalaciones	X		Generación de residuos peligrosos (aparatos eléctricos y electrónicos)	Negativo	Sobrepresión al relleno sanitario	D	2	A		
		Actividades de servicio de cafetería	X									
TODOS	Uso de equipos de cómputo	X										
	Uso de aire acondicionado	X										

Anexo F. Planes de calidad.

PROCESO	PARAMETRO DE CONTROL	CARACTERISTICA	ESPECIFICACION	RESPONSABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	MÉTODO DE CONTROL	PROCEDIMIENTO	PLAN DE REACCIÓN	REGISTRO
PAGO FACIL	Servicio	Personal sensibilizado	Capacitación para mejorar competencia	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño
		Protocolo de atención	Uso de las pautas señaladas para un buen trato con el cliente	Director pago fácil	Mensual	Cliente incognito	Trato directo	1ra. Vez- Comunicación interna 2da. vez- Memorando	No aplica
		Comodidad	Planta física y redes	Director pago fácil	Periódica	Mantenimiento preventivo y correctivo	Revisión sistematizada y estandarizada		Formato solicitud de pedido interno
	Seguridad	Competencias	Competencias del personal	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño
		Confiabilidad	Ausencia de reclamos	Director pago fácil	Mensual	Control de reclamos	Gestión de PQRSF	Comunicar a cajeros. En casos de gravedad actas de descargo.	Formato de PQRSF
			Usuarios	Control	Director de sistemas	Periódica	Control de usuarios por cajero y fecha de recibido y cierre	Programa Sirecoog.	Memorando

PROCESO	PARAMETRO DE CONTROL	CARACTERISTICA	ESPECIFICACION	RESPONSABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	MÉTODO DE CONTROL	PROCEDIMIENTO	PLAN DE REACCIÓN	REGISTRO
		Tecnología	Software con seguridad informática	Director de infraestructura	Diaria	Análisis de seguridad y backups	Revisión sistematizada y estandarizada	Memorando y creación de Backups	Backups
			Equipos	Director de infraestructura	Mensual	Mantenimiento preventivo y correctivo	Revisión sistematizada y estandarizada		Formato de hoja de vida del equipo
		Protocolos de seguridad	Metodología basada en la procesos de vigilancia	Director pago fácil	Diario	Registros de ingreso, cámaras de seguridad.	Revisión y observación		Reportes
		Honestidad	Uso correcto del dinero	Director pago fácil	Mensual	Arqueos	Revisión sistematizada y estandarizada	Acta de descargo.	Formato
MENSAJERIA	Eficacia	Entrega oportuna y correcta	Tiempos	Coordinador "Don Jorge"	Diaria	Informe de asignación diaria por mensajero	Gestión de envíos	Memorando y entrega de la correspondencia por parte de otro mensajero.	Guías, informes de cierre de los ciclos (archivo).
			Competencia del personal	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño
	Seguridad	Manejo correcto de la propiedad del cliente(corrrespondencia)	Metodología basada en la procesos de vigilancia	Coordinador de correo	Diario	Protocolo de recogida de mercancía, recibo de mercancía.	Revisión y observación	Memorando	Correspondencia

PROCESO	PARAMETRO DE CONTROL	CARACTERISTICA	ESPECIFICACION	RESPONSABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	MÉTODO DE CONTROL	PROCEDIMIENTO	PLAN DE REACCIÓN	REGISTRO
		Confiabilidad	Ausencia de reclamos y de devoluciones sin argumento	Director mensajería	Mensual	Control de reclamos Informe de devoluciones	Gestión de PQRSF Gestión de envíos	Comunicar a mensajeros. Auditorías de campo. En casos de gravedad actas de descargo.	Formato de PQRSF. Formato de auditoría. Informe de reenvíos.
		Tecnología	Seguridad informática	Auxiliar de sistemas	Diaria	Backups.	Revisión sistematizada y estandarizada	Memorando y creación de Backups	Backups
			Equipos	Director de infraestructura	Mensual	Mantenimiento preventivo y correctivo	Revisión sistematizada y estandarizada		Formato de hoja de vida del equipo
PROCESO	PARAMETRO DE CONTROL	CARACTERISTICA	ESPECIFICACION	RESPONSABLE DE CONTROL	FRECUENCIA DE CONTROL	MÉTODO DE CONTROL	PROCEDIMIENTO	PLAN DE REACCIÓN	REGISTRO
COBRANZAS	Servicio	Personal capacitado	Capacitación para mejorar competencia	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño
	Seguridad	Competencias	Competencias del personal	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño
		Confiabilidad	Ausencia de incongruencias	Jefe de operaciones	Mensual	Control de PQRSF	Gestión de PQRSF	Comunicar a las partes interesadas (clientes, agentes contact center, coordinadores, entre otros). En casos de gravedad actas de descargo.	Formato de PQRSF

		Tecnología	Seguridad informática	Director de infraestructura	Diaria	Análisis de seguridad y backups de los coordinadores.	Revisión sistematizada y estandarizada	Memorando y creación de Backups	Backups
			Equipos	Director de infraestructura	Mensual	Mantenimiento preventivo y correctivo	Revisión sistematizada y estandarizada		Formato de hoja de vida del equipo
	Eficacia	Manejo correcto de la propiedad del cliente (correspondencia)	Competencia del personal	Director de talento humano	Semestral	Evaluación de desempeño	Evaluación escrita y practica	Firma de compromisos	Resultado de evaluación de desempeño

Anexo G. Sistema de seguridad y salud en el trabajo

SISTEMA DE GESTION DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AÑO 2014

El SG-SST Empresarial entendido como la planeación, organización, ejecución y evaluación de las intervenciones sobre las Condiciones de Salud (medicina preventiva y del trabajo) y las Condiciones de Trabajo (higiene y seguridad industrial), incluye la descripción práctica de los principales elementos que conforman los SG-SST , a partir de los parámetros establecidos por el Ministerio de Trabajo en el *Manual de Estándares Mínimos para la Elaboración del SG-SST* y ha sido diseñado para ser integrado en la estructura de cualquier Sistema de Gestión. El enfoque básico es la mejora continua de las condiciones y los comportamientos de la Seguridad y la Salud en el Trabajo tras el logro de una cultura sostenible de bienestar en las empresas.

Mediante el SG-SST Empresarial, **COOGUASIMALES** implementa acciones con el fin de mantener condiciones laborales que garanticen el bienestar, la salud de los trabajadores y la productividad de la Organización.

COMPROMISO GERENCIAL

COOGUASIMALES, Se compromete a gestionar y ejecutar el sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo brindando un ambiente laboral confortable seguro y todos los recursos necesarios para el cumplimiento del programa.

1. ESTRUCTURA BÁSICA DEL SG-SST

1.1 RESEÑA HISTÓRICA

COOGUASIMALES Somos una entidad sin ánimo de lucro vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria, constituida en Colombia el 17 de Octubre de 1995 bajo la Resolución No.500-003 de DANCOOP e identificada con Nit.807.000.949-1, con domicilio principal en la ciudad de San José de Cúcuta - Departamento Norte de Santander. Contamos con dos Direcciones de Zona en las ciudades de Bogotá D. C. y Bucaramanga (Santander).

Nuestra naturaleza Multiactiva nos permite desarrollar una variedad destacada de proyectos empresariales con diversas líneas de negocio, de conformidad con la normatividad vigente.

Inspiramos nuestros proyectos a la satisfacción de nuestros aliados o socios estratégicos y sus clientes, empeñados en construir y fortalecer relaciones de largo plazo con los mismos.

Nuestra operación se soporta en un equipo humano profesional y altamente especializado, enfocado al logro de las metas propuestas y la excelencia en el servicio a clientes y usuarios, lo cual constituye nuestra razón de ser.

El conocimiento interdisciplinario de nuestros líderes, nos compromete a la generación de valor para nuestros aliados o socios estratégicos y colaboradores, garantizando equilibrio en el flujo de caja y el logro de sus objetivos empresariales y personales.

COOGUASIMALES fue inscrita en la Cámara de Comercio el 29 de Marzo de 1996 bajo radicación 00000005, del Libro de Personas Jurídicas sin ánimo de lucro.

1.2 GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

RAZÓN SOCIAL: COOGUASIMALES	
NIT: 900.469.704-5	DIRECCIÓN: Calle 11 No. 4-74 Oficina 401
CIUDAD: CUCUTA	TELÉFONO: 5832270
ACTIVIDAD ECONÓMICA: PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES DE COBRANZA A EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS.	
CÓDIGO DEL DECRETO 1607/02: 8299	
TASA DE COTIZACIÓN: 0,522%	CLASE DE RIESGO: I
No. CENTROS DE TRABAJO: 1	No. TRABAJADORES: 120
REPRESENTANTE LEGAL: MARIELA AREVALO ALVAREZ	
ARL: COLPATRIA	
ENCARGADO DE SG-SST: ZORAYDA APARICIO GARNICA	
CARGO: DIRECTORA DE TALENTO HUMANO	

1.2.2 Descripción General de los Procesos Productivos

A continuación, describir uno a uno todos los procesos productivos que se realizan en la empresa.

Procesos desarrollados

En la Empresa no se adelantan procesos industriales pero si procedimientos administrativos, para el desarrollo de la Actividad económica. Las instancias

superiores de la organización establecen las políticas y directrices generales para el cumplimiento del objeto social, así como la reglamentación de funcionamiento y servicios, aprobación de presupuestos.

Maquinaria, herramientas y equipos

En el Área Administrativa de la Empresa se utilizan equipos de oficina como: computadores, impresora, fotocopidora, teléfono, entre otros.

Materias primas

Se utilizan los insumos usuales de oficina (papelería, útiles de Escritorio, tonner para las fotocopadoras). Dentro de programas paralelos (como aseo y mantenimiento) se utilizan algunos materiales tales como limpiadores y detergentes.

1.2.3 Descripción de Instalaciones Locativas

El área administrativa de la Empresa se encuentra ubicada en un edificio del área urbana de ciudad, en un área comercial.

El área de oficinas se trata de una construcción de base sólida de hierro reforzado, ladrillo y cemento. Las estructuras son adecuadas para la carga que debe soportar y antisísmicas. Las paredes están recubiertas de estuco y pintados, los techos cuentan con cielo raso; los pisos están cubiertos por baldosas, Las dependencias son independientes aunque en las mismas funcionan varios puestos de trabajo. La iluminación en general es una mezcla de natural y artificial (básicamente fluorescente). El estado de orden y aseo es en general excelente.

Las áreas operativas dependerán de los diferentes sitios de trabajo donde empleados realizan las labores, que se pueden ver la exposición a los peligros en la matriz de riesgos.

1.3 PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

1.3.1 Misión de la Organización

Proveemos una alta gama de servicios con calidad y tecnología, como lo son el recaudo de servicio públicos y privados, mensajería y cobranzas, siendo aliados de nuestros clientes con responsabilidad social y mejorando la calidad de vida de las personas.

1.3.2 POLITICAS DE ALCOHOL Y DROGAS

En **COOGUASIMALES**, mediante el compromiso de mantener un ambiente de trabajo seguro y sano; prohíbe la posesión, uso y venta de alcohol, drogas y tabaco, en las instalaciones de la empresa, sitios de prestación de servicios y durante el desarrollo de las actividades para la empresa y/o sus clientes. Por ello, consciente de los posibles riesgos realizará sensibilización y capacitación a sus colaboradores acerca de las enfermedades ocasionadas por el consumo de estas drogas adictivas, concientizándolos del daño que puede generar en el organismo y las personas a su alrededor, así como los riesgos a la integridad, eficiencia y productividad en el desempeño de su trabajo.

Se podrá solicitar a los trabajadores y contratistas que se sometan a evaluación médica o exámenes de laboratorio por personal autorizado, cuando se considere conveniente por solicitud de nuestros clientes para efectos de determinar el consumo de alcohol, drogas o sustancias alucinógenas.

1.3.3 Objetivos del SG-SST

- Promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y de trabajo en la Organización, con el fin de preservar un estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, tanto a nivel individual como colectivo, que mejore la productividad de la misma.
- Desarrollar actividades de prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo a todo nivel en la Organización, con el fin de disminuir las pérdidas por daños a los equipos, materias primas o las generadas por ausentismo laboral.
- Mejorar las condiciones de trabajo mediante la identificación, evaluación y control de los agentes de riesgo presentes en el ambiente y la organización que puedan producir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

- Fomentar programas de promoción de estilos de vida y trabajo saludables en los funcionarios de la Organización, para formar trabajadores con costumbres sanas, disminuyendo ausentismo por enfermedad común u otras causas diferentes al trabajo.

- Evaluar de forma cualitativa y cuantitativa la magnitud de los factores de riesgos presentes en la Organización.
 - Analizar la magnitud de los factores de riesgo e implementar los sistemas de control requeridos para evitar efectos nocivos en los trabajadores, las instalaciones, la comunidad y el medio ambiente.

- Elaborar, analizar y actualizar las estadísticas de la información recolectada en los diferentes registros implementados, los cuales permitirán controlar el comportamiento de los factores de riesgo existentes y detectar la presencia de nuevos agentes agresores.

- Promover las Normas Internas de SST y el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, para facilitar el control de los factores de riesgo y prevenir la aparición de accidentes y enfermedades laborales.

- Conformar y fomentar los grupos de apoyo del SG-SST: Comité Paritario y Brigada de Emergencia, los cuales liderarán el desarrollo y adecuado cumplimiento de las metas establecidas por la Organización, en beneficio de la salud de los trabajadores.

1.4 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

1.4.1 Forma de Contratación de los Trabajadores

Los trabajadores se encuentran directamente vinculados a la Empresa mediante contratos a término indefinido y fijo inferior a un año.

1.4.2 Distribución Demográfica

Registrar el número de trabajadores de la Organización, discriminándolos por género (sexo) y centros de trabajo (sucursales). Si lo desea puede distribuirlos

por grupos de edad, nivel educativo (analfabeta, primaria, secundaria, técnico, universitario, postgrado), cargos, cuántos hacen parte del área administrativa y cuántos del área operativa.

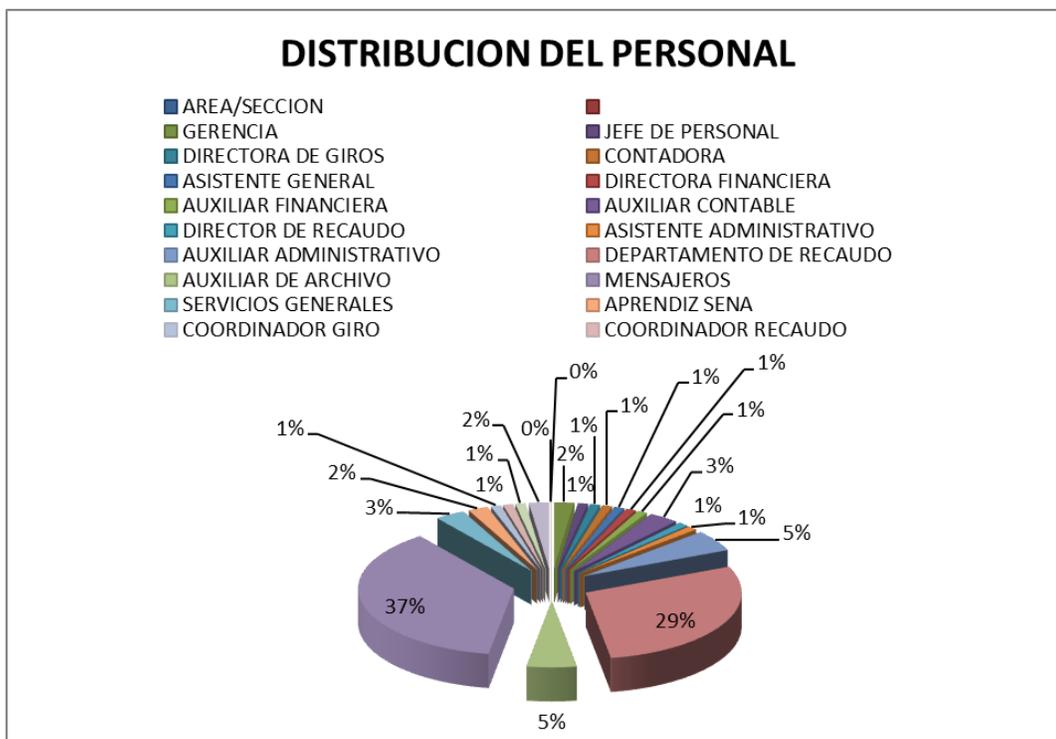
COOGUASIMALES ha establecido el trabajo y distribución de personal que se observan en las tablas 1 y 2.

ÁREA ADMINISTRATIVA SEDE PRINCIPAL:

TABLA No 1 Distribución de personal

AREA/SECCION	TRABAJADORES	
	DE PLANTA	EN MISION
GERENCIA	2	
DIRECTORA TALENTO HUMANO	1	
DIRECTORA DE GIROS	1	
CONTADORA	1	
ASISTENTE GENERAL	1	
DIRECTORA ADMINISTRACION Y TESORERIA	1	
AISTENTE ADMINISTRACION Y TESORERIA	1	
AUXILIAR CONTABLE	3	
DIRECTOR DE RECAUDO	1	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	5	
DEPARTAMENTO DE RECAUDO	28	
AUXILIAR DE ARCHIVO	5	
MENSAJEROS	36	
SERVICIOS GENERALES	3	
APRENDIZ SENA	4	
COORDINADOR GIRO	1	

COORDINADOR RECAUDO	1	
COORDINADOR SISTEMAS DE RECAUDO	1	
ASISTENTE TALENTO HUMANO	1	
TOTAL	142	

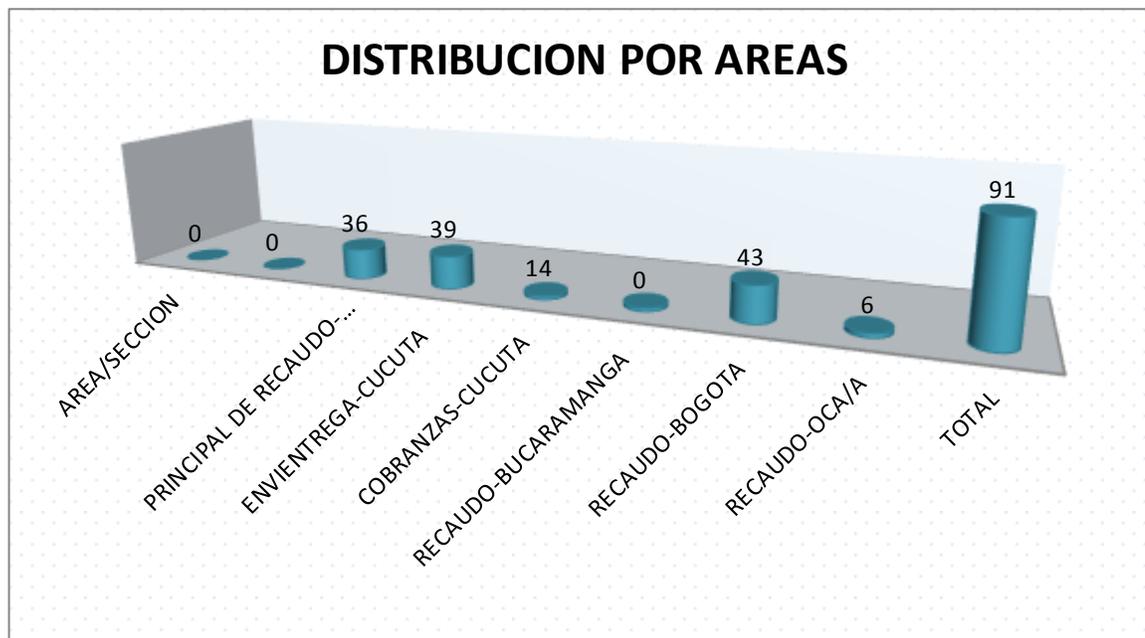


ÁREA OPERATIVA-OFCINAS DE RECAUDOS Y COBROS:

TABLA No 2 Distribución de personal por áreas.

AREA/SECCION	TRABAJADORES	
	DE PLANTA	EN MISION
PRINCIPAL DE RECAUDO-CUCUTA	36	
ENVIENTREGA-CUCUTA	39	
COBRANZAS-CUCUTA	14	
RECAUDO-BUCARAMANGA	0	

RECAUDO-BOGOTA	0	
RECAUDO-OCAÑA	6	
TOTAL	91	



1.4.3 Horarios de Trabajo

En la oficina principal el personal administrativo labora nueve horas de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. Con 2 horas para el almuerzo (12:00 a 2:00 p. m) y los sábados de 7:00 a.m. a 3:00 pm. Turnos de 7:30-11:00 a.m y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.

Respecto a las vacaciones de los trabajadores de la empresa, estas son individuales según programación.

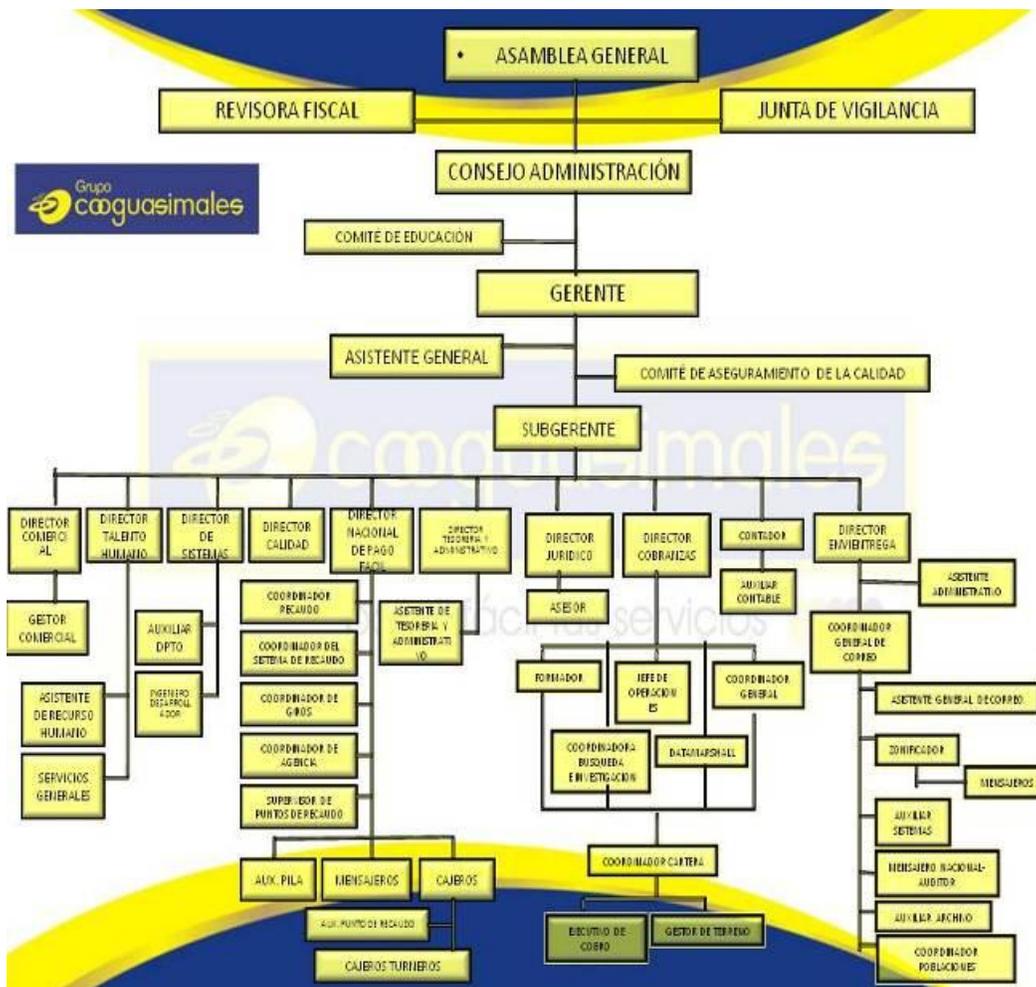
1.4.4. Beneficios al Personal

COOGUASIMALES, cuenta con los siguientes beneficios adicionales, además de los de ley para sus trabajadores (salarios, cesantías, vacaciones, dotación de uniformes, caja de compensación, vinculación al sistema de seguridad social, subsidio familiar y de transporte).

- Programas de capacitación y entrenamiento, se han desarrollado para cargo de acuerdo a la necesidad de cargo se desarrolla el programa de capacitación.

- Servicios (alimentación, transporte, etc.). Cuando las labores lo amerite se asume la alimentación del personal.
- Actividades deportivas que patrocina la empresa.

1.5 ORGANIGRAMA



1.6 RECURSOS NECESARIOS PARA EL SG-SST

1.6.1 Recursos Humanos

Existe una persona encargada de liderar las actividades del SGSST

CARGO: Directora de Talento Humano

NOMBRE: Zoraida Aparicio Garnica

TIPO DE VICULACION: Contrato a término indefinido

TIEMPO QUE DEDICA A LAS ACTIVIDADES DEL SST: Tiempo parcial.

Para adelantar la gestión de Seguridad y Salud en el trabajo existe asesoría externa de una profesional en Salud Ocupacional acreditada con Licencia contratada por la empresa.

CARGO: Asesora Externa de SST

NOMBRE: Claudia Milena Camacho Pedraza

Licencia en SST: # 0549 Renovada el 27 de enero de 2009

Tipo de Vinculación: Prestación de servicios

TIEMPO DEDICADO A LAS ACTIVIDADES DEL SST: Tiempo parcial

1.6.2 Recursos Financieros

Se destinan los recursos económicos necesarios para implementar las actividades previstas en el Cronograma del SG-SST que provienen de la partida presupuestal de Gastos de personal.

1.6.3 Recursos Técnicos y Estándares

La Organización **COOGUASIMALES** posee normas, procedimientos o equipos especiales para evaluar las condiciones de trabajo y de salud de los trabajadores (propios o contratados siempre y cuando se ajusten a las normas técnicas vigentes).

La Empresa destina los recursos necesarios para su contratación según las actividades y necesidades del SG-SST.

1.6.4 Recursos Locativos

La Empresa no cuenta con un área específica para la administración del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, realizando las reuniones y capacitaciones en sitios contratados para suplir las necesidades incluye salones de capacitación, enfermería, consultorios, entre otros); igualmente en el área de talento humano existen dotación de equipos de cómputo y de oficina para el apoyo de las actividades del sistema de gestión.

1.6.5 Grupos de Apoyo para el Desarrollo del SG-SST

La Organización cuenta con las siguientes instancias para apoyar las diferentes actividades del SG-SST.

GRUPO DE APOYO	ACTIVIDADES	INTEGRANTES
Brigada de emergencia	Apoyo en las actividades de emergencias que se puedan presentar dentro de la organización	Relacionados en el plan de emergencias de la organización
Brigada de primeros auxilios	Apoyo en las actividades de emergencias que se puedan presentar dentro de la organización	Relacionados en el plan de emergencias de la organización

1.7 NIVELES DE RESPONSABILIDAD DEL SG-SST

La Organización (nombre de la Organización) ha definido un responsable para la coordinación, asesoría y apoyo de las actividades del SG-SST. Así mismo ha establecido claramente las responsabilidades en materia de prevención de riesgos, en todos los niveles de la Organización.

1.7.1 Responsabilidad del Gerente – Alta Dirección

- Conocer y liderar el desarrollo del SG-SST de **COOGUASIMALES**.
- Responsabilizarse del diseño, implementación, seguimiento y mejora de las actividades planteadas en el SG-SST.
- Incluir en las reuniones los temas referentes al desarrollo de las actividades de SG-SST.

- Evaluar periódicamente el cumplimiento del SG-SST.
- Realizar caminatas gerenciales para monitorear el desempeño del SG-SST.
- Asegurar que los trabajadores entiendan la importancia de cumplir con los estándares del SG-SST conforme con lo establecido en la Política y los objetivos del SG-SST.

1.7.2 Responsabilidad del Coordinador del SG-SST

- Asumir la dirección del SG-SST, asesorando al dueño de la Organización o a la gerencia en la formulación de lineamientos y procedimientos para el desarrollo de las actividades.
- Estructurar el SG-SST, medidas de prevención, intervención y control, direccionados a la implementación de los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, Higiene y Seguridad Industrial.
- Informar periódicamente al dueño o gerente de la Organización sobre las actividades y avances en SG-SST que se han desarrollado en el establecimiento o en las sucursales.
- Coordinar con los jefes de las áreas (dueños de los procesos), la elaboración del panorama de factores de riesgo y hacer la priorización para focalizar la intervención.
- Validar o construir con los jefes de las áreas los planes de acción y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Promover la comprensión de la política en todos los niveles de la Organización apoyándolos para que cumplan con su responsabilidad con el SG-SST.
- Gestionar los recursos necesarios para la implementación del SG-SST y hacer seguimiento a los indicadores.

- Coordinar las necesidades de capacitación en materia de prevención según los riesgos prioritarios y los niveles de la Organización.

- Mantener un programa educativo y promocional de SST dirigido a todos los trabajadores.
- Establecer mecanismos de evaluación para verificar el cumplimiento de las actividades en SST.

- Implementar las leyes, directivas y normas en general, expedidas por las entidades oficiales relacionadas con SST, aplicables a la Organización.

- Establecer campañas de motivación y divulgación de normas y conocimientos técnicos tendientes a mantener un interés activo por la SST en todo el personal.

- Participar activamente en las reuniones en donde se traten temas de SST.

- Integrar las actividades de SST en todos los niveles de la Organización, suministrando ideas e información para el progreso del SG-SST.

- Participar de las reuniones del Comité Paritario y apoyar su gestión.

- Verificar que el Comité Paritario de esté funcionando y reuniéndose periódicamente, para lo cual se establecerá un control de cada reunión.

- Coordinar las actividades correspondientes con las entidades relacionadas con la Organización: EPS, ARL, IPS.

- Evaluar la implementación del SG-SST en beneficio del cumplimiento de las actividades de SST.

- Mantener constante comunicación con entidades asesoras en el tema y tomar parte activa en las actividades programadas por dichas organizaciones.

- Apoyar la investigación de los accidentes e incidentes de trabajo y calcular las estadísticas de accidentalidad para la toma de decisiones.

1.7.3 Responsabilidades del Asesor del SG-SST

- Apoyar a la dirección del SG-SST, asesorándola en la formulación de políticas, objetivos, metas, procedimientos administrativos y técnicos relacionados con el área.
- Informar a la Dirección sobre la SG-SST
- Verificar el cumplimiento de la política por parte de los miembros de la empresa, prestándoles apoyo para que cumplan con las responsabilidades establecidas respecto al SG-SST.
- Elaborar y actualizar el SG-SST y la matriz de riesgos.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes áreas de trabajo para supervisar los métodos de trabajo y las medidas implementadas.
- Elaborar y actualizar las normas de trabajo seguro y fichas de seguridad.
- Adelantar estudios de control y valoración de riesgos, proponiendo medidas de control específicas y velando por su aplicación.
- Realizar actividades de capacitación y educación para empleados de todos los niveles de la organización.
- Proponer y desarrollar programas específicos de vigilancia epidemiológica según los riesgos presentes y potenciales.
- Promover el registro y análisis actualizado del personal empleado, accidentalidad, ausentismo, programas que se siguen, distribución de elementos de seguridad y control, asegurándose que se cuenta con elementos de registro suficientes y adecuados.

- Recopilar, analizar y difundir la información suministrada por los trabajadores respecto a las actividades adelantadas en el cumplimiento del programa.
- Formar y coordinar la brigada de emergencias.
- Evaluar y ajustar en forma periódica la gestión del programa de salud ocupacional.

1.7.3 Responsabilidad de los Mandos Medios (dueños de los procesos, supervisores, etc.)

- Informar al Coordinador del SG-SST sobre los problemas que se presenten en la Organización, en materia de Medicina Preventiva y del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial.
- Planear y coordinar las actividades establecidas a través del SG-SST de la Organización.
- Motivar la participación de todos los miembros del área correspondiente, en las actividades de capacitación que se programen.
- Participar activamente en las reuniones donde se traten temas de SST.
- Implementar los sistemas necesarios para verificar el cumplimiento de las actividades de SST.
- Verificar el cumplimiento de la Política del SG-SST por parte de todos los miembros de la Organización.
- Cumplir las normas y procedimientos del SG-SST establecidos por la Organización.
- Presentar informes mensuales al coordinador del SG-SST sobre las actividades desarrolladas.

- Capacitar al personal sobre los riesgos de su puesto de trabajo, los controles operacionales, la investigación de incidentes, accidentes, no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.
- Realizar inspecciones de seguridad para monitorear el desempeño del SG-SST.

1.7.4 Responsabilidad de los Trabajadores (propios y contratistas)

- Identificar de forma permanente las condiciones de peligro y riesgo en sus puestos de trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud.
- Informar a los dueños de proceso cualquier situación anómala que pueda derivar en un incidente, accidente de trabajo o enfermedad laboral.
- Cumplir con las normas del SG-SST establecidas por la ley y por la Organización.
- Participar activamente en las actividades de SST establecidas por la Organización.
- Participar activamente en los grupos de SST que se conformen en la Organización como son: Comité Paritario y Brigada de Emergencia de la Organización.
- Mejorar continuamente las condiciones y los comportamientos asociados con sus actividades del día a día.

1.7.5 Responsabilidad del Comité Paritario (COPASO)

Tomado de los artículos 11 al 15 de la Resolución 2013 de 1986.

1.7.5.1. Miembros del COPASO

- Proponer a la administración de la Organización o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan un ambiente saludable en los lugares y círculos de trabajo.

- Proponer y participar en actividades de capacitación en SST dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la Organización o establecimiento de trabajo.
- Colaborar con los funcionarios de entidades gubernamentales de SST en las actividades que estos adelanten en la Organización y recibir por derecho propio los informes correspondientes.

- Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de medicina, higiene y seguridad industrial debe realizar la Organización de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes y promover su divulgación y observancia.

- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer al empleador las medidas correctivas correspondientes para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.

- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la Organización e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.

- Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de medicina, higiene y seguridad industrial.

- Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores, en la solución de los problemas relativos a la SST.

- Tramitar los reclamos de los trabajadores, relacionados con la SST.

- Solicitar periódicamente a la Organización informes sobre accidentalidad y enfermedades laborales con el objeto de dar cumplimiento a lo estipulado en la presente resolución.
- Elegir al secretario del comité.
- Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes.
- Las demás funciones que le señalen las normas sobre SST.

1.7.5.2. Presidente del COPASO

- Presidir y orientar las reuniones en forma dinámica y eficaz.
- Llevar a cabo los arreglos necesarios para determinar el lugar o sitio de las reuniones.
- Notificar por escrito a los miembros del comité sobre convocatoria a las reuniones por lo menos una vez al mes.
- Preparar los temas que van a tratarse en cada reunión.
- Tramitar ante la administración de la Organización las recomendaciones aprobadas en el seno del comité y darle a conocer todas sus actividades.
- Coordinar todo lo necesario para la buena marcha del comité e informar a los trabajadores de la Organización acerca de las actividades del mismo.

1.7.5.3. Secretario del COPASO

- Verificar la asistencia de los miembros del comité a las reuniones Sistema de Gestión de la das.

- Tomar nota de los temas tratados, elaborar el acta de cada reunión y someterla a la discusión y aprobación del comité.
- Llevar el archivo referente a las actividades desarrolladas por el comité y suministrar toda la información que requieran el empleador y los trabajadores.

1.7.5.4 Funciones y Obligaciones del Empleador con el COPASO

- Propiciar la elección de los representantes de los trabajadores al comité, de acuerdo con lo ordenado en el artículo 2º de esta Resolución, garantizando la libertad y oportunidad de las votaciones.
- Designar sus representantes al Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.
- Designar al presidente del comité.
- Proporcionar los medios necesarios para el normal desempeño de las funciones del comité.
- Estudiar las recomendaciones emanadas del comité, determinar la adopción de las medidas más convenientes e informar las decisiones tomadas al respecto.

1.7.5.5. Funciones de los Trabajadores con el COPASO

- Elegir libremente sus representantes al Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, con los reglamentos e instrucciones de servicio ordenados por el empleador.
- Informar al comité de las situaciones de riesgo que se presenten y manifestar sus sugerencias para el mejoramiento de las condiciones de SST en la Organización.
- Cumplir con las normas de medicina, higiene y seguridad industrial en el trabajo y con los reglamentos e instrucciones de servicios ordenados por el empleador.

1.8 COMITÉ PARITARIO DE SALUD OCUPACIONAL O VIGÍA DE SALUD

Conforme con la legislación colombiana (Resolución 2013 de 1986) se establece el funcionamiento, las responsabilidades y el proceso de gestión del COPASO así:

Artículo Primero. Todas las empresas e instituciones, públicas o privadas, que tengan a su servicio diez o más trabajadores, están obligadas a conformar un Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial, cuya organización y funcionamiento estará de acuerdo con las normas del Decreto que se reglamenta y con la presente Resolución.

Artículo Segundo. Cada Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial estará compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, así:

- De 10 a 49 trabajadores, un representante por cada una de las partes.
- De 50 a 499 trabajadores, dos representantes por cada una de las partes.
- De 500 a 999 trabajadores, cuatro representantes por cada una de las partes.
- De 1000 o más trabajadores, cuatro representantes por cada una de las partes.

A las reuniones del comité solo asistirán los miembros principales. Los suplentes asistirán por ausencia de los principales y serán citados a las reuniones por el presidente del comité.

Artículo Tercero. Las empresas o establecimientos de trabajo que tengan a su servicio menos de diez trabajadores, deberán actuar en coordinación con los trabajadores para desarrollar bajo la responsabilidad del empleador el Programa de Salud Ocupacional de la empresa.

Artículo Cuarto. La empresa que posea dos o más establecimientos de trabajo podrá conformar varios Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial para el cumplimiento de lo dispuesto en esta Resolución, uno por cada establecimiento, teniendo en cuenta su organización interna.

Parágrafo. Cada comité estará compuesto por representantes del empleador y los trabajadores según el artículo 2º de esta Resolución, considerando como número total de trabajadores la suma de los trabajadores de la Organización en el respectivo municipio y municipios vecinos.

Artículo Quinto. El empleador nombrará directamente sus representantes al comité y los trabajadores elegirán los suyos mediante votación libre.

Artículo Sexto. Los miembros del comité serán elegidos por dos años al cabo del cual podrán ser reelegidos.

Artículo Séptimo. El Comité de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial se reunirá por lo menos una vez al mes en la empresa y durante el horario de trabajo.

Parágrafo. En caso de accidente grave o riesgo inminente, el comité se reunirá con carácter extraordinario y con la presencia del responsable del área donde ocurrió el accidente o se determinó el riesgo, dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del hecho.

Artículo Octavo. El quórum para sesionar el comité estará constituido por la mitad más uno de sus miembros. Pasados los primeros treinta minutos de la hora señalada para empezar la reunión, el comité sesionará con los miembros presentes y sus decisiones tendrán plena validez.

Artículo Noveno. El empleador designará anualmente al presidente del comité de los representantes que él designe y el comité en pleno elegirá al secretario de entre la totalidad de sus miembros.

En virtud del cumplimiento de esta reglamentación se establece:

Los miembros que conforman el Comité Paritario de Salud Ocupacional para el período 2013 – 2015 son los siguientes:

REPRESENTANTES EMPRESA

PRINCIPALES**SUPLENTES**

ESLA ZORAIDA APARICIO	OSMANY AREVALO
YENDY TOBON	JESUS ADRIAN SANCHEZ

REPRESENTANTES DE LOS FUNCIONARIOS**PRINCIPALES****SUPLENTES**

GLADYS MOGOLLON GEVEZ	DEYSI ORDOÑEZ
ANDREA CHONA	SANDRA RUIZ

1.9 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Son los estándares documentados que apoyan el desarrollo, seguimiento y mejora del SG-SST.

1.10 SELECCIÓN DE LA ARL

La Administradora de Riesgos Laborales en la que actualmente se encuentra afiliada la Organización es: ARL COLPATRIA.

2. DESARROLLO DEL SG-SST

El SG-SST, como todo sistema de gestión, debe partir para su diseño del diagnóstico de las condiciones de trabajo y de salud existentes en la Organización. Dicho diagnóstico está relacionado con los peligros, factores de riesgo y riesgos asociados a cada una de las actividades del negocio en condiciones rutinarias o no rutinarias, teniendo como alcance a proveedores, contratistas y visitantes en las instalaciones propias y en las suministradas por terceros (cuando hay personal en misión). Este dictamen debe realizarse una vez al año o cada vez que haya

cambios relacionados con los procesos, equipos, maquinaria, mano de obra, sustancias químicas, insumos, condiciones locativas y ambientales, entre otros.

2.1 DIAGNÓSTICO INTEGRAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

Hace referencia a la identificación, valoración y priorización de los factores de riesgo existentes en la Organización. La herramienta empleada conforme a la Resolución 1016 de 1989 es el Panorama de Riesgos, pero la Organización lo consideró pertinente realizar matrices de peligros según la GTC 45 -2012 herramienta que le permitirá hacer esta gestión.

La Organización cuenta con un procedimiento para identificar peligros y valorar los riesgos en condiciones rutinarias y no rutinarias para cada área de trabajo. Como resultado de la aplicación de este procedimiento se construye la matriz para la identificación de peligros.

El procedimiento de gestión de los riesgos debe incluir la metodología para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas como condición para realizar el diagnóstico.

METODOLOGÍA DIAGNOSTICO INTEGRAL DE CONDICIONES DE TRABAJO

El diagnóstico de condiciones de trabajo busca identificar los peligros, evaluar y estimar el riesgo para establecer las medidas de control necesarias. Es por ello que este diagnóstico permite garantizar un adecuado control de los riesgos a los que los trabajadores pueden verse expuestos, y es necesario que tanto éstos como el personal con mando tengan un claro conocimiento de los mismos y de las fuentes que los originan, ya sean materiales, ambientales, humanos u organizativos. Todo ello, encaminado a facilitar la reflexión previa y obligada de las tareas a realizar y de sus entornos, acrecentando el autocontrol de las personas en su trabajo y la calidad de aquellas.

La metodología para elaboración de diagnóstico de condiciones de trabajo, tiene por objeto dar parámetros a las empresas en los peligros prioritarios que se deben intervenir en el SG-SST.

La metodología para la elaboración del Diagnóstico de Condiciones de trabajo, se fundamenta en la GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC 45, Guía para la

identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional, INCONTEC Bogotá D.C. 20 de junio de 2012.

ETAPAS EN LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y VALORACION DE LOS RIESGOS:

Para que la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos sea útil en la práctica la organización deberá:

1. Designar un miembro de la organización
2. Tener en cuenta la legislación vigente
3. Consultar las partes interesadas
4. Determinar las necesidades de entrenamiento de personal para identificación de peligros y valoración de riesgos
5. Documentar los resultados de la valoración
6. Realizar evaluaciones higiénicas
7. Tener en cuenta los cambios en los procesos administrativo y productivos
8. Tener en cuenta los antecedentes de incidentes y accidentes

ETAPAS EN LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

- 7 Definir instrumento para recolección de información
- 8 Clasificar los procesos, actividades y tareas

9 Identificar los peligros

10 Identificar los controles existentes

11 Valorar el riesgo

12 Elaborar plan de acción

ETAPAS EN LA EVALUACION DE LOS RIESGOS

La evaluación de los riesgos corresponde al proceso de determinar la probabilidad de que ocurran eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias, mediante el uso sistemático de la información disponible.

Para determinar el nivel de riesgo (NR), se debería determinar lo siguiente:

$$\mathbf{NR = NP \times NC}$$

En donde:

NP= NIVEL DE PROBABILIDAD

NC= NIVEL DE CONSECUENCIA

A su vez para determinar NP se requiere:

$$\mathbf{NP = ND \times NE}$$

En donde:

ND= NIVEL DE DEFICIENCIA

NE= NIVEL DE EXPOSICION

Para determinar el ND, se debe utilizar la siguiente tabla

Tabla 4. Determinación del nivel de deficiencia

Nivel de deficiencia	Valor de ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se ha(n) detectado peligro(s) que determina(n) como posible la generación de incidentes o consecuencias muy significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.
Alto (A)	6	Se ha(n) detectado algún(os) peligro(s) que pueden dar lugar a consecuencias significativa(s), o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.
Bajo (B)	No se Asigna Valor	No se ha detectado consecuencia alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado. Estos peligros se clasifican directamente en el nivel de riesgo y de intervención cuatro (IV) Véase la Tabla 8.

Para determinar el NE se podrán aplicar los criterios de la siguiente tabla

Tabla 5. Determinación del nivel de exposición

Nivel de exposición	Valor de NE	Significado
Continua (EC)	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos.
Ocasional (EO)	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto.
Esporádica (EE)	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual.

Para determinar el NP, se combinan los resultados de las Tablas 4 y 5 en la Tabla 6

Tabla 6. Determinación del nivel de probabilidad

Niveles de probabilidad		Nivel de exposición (NE)			
		4	3	2	1
Nivel de deficiencia (ND)	10	MA - 40	MA - 30	A - 20	A - 10
	6	MA - 24	A - 18	A - 12	M - 6
	2	M - 8	M - 6	B - 4	B - 2

El resultado de la Tabla 6. Se interpreta de acuerdo con el significado que aparece en la Tabla 7.

Tabla 7. Significado de los diferentes niveles de probabilidad

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto (MA)	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto (A)	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral.
Medio (M)	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo (B)	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

A continuación se determina el nivel de consecuencias según los parámetros de la Tabla 8.

Tabla 8. Determinación del nivel de consecuencias

Nivel de Consecuencias	NC	Significado
		Daños personales
Mortal o Catastrófico (M)	100	Muerte (s)
Muy grave (MG)	60	Lesiones o enfermedades graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez).
Grave (G)	25	Lesiones o enfermedades con incapacidad laboral temporal (ILT).
Leve (L)	10	Lesiones o enfermedades que no requieren incapacidad.

Los resultados de las Tablas 7 y 8, se combinan en la tabla 6, para obtener el nivel de riesgo el cual se interpreta de acuerdo con los criterios de la Tabla 7.

Tabla 9. Determinación del nivel de riesgo

Nivel de riesgo NR = NP x NC		Nivel de probabilidad (NP)			
		40-24	20-10	8-6	4-2
Nivel de consecuencias (NC)	100	I 4 000-2 400	I 2 000-1 200	I 800-600	II 400-200
	60	I 2 400-1 440	I 1 200-600	II 480-360	II 200 III 120
	25	I 1 000-600	II 500-250	II 200-150	III 100-50
	10	II 400-240	II 200 III 100	III 80-60	III 40 IV 20

Tabla 10. Significado del nivel de riesgo

Nivel de riesgo	Valor de NR	Significado
I	4 000 - 600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500 - 150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo, suspenda actividades si el nivel de riesgo está por encima o igual de 360.
III	120 - 40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad.
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es aceptable.

A continuación, se encuentra un ejemplo de metodología para la identificación de peligros y evaluación del riesgo:

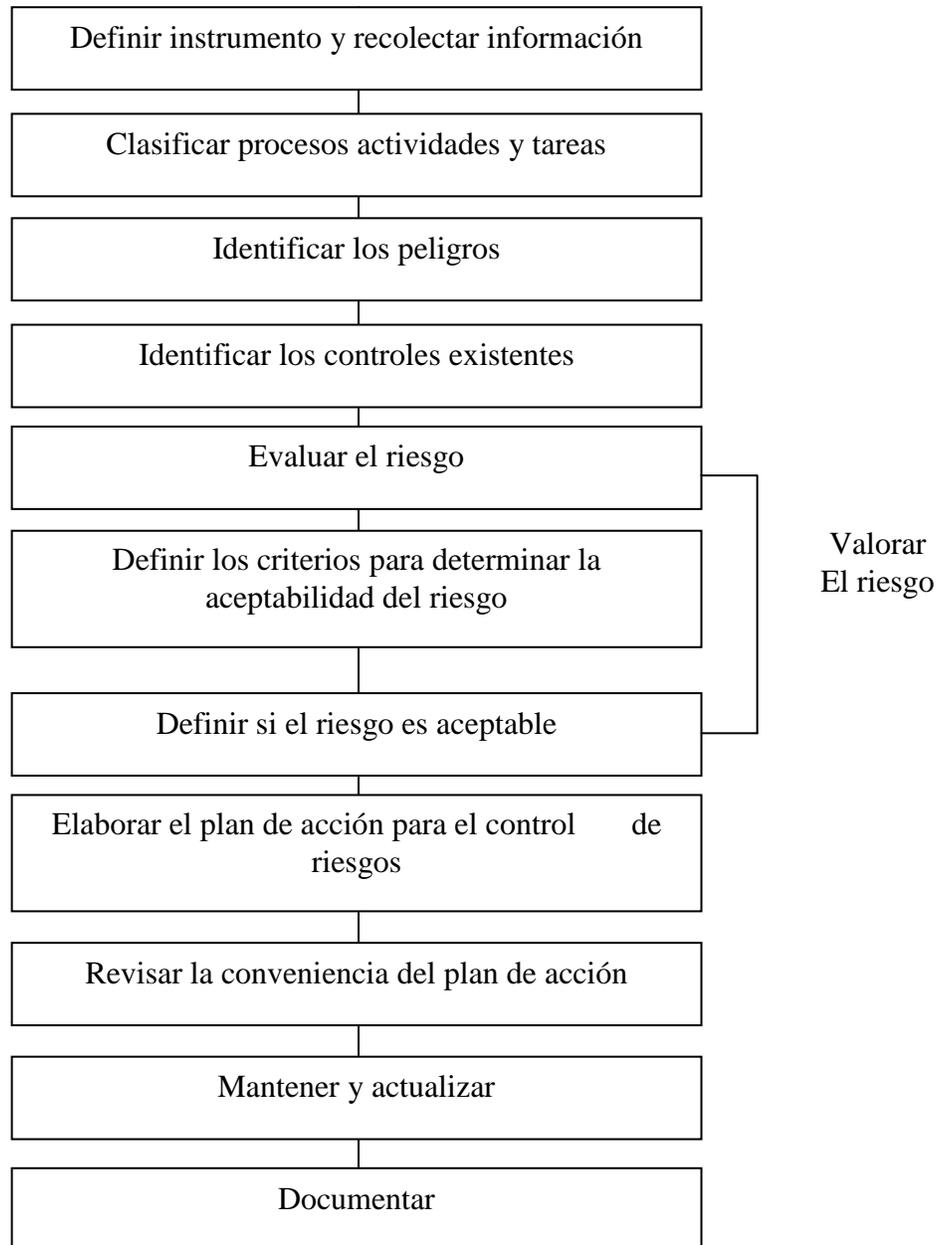


Tabla de peligros

CLASIFICACIÓN						
Biológico	Físico	Químicos	Psicosocial	Biomecánicas	Condiciones de Seguridad	Fenómenos naturales
Virus	Ruido (de impacto, intermitente, continuo)	Polvos orgánicos inorgánicos	Gestión Organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios).	Postura (prolongadas, mantenida, forzada y anti gravitacional)	Mecánico (elementos o partes de maquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Sismo
Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
Hongos	Vibración (cuerpo entero, segmentaria)	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).	Movimiento repetitivo	Locativo (sistema y medios de almacenamiento), superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objeto)	Vendaval
Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc.)	Manipulación de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
Parásitos	Presión atmosférica (normal ajustada) y	Humos metálicos, no metálicos	Interface persona - tarea (conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización)		Accidentes de tránsito	Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)
Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos x, gama, beta y alfa)	Material Particulado	Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.)	
Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (laser, ultravioleta, infrarroja, radiofrecuencia, microondas)				Trabajos en alturas	
Fluidos o excrementos					Espacios confinados	
DESCRIPCIÓN						
Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afectan la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa, se considerarán todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.						

2.2 DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE SALUD

Este diagnóstico se obtiene a través de un proceso de recopilación y análisis de la información sobre los perfiles socio demográficos y de morbilidad de la población trabajadora (hallazgos de enfermedades) y la opinión directa de los trabajadores sobre sus condiciones de salud (signos y síntomas), a través de instrumentos como el auto reporte y las encuestas, a partir de las experiencias cotidianas en su entorno de trabajo y sobre los hábitos que influyen sobre su bienestar y seguridad.

El perfil socio demográfico de la población trabajadora incluye las siguientes variables:

- Demográficas: edad, sexo, estado civil, raza.
- Socioeconómicas: escolaridad, procedencia, composición familiar, vivienda, nutrición, ingresos.
- Culturales: aficiones, manejo del tiempo libre, religión.

Para el perfil de morbimortalidad se llevará un control permanente de:

- Comportamiento de la morbimortalidad general (cuáles son las causas de muerte y cuáles las enfermedades que se presentan en la Organización).
- Comportamiento de la morbimortalidad laboral (cuáles son las causas de muerte y cuáles las enfermedades que se presentan en la Organización por accidentes de trabajo y enfermedades derivadas de la actividad que desarrollan los trabajadores).
- Comportamiento del ausentismo laboral (cuáles son los motivos de inasistencia al trabajo).

3. PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, EJECUCIÓN

3.1 LEGISLACIÓN APLICABLE AL SG-SST

➤ Una vez determinadas las condiciones de trabajo y de salud es necesario identificar, comunicar y dar acceso y mantener actualizados todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los riesgos priorizados como significativos, de acuerdo con el procedimiento de identificación de requisitos legales.

3.2 INTERVENCIÓN EN EL SG-SST

Después de establecer las condiciones de trabajo y salud que se deben intervenir, se establecen programas o estrategias para cada riesgo las cuales incluyen unos objetivos, metas particulares y cronograma de actividades el cual se desarrolla en la fase de implementación. Paralelo a la intervención de los factores de riesgo prioritarios, la Organización llevará a cabo otras actividades relacionadas con el saneamiento básico, suministro de elementos de protección personal, hojas de seguridad de productos químicos, inspecciones, construcción de estándares de seguridad, mantenimiento preventivo, demarcación, entre otras actividades de prevención y control que demanden los riesgos propios de la actividad económica⁴².

La Organización va a desarrollar y para esto se deben dividir en tres grupos, así:

- Intervención sobre las Condiciones de Trabajo.
- Intervención sobre las Condiciones de Salud.
- Acciones conjuntas sobre las Condiciones de Trabajo y de Salud.

3.2.1 Intervención Sobre las Condiciones de Trabajo

Contempla las acciones sobre el ambiente, procesos y personas dirigidas al control en la fuente de generación y en el medio de propagación de los factores de riesgo a través del ejercicio de la higiene y seguridad industrial. Mediante las

actividades de este nivel de intervención se establecen todos los mecanismos y medidas de control necesarios para evitar daños o pérdidas humanas y económicas para la Organización.

3.2.1.1 Normas y Procedimientos de Trabajo Seguro

Pueden ser técnicos o administrativos y deben existir por escrito. Son elaborados en conjunto con los trabajadores o el personal contratado que tenga un conocimiento especial en el tema, de esta forma la Organización asegura que los trabajadores los conocen y los aplican.

Se sugiere realizar un inventario de los documentos requeridos para ejecutar los controles operativos en cada riesgo, el criterio para saber si se requiere puede ser: si al no tener el procedimiento seguro documentado pueden existir desviaciones a la política y a los objetivos de la gestión del riesgo.

Específicamente se recomienda elaborar los siguientes documentos conforme con los riesgos de la Organización:

Documentos Técnicos. Están los relacionados con la ejecución segura de actividades rutinarias, las no rutinarias, las tareas especiales de alto riesgo (corte, soldadura, trabajo en altura, energías peligrosas, espacios confinados), los de equipos, máquinas y herramientas e instructivos para el diseño e instalación de sitios de trabajo también relacionados en la Resolución 2400 de 1979, controles administrativos como rotación de personal para disminuir las horas de exposición al factor de riesgo, entre otros.

Documentos Administrativos. Están los relacionados con la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, requisitos legales, entrenamiento, concientización y competencias, comunicaciones internas y externas, control de documentos y datos, administración de compras y contrataciones, diseño de puestos de trabajo, medición y seguimiento del desempeño del SG-SST, calibración y mantenimiento de equipos y dispositivos de seguimiento y medición, reporte e investigación de incidentes, ATEL, no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, control de registros, auditorías internas y revisión por la gerencia.

Mediante la aplicación del procedimiento de seguimiento y medición se verifica si los trabajadores cumplen las normas y los procedimientos seguros. Este también permite verificar si se intervienen los puestos de trabajo prioritarios con las

medidas de control de seguridad industrial y si los mecanismos de control son eficaces.

3.2.1.2 Inspecciones de Seguridad a Puestos de Trabajo.

La legislación colombiana exige contar con un plan de inspecciones planeadas sobre puestos de trabajo críticos.

COOGUASIMALES implementara un programa de inspecciones, que monitoreará el cumplimiento de las normas de seguridad establecidas y divulgadas en la institución, es una técnica empleada en la vigilancia de los ambientes de trabajo como parte de la prevención de accidentes y consiste en el análisis detallado de las condiciones de trabajo a fin de detectar los riesgos existentes debido a condiciones y practicas inseguras.

Como complemento a este plan se puede utilizar un cuadro resumen como el que se muestra a continuación:

Tipo de Inspección	Responsable	Periodicidad
Inspección general de instalaciones y redes eléctricas	Comité Paritario de SO	Trimestral
Inspecciones para puntos críticos del proceso	Coordinador del SGSST	Mensual
Inspecciones de orden y aseo	Coordinador del SGSST	Mensual

Nota: los registros que lleva la Organización para consignar las actividades realizadas en este sentido deben permitir calcular las inspecciones realizadas en el periodo, respecto a las programadas en el mismo período, así como el % de comportamientos positivos encontrados.

Estas inspecciones aportaran a la Empresa los siguientes aspectos:

- Detectar y controlar los peligros potenciales susceptibles de ocasionar pérdidas que afecten a las personas o a la propiedad.

- Prevenir el daño o deterioro de equipos e instalaciones, así como lesiones al personal por accidentes de trabajo o enfermedad profesional.
- Procurar un ambiente agradable y seguro en las diferentes instalaciones de la empresa.
- Establecer procedimientos para la corrección de situaciones o condiciones que puedan ocasionar accidentes de trabajo.
- Controlar el uso adecuado de los elementos de protección personal, por parte de los trabajadores, capacitar a los mismos en su uso y mantenimiento y evaluar la calidad y eficiencia o necesidad de dichos elementos.
- Permite un seguimiento de las acciones correctivas implementadas con el fin de minimizar la ocurrencia de accidentes y además retroalimentar la información para la mejora o diseño de nuevos controles.

3.2.1.3 Evaluación de los Factores de Riesgo Generadores de ATEL

Comprende el conjunto de acciones dirigidas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo en el ambiente de trabajo, con el propósito de evitar enfermedades profesionales en los trabajadores de **COOGUASIMALES**.

Objetivo

Identificar, evaluar y controlar, mediante estudios ambientales periódicos e implementación de controles, los agentes y factores de riesgos físicos, químicos y biológicos presentes en el medio de trabajo, que pueden causar alteraciones reversibles o permanentes en la salud de los trabajadores.

Identificación de riesgos Higiénicos

Se definen con base en el panorama de factores de riesgo.

Evaluación ambiental de riesgos higiénicos:

Con base en la priorización de riesgos del panorama se determina la siguiente periodicidad en la evaluación ambiental de los siguientes riesgos:

Riesgos Higiénico medible	Resultados		Periodicidad en medición	Observaciones	Responsable
	Real	Permitido			
Iluminación			ANUAL		EMPRESA
Ergonómico			ANUAL		EMPRESA

*La periodicidad se define según guías técnicas publicada por el MPS y tenidos en cuenta en los sistemas de vigilancia epidemiológica.

Intervención a los diversos riesgos higiénicos detectados

Con base en los resultados anteriores se realiza seguimiento a los controles propuestos.

La Organización debe evaluar con la ayuda de técnicas de medición cualitativa (Panorama de Factores de Riesgo) y cuantitativas (Estudios de Higiene), la magnitud de los riesgos presentes, para determinar su real peligrosidad. Para este fin en el numeral 2.1 del presente documento detallamos la metodología para hacer la identificación de los peligros, la evaluación y el control de los riesgos que generan ATEL.

3.2.1.4 Demarcación y Señalización de Áreas

Es importante intervenir los factores de riesgo en el medio de propagación con herramientas como la señalización, porque ayuda a recordar la presencia de los riesgos y la forma de actuar sobre los mismos. La demarcación por su parte se utiliza en áreas de trabajo, circulación de materiales, conducción de fluidos, almacenamiento y vías de evacuación; y debe hacerse de acuerdo con la legislación vigente, específicamente la Resolución 2400 de 1979.

Se recomienda que la Organización, haciendo uso de una matriz como la que se presenta a continuación, tenga claramente identificado el tipo de señalización que necesita o la que viene aplicando para facilitar su seguimiento y control. Para esto, se puede consultar la norma NTC 1461 del ICONTEC. Higiene y seguridad. Colores y señales de seguridad, abril, 1987.

Este proceso incluye delimitar o demarcar las áreas de trabajo, zonas de almacenamiento, vías de circulación, señalización de salidas de emergencia, resguardos y zonas peligrosas de las máquinas e instalaciones, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Tipo de demarcación y señalización	Lugar	Responsable	Fecha
Informativa			
Preventiva			
De seguridad			
De emergencia			

3.2.1.5 Investigación y Análisis de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales

La Organización dispone de los procedimientos y los registros para el reporte y la investigación de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, acciones correctivas y acciones preventivas. Estos procedimientos incluyen la descripción de qué, cómo, cuándo, quién y dónde se realizan las actividades de manejo e investigación de estos eventos.

- Reporte y Notificación

La Organización designó al responsable para el reporte y la notificación, así como del envío del formato a la ARL y EPS respectivas. (Incluir el esquema).

El procedimiento de reporte de accidentes debe precisar que se reportan dentro de los 2 días hábiles a su ocurrencia.

- Investigación

La Organización tiene un procedimiento para la investigación de accidentes e incidentes, al igual que tiene asignado un responsable por los resultados finales de la investigación y aplicación de las medidas de control.

COOGUASIMALES se Implementó una metodología de análisis que permite aprovechar la información de los accidentes de trabajo que se presenten, con el fin de:

- Establecer las causas básicas e inmediatas que generaron el accidente de trabajo.
- Establecer acciones de control sobre las causas generadoras del accidente.
- Llevar registro de los resultados en el control sobre las causas básicas e inmediatas detectadas y las recomendaciones implementadas.
- Soporte para investigación de accidentes que se presenten en el futuro.

3.2.1.6 Organización y Desarrollo de un Plan para la Preparación y la Respuesta ante Accidentes y Situaciones de Emergencia

Como la mayoría de las veces no es posible lograr cero incidentes o cero lesiones en el trabajo o la Organización por periodos de tiempo largos, es necesario contar con planes de atención después del hecho que ayuden a minimizar las lesiones y las pérdidas y a evitar que se repitan eventos similares.

La Organización debe definir qué es una emergencia y qué es una condición normal de operación. La diferencia radica en que en la emergencia se pierde el control y no se puede atender el evento con recursos propios. Para estas situaciones la Organización debe elaborar un plan de preparación y respuesta ante emergencias para garantizar, en caso de cualquier emergencia, la menor cantidad y severidad de daños, tanto a las personas como a los bienes de la Organización.

Se implementara un instrumento denominado **Plan Para Emergencias**, el cual se convertirá en un mecanismo facilitador para la organización administrativa y operativa de los recursos internos y externos con los que cuenta la **COOGUASIMALES**.

3.2.1.7 Saneamiento Básico

Otro aspecto importante a vigilar es el de saneamiento básico de la Organización, de acuerdo con lo planteado en la ley 9 de 1979 y el estatuto de seguridad industrial (Resolución 2400 de 1979). Este debe contemplar las disposiciones sanitarias básicas tales como: suministro de agua potable, baños y servicios sanitarios de acuerdo con el número de trabajadores, control de plagas y roedores, manejo adecuado de basuras y disposición de los desechos industriales.

Abastecimiento de agua para consumo humano

La Empresa cuenta, en su sede con los servicios municipales de acueducto y alcantarillado. Además para el consumo humano se dispone de botellones de agua.

Servicios sanitarios

Los servicios sanitarios son suficientes considerando que el personal administrativo son 61 trabajadores. La distribución de los mismos respecto a las dependencias es también adecuada. Los baños se encuentran en buenas condiciones generales y de aseo y se cuenta con suministro de jabón, papel higiénico, y toalla de manos y canecas con tapa, la ventilación es buena.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Manejo de desechos sólidos, aguas residuales y emisiones ambientales.

Se producen desechos sólidos que provienen de baños y oficinas y están básicamente constituidos por papel y cartón. Son dispuestos en canecas con bolsas plásticas para su posterior recolección por parte de la empresa municipal de

basuras. Las aguas negras provienen solo de los baños y son vertidas al acueducto, no se producen aguas industriales ni emisiones gaseosas.

Manejo de vectores y roedores.

Se realizan fumigaciones cada año en la oficina Principal.

Factor a controlar	Manejo	Observaciones
Suministro de agua potable	Se cuenta con 2 dispensadores de agua en la Organización para el consumo humano.	La Organización tiene un buen sistema de acueducto y alcantarillado.
Baños y servicios sanitarios	Se cuenta con 3 servicios para mujeres y 3 para hombres.	Están enchapados en baldosín y se mantienen en buenas condiciones higiénicas.
Manejo de excretas y basuras	Existen procedimientos documentados como parte del plan de manejo ambiental donde se indican las actividades para separar el material orgánico del inorgánico y reciclar el material inorgánico aprovechable.	Se cuenta con recipientes debidamente marcados para almacenar los diferentes tipos de basuras conforme con la legislación vigente de separación en la fuente de residuos sólidos.
Disposición de desechos industriales	Existen procedimientos documentados como parte del plan de manejo ambiental donde se indican las actividades para clasificación y disposición final de residuos sólidos, líquidos y gaseosos. Además los residuos se clasifican así: - Material combustible.	Para disponer los desechos se hacen las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento en recipientes herméticos de fácil manejo y limpieza. En un lugar ventilado e iluminado. • Recolección por lo menos una vez al día, con horarios y recorridos definidos. • Transporte en carros industriales. • Disposición final: los desechos que no son contaminantes se llevan al relleno sanitario municipal.
Control de plagas y roedores	Cada cuatro meses se realiza el día y domingo fumigación general de la Organización.	Las mujeres embarazadas son especialmente alertadas sobre los riesgos de esta actividad.
Inspeccion es	Mensualmente se realizan inspecciones a los sitios donde se	La Organización capacita y entrena a sus inspectores y auditores para el tema

Factor a controlar	Manejo	Observaciones
auditorías	ejecutan estas actividades, para garantizar que el plan de manejo ambiental y los procedimientos en él relacionados si estén funcionando y sean eficaces.	ambiental.

3.2.1.8 Métodos de Almacenamiento de Insumos

La Organización cuenta con procedimientos para definir la forma adecuada de guardar los materiales y elementos que la Organización conserva para distribución o venta.

3.2.1.9 Hojas Toxicológicas de Productos Químicos

Tienen como función identificar la composición de productos y materias primas, con el fin de dar a conocer a nuestros trabajadores las medidas de prevención en su manejo, lo cual se logra a través de la divulgación realizada por parte del Comité paritario de Salud Ocupacional. **(Estas fichas las suministra el proveedor del producto).**

Cuando en el proceso de producción o en las actividades normales (aseo, mantenimiento de infraestructura) se utilicen productos químicos, la Organización debe elaborar hojas de seguridad o fichas toxicológicas de éstos. Estas hojas deben estar en español y se deben mantener en las áreas de trabajo y a disposición de quienes manipulan los productos.

Las hojas de seguridad que elabora la Organización deben contener la siguiente información, en cumplimiento de la ley 55 de 2004:

- Nombre común y nombre químico del material.
- Nombre, dirección y número de teléfono del lugar de manufactura.

- Números de emergencia para obtener información inmediata acerca de los peligros de químicos específicos.
- La fecha en que la hoja fue escrita o revisada por última vez.
- Información sobre volatilidad e inflamabilidad.
- Peligros de reacciones químicas.
- Información sobre los peligros para la salud.
- Elementos de Protección Personal.
- Medidas de prevención y control, incluyendo el control de los derrames y escapes.
- Instrucciones de qué hacer en caso de derrame, inhalación, contacto con la piel o los ojos e ingestión entre otros.

3.2.1.10 Dotación de Equipos y Elementos de Protección Personal

En la **COOGUASIMALES** Para lograr adecuada utilización de este sistema de elementos de protección personal, se tuvieron en cuenta las siguientes pautas:

- Se estableció la necesidad de suministrar protección personal por puesto de trabajo, con base en la Matriz de Riesgo.
- Se determinó las características técnicas en materia de protección de cada elemento, de acuerdo con la evaluación realizada del factor de riesgo en el ambiente de trabajo.
- Se definieron cuáles son los equipos necesarios para la protección del personal por cada cargo existente en la **COOGUASIMALES**, adicionalmente se

lleva un registro de todos los implementos que son entregados a los trabajadores durante la permanencia en la **COOGUASIMALES**.

3.2.1.11 Mantenimiento Preventivo - Correctivo

Para evitar incidentes y accidentes la Organización cuente con un plan de mantenimiento tanto preventivo como correctivo que incluye, cuando sea el caso, los siguientes elementos: máquinas, equipos, herramienta, instalaciones locativas y sistemas de control de los factores de riesgo en la fuente y en el medio.

La Organización cuenta con procedimientos para hacer mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo a las máquinas, herramientas, equipos e infraestructura. De igual forma, todas las acciones de mantenimiento, deben quedar registradas en una ficha técnica del equipo u hoja de vida y responder a un cronograma donde se determinen fechas, puestos, áreas o sectores de producción y responsables, entre otros, con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento de estas acciones.

3.2.2. Intervención Sobre las Condiciones de Salud

Son acciones de prevención, promoción y control, dirigidas a la gestión de los riesgos que pueden interferir sobre el proceso salud – enfermedad de los trabajadores. Incluyen la Medicina Ocupacional o del Trabajo. Todos estos controles se derivan del estudio de condiciones de salud.

La Organización desarrolla acciones específicas en los siguientes temas:

3.2.2.1 Exámenes Médicos Ocupacionales de Ingreso, Egreso y Periódicos

Tiene como objetivo determinar las condiciones físicas y psicológicas de los aspirantes y trabajadores, a través de las evaluaciones médicas ocupacionales, ya que constituyen un instrumento importante en la elaboración de los diagnósticos de las condiciones de salud de los trabajadores, con el fin de diseñar programas de prevención de enfermedades en pro a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Su finalidad es establecer las condiciones de salud de los trabajadores al ingreso, retiro y durante la permanencia en la Organización y que estas condiciones de

salud no se agraven por efectos de la exposición a las condiciones de trabajo presentes en la misma.

La Organización cuenta con la descripción de las pautas generales para la realización de los exámenes médicos y sus componentes. Para estas valoraciones se pueden ordenar los exámenes para clínicos que se consideren necesarios dependiendo del cargo del trabajador, el cual está relacionado con el profesiograma (rayos X, cuadro hemático, colesterol, frotis de garganta, etc.). También debe precisar el objetivo de los exámenes de ingreso, periódicos, post-incapacidad, cambio de oficio y retiro. Lo anterior bajo el marco de las consideraciones éticas y económicas de cada empresa.

Son acciones del SG-SST dirigidas a las personas. Se encarga de la vigilancia, promoción y mantenimiento de la salud del trabajador, procurando que las condiciones de trabajo de la **COOGUASIMALES** no conduzcan al deterioro de su estado físico y mental.

Tiene como actividades principales:

3.2.2.2 Perfiles Psicofisiológicos

Permiten ubicar al trabajador en un cargo acorde con sus condiciones físicas y psicológicas, para lo cual la Organización cuenta con los siguientes profesiogramas.

3.2.2.3 Historia Clínica Ocupacional (HCO)

Es el registro ordenado consecutivo y trazable del seguimiento médico realizado a cada trabajador en su vida laboral. Consolida toda la información de las evaluaciones médicas ocupacionales.

La Organización cuenta con las pautas generales para el manejo de la Historia Clínica Ocupacional, teniendo en cuenta la legislación vigente.

➤ Todos los EMO realizados al trabajador en el ámbito laboral deben ser consignados en la HCO, la cual ha de ser firmada por el trabajador y por el respectivo médico, con anotación de su registro y licencia.

- Las HCO deben reposar en el archivo del servicio médico de la Organización separada de la historia laboral del trabajador. Es responsabilidad del empleador mantener la información médica resguardada y a disposición de las autoridades competentes. En caso de no tener un archivo médico en la Organización, este puede estar bajo la custodia de la entidad que realiza el monitoreo médico.
- El manejo de las HCO responde a las directrices legales de la Resolución 2346 de 2007. Todos los documentos que constituyan la HCO son confidenciales y de reserva laboral. No pueden comunicarse ni darse a conocer, salvo en los siguientes casos: cuando medie mandato judicial, por autorización expresa, escrita y con firma autenticada del trabajador o por solicitud de las autoridades competentes de previsión y seguridad social.

3.2.2.4 Estadísticas de Enfermedades y Ausentismo Laboral

La Organización cuenta con el análisis estadístico de la información, el número de días de ausencia, su frecuencia y los costos que le representan y muestra los resultados conciliados comparativos de ausentismo por accidentes de trabajo, enfermedad común, enfermedad laboral, licencias de maternidad, permisos para ir al médico, etc. La Organización ha establecido que la frecuencia de elaboración de los informes de morbilidad ocupacional es semestral.

3.2.2.5 Rehabilitación y Reubicación Laboral

La Organización dispone de un procedimiento documentado de rehabilitación y reubicación laboral orientado a que el trabajador tenga un tratamiento físico o psíquico, que le permita reintegrarse al trabajo y llevar una vida activa en la sociedad. Este procedimiento incluye las directrices para coordinar las acciones de las EPS y las ARL con el equipo de rehabilitación laboral, en el caso de reintegro precoz del trabajador con discapacidad.

3.2.2.6 Estudio de Comportamiento y Actitudes Personales

La Organización recolecta y analiza la información relativa al comportamiento de la salud de los trabajadores frente a los riesgos prioritarios y a sus condiciones de salud, las cuales cuentan con los mecanismos requeridos para ejecutar esas actividades.

El seguimiento a la implementación de las acciones derivadas del estudio del comportamiento de los trabajadores frente a los riesgos prioritarios, se hace mediante los lineamientos del procedimiento de acciones correctivas y preventivas que tenga la Organización.

3.2.2.7 Fomento de Estilo de Vida y Trabajo Saludables

La Organización cuenta con un programa para promover el estilo de vida y trabajo saludables, basado en un perfil epidemiológico, donde se especifican los mecanismos de participación entre las EPS, la ARL y la Organización.

Funciona bajo el marco de programas de fomento a la salud integral: nutrición, recreación, cultura, acondicionamiento, prevención del consumo de sustancias psicoactivas, temas específicos de acuerdo con la zona de ubicación geográfica de la empresa, entre otros.

Existe una programación definida que apoya al SG-SST. Obedece a las necesidades de la Empresa.

Se realizan publicaciones periódicas sobre temas de salud ocupacional y prevención.

Al ingreso de cada trabajador se realiza una inducción general la cual es dada por el director del área en la cual laborará el trabajador.

3.2.2.8 Primeros Auxilios

Son actividades tendientes a prestar la primera atención a un trabajador en caso de accidente o enfermedad súbita. Para esto se requiere hacer la dotación de botiquines que sea necesaria y la respectiva capacitación.

Se recomienda que en este espacio la Organización haga referencia a:

- Brigada de primeros auxilios.

- Recursos para la dotación de botiquines.
- Competencias del personal que administra los botiquines.
- Seguimiento a la entrega de los elementos del botiquín.
- Estadísticas de consumo.
- Tendencias estadísticas para retroalimentar a sub programa de medicina preventiva y del trabajo.

3.2.2.9 Acciones Sobre los Factores de Riesgo Biomecánicos

Son acciones específicas y/o Sistema de Gestión de la s para intervenir patologías asociadas a estos tipos de riesgos. Esto depende de la valoración de estos factores de riesgo conforme con los diagnósticos de condiciones de trabajo y de salud.

Entre las estrategias de intervención que se desarrollan en la Organización están:

- Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de lesiones músculo-esqueléticas.
- Sistema de Gestión de la de higiene postural que incluyen gimnasia laboral obligatoria, pausas activas, capacitación, etc.
- Seguimiento a la efectividad de las acciones implementadas en ergonomía. Estas actividades se pueden realizar conforme con las directrices del procedimiento de acciones correctivas y preventivas, en escenarios como inspecciones a puestos de trabajo, auditorías, caminatas gerenciales, entre otras.

3.2.2.10 Acciones Sobre los Factores de Riesgo Psicosociales

Son acciones específicas y/o programas para intervenir patologías asociadas a este tipo de riesgos, las cuales dependen de la valoración de estos, conforme con los diagnósticos de condiciones de trabajo y de salud. La Organización debe direccionar sus esfuerzos para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2646 de 2008.

Entre las estrategias de intervención que se desarrollan en la Organización están:

- Sistema de vigilancia epidemiológica para la prevención de alteraciones relacionadas con el estrés.
- Programa de higiene mental que incluye capacitación relacionada con los factores protectores a la salud del trabajador.
- Prevenir accidentes de trabajo que ocasionen lesiones a las personas, daños a los equipos o al medio ambiente, actuando sobre las fuentes de riesgos potenciales y las causas desencadenantes de accidentes.
- Informar a los trabajadores acerca de los riesgos a los que están expuestos, sus efectos y las medidas preventivas correspondientes, para así promover actitudes de auto cuidado y cooperación activa.

3.2.2.11 Sistema de Gestión de la de Prevención de Patologías Comunes

Son programas específicos que se diseñan para controlar enfermedades frecuentes dentro de los trabajadores, los programas se elaboran de acuerdo con lo que se detecte en el Diagnóstico de Condiciones de Salud de la Organización.

Entre las estrategias de intervención que se desarrollan en la Organización están:

- Programas de inmunización relacionados con el diagnóstico de condiciones de salud de la población trabajadora y la matriz de peligros (tétano, fiebre amarilla, entre otros).

- Programas de prevención de enfermedades cardiovasculares.

3.2.3 Intervenciones Conjuntas de Condiciones de Trabajo y de Salud

Es el conjunto de actividades que permitirán a la Organización llevar un mensaje sobre aspectos generales de la SST a todo el grupo de trabajadores. Incluye los compromisos interdisciplinarios por parte de Medicina Ocupacional o del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial, con el fin de generar condiciones de trabajo y comportamientos saludables frente a los factores de riesgo ocupacionales.

Implementar sistema de vigilancia epidemiológica de cargas y posturas, prevención del riesgo sicosocial, en el cual se deberá realizar evaluación y seguimiento de los factores de riesgos ergonómico y los efectos que dichos riesgos generan sobre la salud y las acciones de prevención y control dirigidas a la organización, al ambiente laboral y trabajador.

3.2.3.1 Protocolos de Vigilancia Epidemiológica

Son estrategias que pretenden recoger toda la información relacionada con los factores de riesgo prioritarios, las medidas de intervención en el ambiente y en las personas y los indicadores de evaluación y control.

Con fin de promover, controlar y promocionar el bienestar integral de los trabajadores de **COOGUASIMALES** se implementaran los programas de vigilancia de acuerdo con el panorama de factores de riesgo y según la metodología propuesta por LA ARL COLPATRIA.

3.2.3.2 Plan de Formación

Son programas de sensibilización, inducción, re inducción, formación, capacitación y entrenamiento, que apoyan todas las estrategias de intervención de las condiciones y los comportamientos buscando gestionar los Riesgos laborales para lograr lo establecido en la política y los objetivos del SG-SST.

(La Organización debe anexar el plan de formación anual de acuerdo con la priorización de los riesgos, las condiciones de salud y el desarrollo del Sistema de Gestión).

El plan de formación podría contemplar como mínimo los siguientes contenidos:

- Factores de riesgo propios de cada oficio y consecuencias reales y potenciales.
- Procedimientos de seguridad para la prevención y control de los riesgos prioritarios.
- Actividades del SG-SST.
- Formas de participación para la prevención y control de los riesgos.
- Identificar las necesidades de capacitación que tengan los trabajadores, a través del área de Salud Ocupacional que coordine la Capacitación, teniendo en cuenta las actividades propias de entrenamiento y promoción de cada subprograma y los conocimientos necesarios para realizar la labor con criterios de salud ocupacional, calidad y producción.
- Las principales necesidades de capacitación identificadas en prevención de riesgos, además de las específicas para cada puesto de trabajo son:

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Es la herramienta que permite desplegar en el tiempo las diferentes actividades del SG-SST.

P= Sistema de Gestión de la da E= Ejecutada

Dentro de las actividades que se deben desarrollar, tenemos:

- Normas y procedimientos técnicos y administrativos.
- Inspecciones planeadas a los puestos de trabajo.

- Evaluación de los factores de riesgo y medidas de prevención y control de enfermedades y accidentes de trabajo. Evaluar con la ayuda de técnicas de medición cualitativa (Panorama de Factores de Riesgo) y cuantitativas (Estudios de Higiene), la magnitud de los riesgos presentes, para determinar su real peligrosidad.

- Demarcación y señalización de áreas.

- Investigación y análisis de accidentes de trabajo.

- Organizar y desarrollar un plan para el control de emergencias.

- Saneamiento básico.

- Métodos de almacenamiento de insumos.

- Hojas toxicológicas de productos químicos.

- Dotación de equipos y elementos de protección personal.

4. EVALUACIÓN DEL SG-SST

Se realizará una evaluación periódica de las actividades planeadas en cada nivel de intervención para verificar el cumplimiento de lo programado, analizando el cumplimiento parcial o total de las actividades e instaurando los correctivos necesarios.

Los indicadores definidos por la Organización se plantean teniendo en cuenta:

- Política de la Organización.

- Tipo de actividad económica.

- Características de los procesos.
- Tecnología utilizada.
- Prioridades identificadas.
- Exigencias de los clientes, comunidad y autoridades entre otros.

Indicadores propuestos

- **Indicadores de Disposición de Recursos** existentes y en capacidad de funcionamiento del SG-SST respecto a las características propias de cada organización. Se calculan directamente de todos los cronogramas que alimentan el cronograma del SG-SST.
- **Indicadores de Cobertura** para determinar cuánto de lo planificado se hizo. Se calculan en todos los cronogramas parciales comparando directamente lo ejecutado sobre lo programado.
- **Indicadores de Impacto** para determinar la efectividad de las acciones emprendidas vs. la gestión de los riesgos laborales: índice de frecuencia de AT, índices de severidad de AT, índice de lesiones incapacitantes, índice de ausentismos por accidentes de trabajo, por enfermedad común o laboral e incidencia y prevalencia de patologías o enfermedades. Estos se calculan directamente del impacto de cada estrategia o programa de gestión y al final alimentan los indicadores relacionados con la Política del SG-SST de la organización como lo son, la disminución en las valoraciones de los riesgos, los ahorros en la organización con intervenciones preventivas, los costos asociados a la no seguridad, etc.

A continuación se relacionan algunos de los indicadores que le pueden ayudar a usted a evaluar el desempeño del SG-SST. Según sean sus objetivos clave del plan, usted escoge los indicadores que más le ayuden a su seguimiento. Es importante tener presente que si su empresa tiene un flujo bajo de accidentes o

enfermedades de origen laboral (cifras inferiores a 10 al año, por ejemplo), usted puede hacer seguimiento a la efectividad del plan con números absolutos.

Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo

Es la relación entre el número total de accidentes de trabajo, con y sin incapacidad, registrados en un periodo y el total de horas hombre trabajadas durante el periodo considerado multiplicado por K. Esta constante es igual a 200.000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.

El resultado se interpretará como el número de accidentes de trabajo ocurridos durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo. Este mismo índice se puede utilizar para los incidentes de trabajo.

IF AT =	No. total de AT en el año x K
	No. HHT año
IF Incidentes =	No. de incidentes en el año x K
	No. HHT año

Índice de Severidad del Ausentismo

ISA =	Número de días de ausencia por causas de salud durante el	último año x 200.000
	Número de horas-hombre programadas en el mismo periodo	

Efectividad SG-SST - Gestión de los Riesgos

Se mide con la matriz de dos por dos (Frecuencia X Severidad) con la cual se califica el riesgo, dónde se ubican y cuáles son los riesgos intolerables, tolerables, moderados e importantes.

4.1 REVISIÓN POR LA GERENCIA Y MEJORA CONTINUA DEL SG-SST

La gerencia revisa por lo menos una vez al año el consolidado de los indicadores del SG-SST para determinar:

- La efectividad del SG-SST a través de la revisión de los indicadores.
- El nivel de mejoramiento alcanzado en las condiciones de trabajo, salud y en los comportamientos relacionados con SST.
- Las nuevas necesidades para re planificar el SG-SST para el siguiente año.
- Las necesidades de recursos.
- La posible necesidad de cambios a la política y los objetivos del SG-SST.

Anexo H. Programas de orden y aseo



PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO



1. JUSTIFICACIÓN

Cuando se habla de orden se establece la idea de jerarquización o de ejecución metódica de manera que se alcance el mejor resultado posible o se presente una serie de hechos o de objetos de manera que no haya duda sobre sus características y relaciones.

En el trabajo organizado el orden eleva la productividad porque ayuda al aprovechamiento de los recursos que se tienen para producir objetos y ayuda a reducir los hechos negativos como son los accidentes que interrumpen la secuencia establecida en las actividades.

La realización del orden es el resultado de la buena dirección y el interés, basados en la voluntad y en la atención; y los resultados del orden son el ahorro de tiempo y de esfuerzos, la ayuda, la memoria y la conservación de los bienes. Por el contrario, la falta de orden, que es el desorden, suma a las tareas, tiempos y esfuerzos improductivos, así como producción de descontrol de la persona y por tanto de sus labores.

En los sitios de trabajo el orden se establece primeramente con el buen ejemplo, para demostrar como facilita todo y como hace trabajar menos a quien lo cultiva. El ejemplo es siempre el primer paso para educar.

Es conveniente hacer pensar a los trabajadores que en el lugar de trabajo permanecen más de una tercera parte de su vida, que es necesario que tengan todas las comodidades que el orden y el aseo proporcionan y que el orden y la limpieza le valdrán tanto como valgan para él y su salud, su seguridad y la eficiencia como desarrolle las labores a su cargo.

La limpieza es compañera del orden, requiere de métodos de ejecución y de medios apropiados para efectuarla con eficiencia

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Proporcionar herramientas que promuevan la generación de conductas que garanticen lugares de trabajo en condiciones óptimas de orden y aseo, reflejadas en el bienestar de los asociados, la integridad, el cuidado de las instalaciones, la estética del lugar, la calidad del producto y de los servicios que ofrece **COOGUASIMALES**.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contribuir a reducir las pérdidas que pueden generar los accidentes de trabajo a través del orden y aseo en los lugares de trabajo.
- Dar elementos que permitan organizar de forma efectiva la bodega, oficinas y áreas comunes de los asociados.
- Promover en la población asociativa la cultura de orden y aseo, que permita fortalecer el auto control en sus áreas de trabajo.



3. GENERALIDADES PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

3.1 ¿QUE ES EL PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO?

Es el programa creado por **COOGUASIMALES**, que propende por un almacenamiento seguro, aseo, seguridad y orden impecable, diseñado para mejorar los ambientes de trabajo mediante la inspección directa y la calificación de las distintas áreas. Parte esencial del programa está basado en la implementación de las 5S.

Las 5S no se pueden implementar con sólo ordenar a los trabajadores su cumplimiento. La Gerencia debe conducir el esfuerzo, demostrando lo que se espera y enseñando a cada uno de los trabajadores en la empresa por qué es importante. Deben ser practicadas en cada lugar de trabajo y producir resultados reales y visibles con base en la situación actual de **COOGUASIMALES**.

Para lograr el éxito del programa debe ser liderado por la Gerencia y basarse en la educación, entrenamiento y práctica en grupo.



3.2 ¿POR QUÈ IMPLEMENTARESTE PROGRAMA?

Este programa contribuye a disminuir la presencia de accidentes e incidentes de trabajo, facilita la detección de irregularidades en el mantenimiento de equipos y espacios locativos, favorece la agilidad de los procedimientos y genera ambientes laborales confortables.

3.3 ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES

Dentro de la organización del Programa, se hace importante determinar responsabilidades.



3.3.1 Los directivos.

- Establecer y facilitar la organización de un programa eficiente de orden y aseo a cargo de personal competente.

- Destinar recursos para el desarrollo del programa.



3.3.2 Comité de orden y aseo.

- El comité de Orden y Aseo de **COOGUASIMALES**, está integrado por:
 - Directora de Talento Humano

 - Auxiliar de Talento Humano

- Directora Comercial

- El comité de Orden y Aseo tiene como responsabilidad programar las jornadas de orden y aseo y vigilar su correcto desarrollo, planear y participar en las inspecciones de orden y aseo, revisar la implementación de las 5S.



3.3.3 Los inspectores de orden y aseo.

- Motivar al personal para desarrollar acciones en condiciones de orden y limpieza adecuados.

- Realizar seguimiento a las condiciones de orden y limpieza, integrando a los trabajadores en su mantenimiento.



3.3.4 Los trabajadores asociados.

- Valorar la importancia de las condiciones de orden y limpieza, procurando su mantenimiento.

- Informar sobre cualquier condición que altere el orden y la limpieza y que, por tanto, pueda ser causa de accidentes.



3.4 RESULTADOS TANGIBLES ESPERADOS DEL PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

3.4.1 En los trabajadores asociados.

- Los trabajadores estarán disciplinados para ser cuidadosos del orden de los lugares de trabajo y motivados para mejorar el nivel de limpieza.
- Mediante la participación de todos en la organización, se logra más espíritu de equipo y cooperación.
- Los trabajadores estarán disciplinados para emplear mejores prácticas y más seguras de trabajo, logrando menos riesgo de accidentes.
- Los trabajadores estarán dispuestos a mejorar, lo cual se traduce en mayor eficiencia y productividad.



3.4.2 Para máquinas, equipos y herramientas.

- Los problemas de las máquinas y equipos podrán detectarse antes, para prevenir mayores daños, cuando las máquinas se limpian por las mismas personas que las operan.
- La vida de las máquinas y herramientas puede extenderse, significativamente, cuando son manejadas con cuidado y ubicadas en el lugar asignado.



3.4.3 Para materiales.

- El flujo de materiales será más fácil.

- El espacio del piso estará organizado, y las posibles fallas para mejorar, pueden ser fácilmente identificadas, por observación rápida.
- El inventario de materiales será visualizado claramente y manejado fácilmente.
- Las relaciones de aprovechamiento de material pueden ser mejoradas.
- Se reducirá el manejo de materiales.



3.5 LOS OCHO PUNTOS CRUCIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO

1. PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL
2. COMPROMISO DE LA GERENCIA
3. EXISTENCIA DE UN LIDER PARA EL PROGRAMA
4. EL PROGRAMA DEBE SER MANTENIDO POR TODOS
5. EL PROGRAMA DEBE AUTOMANTENERSE
6. EL COMITÉ DE ORDEN Y ASEO DEBE HACER INSPECCIONES PERIÓDICAS
7. EL PROGRAMA DEBE GENERAR SUFICIENTE IMPACTO EN LA ETAPA INICIAL
8. LA IMPLEMENTACIÓN DEBE SER COMPLEMENTO DE OTROS PROGRAMAS EN LA COOPERATIVA

"LA REVISIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA ES UN BUEN SISTEMA PARA EL SOSTENIMIENTO DEL MISMO"

Parte fundamental del mantenimiento y mejora del programa de orden y aseo es la programación de las jornadas de orden y aseo a los sitios de trabajo.

4. LAS 5S.

4.1 EL CONCEPTO DE LAS 5S

Las 5S tienen como objetivo cambiar la manera de pensar de las personas, orientándolas hacia un mejor comportamiento para toda la vida. No es sólo un evento episódico de limpieza, sino una nueva manera de dirigir la Cooperativa para conquistar una productividad efectiva.

Es para todas las personas de la organización, desde el Gerente, hasta los operarios, para las áreas administrativas y operativas.

5S	ACCIONES
SEIRI (Clasificar)	Es separar los objetos por clases, tipos, tamaños, categoría o frecuencia de uso. Es mantener sólo lo necesario. Identificación de documentos y datos e información necesaria e innecesaria para decisiones.
SEITON (Ordenar)	Consiste en organizar los elementos clasificados como necesarios, de modo que se puedan encontrar con facilidad. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar. Determinación de lugar de archivo para la utilización de documentos y datos en cualquier momento. Se recomienda tomar de referencia un plazo máximo de 5 minutos para localizar un documento o dato.
SEISOH (Limpiar)	Es eliminar el polvo y la suciedad de todos los elementos. Implica identificar las fuentes de suciedad y contaminación para eliminarlas. Mantenga todo limpio. También implica la actualización y renovación de documentos y datos para tomar decisiones correctas.
SEIKETSU (Estandarizar)	Es la metodología que nos permite mantener los logros alcanzados. Unifique y cumpla con sus tareas de orden y aseo.
SHITSUKE (Autodisciplina)	Significa convertir en hábito el cumplimiento de los estándares de orden y limpieza en el lugar de trabajo.

4.2 UN " ESPEJO" 5S: FOTOGRAFÍA DE PUNTO FIJO

La mejora comienza con la conciencia de los problemas, y esta conciencia comienza con la limpieza del área de trabajo.

El problema aquí es reconocer que hay problemas. Trabajadores, productos, y áreas de trabajo, todos ellos los tienen, pero es difícil para las personas reconocer sus propias deficiencias o ver los problemas donde trabajan cada día. De hecho, intentar ocultar nuestros puntos negativos es una parte básica de la naturaleza humana.

Para facilitar el proceso de toma de conciencia de los problemas en las diferentes áreas de la Cooperativa se aplicará el método "fotografía de punto fijo" que busca reflejar lo que necesita mejorarse. El lugar de trabajo necesita un " espejo " para que refleje las deficiencias. La fotografía de punto fijo es un método de fotografía repetida de un área particular del lugar de trabajo, desde la misma posición. Fotografiamos cosas que no deseamos que otros vean en el área de trabajo, el equipo y los métodos de trabajo.

4.2.1 Metas especiales para la selección de las fotografías.

- Deficiencia en la puesta en orden de un arreglo.

- Problemas de equipos y mantenimiento (lugares inseguros, almacenes de pequeñas piezas)

- Áreas en donde se desperdician recursos.

El Comité de orden y aseo toma fotografías de las áreas y luego las socializan a todo el personal, para definir la fecha para la próxima fotografía y para que los trabajadores asociados establezcan sus propias directrices para mejorar las escenas.

Se tomarán fotografías cada vez que se implante una mejora o modificación.

4.2.2 Ventajas de la fotografía de punto fijo.

- Reconocimiento de las propias deficiencias y autodeterminación para mejorar la situación.

- Hacer que los trabajadores visualicen las fotos en los lugares de trabajo es muy efectivo. Los trabajadores no pueden evitar verlas, lo que los estimula a participar en las actividades de mejora.

- Las personas tienen un sentimiento de satisfacción y auto cumplimiento cuando todos pueden ver los resultados de sus esfuerzos de mejora.

5. FASES DEL PROGRAMA

Las fases que comprende el programa de orden y aseo son:

5.1 SENSIBILIZACIÓN

Para implementar el programa de orden y aseo, es necesario que exista el compromiso por parte de los directivos y de los asociados en general.



Una vez que cada uno entienda la necesidad del programa y lo efectivo que pueden ser, se inicia la implementación.

En esta etapa de sensibilización es importante desarrollar actividades pedagógicas a través de las cuales los asociados conozcan el interés de la

gerencia por implementar el programa, la trascendencia que tiene su participación para cumplir con este fin, y se comprometan también en el desarrollo del mismo.

5.1.1 POR QUÉ ES IMPORTANTE EL PROGRAMA

El Coordinador del Comité de orden y aseo debe guiar la reunión por la dirección correcta y puede considerar un éxito que surjan respuestas como:

- Creemos que es bueno que el lugar de trabajo esté limpio.
- Podemos evitar el cansancio de estar buscando cosas.
- Podemos optimizar el tiempo.
- Podemos funcionar sin tener cosas innecesarias.
- El mantenimiento preventivo será mejor porque la inspección de los equipos será más fácil.
- Se puede habilitar más espacio disponible.
- Las rutas de paso pueden hacerse más claras y mantenerse mejor.
- Se pueden detectar anomalías solamente con la observación.
- El buen orden ayuda a prevenir accidentes de trabajo.
- Las 5s es algo de fácil aplicación.
- La productividad total aumentará.

5.2 IMPLEMENTACIÓN 5S

5.2.1 NIVEL UNO - SEIRI

5.2.1.1 Preguntas respecto a Seiri.

- a. Encuentra cosas desordenadas en el lugar de trabajo?
- b. Hay cajas, papeles y otras cosas en forma desordenada?
- c. Hay equipos y herramientas colocados sobre el piso?
- d. Todas las cosas está colocadas en los lugares designados?
- e. Las herramientas y los soportes están adecuadamente colocados y almacenados?
- f. Hay elementos innecesarios o no utilizados sobre el suelo, estantes o encima de los equipos?

Áreas:

- Encuentra colillas de cigarrillo.
- Encuentra desechos de papel, grasa, objetos o herramientas no utilizadas durante largo tiempo.
- Encuentra documentos obsoletos.
- Existe equipo en desuso.

5.2.1.2 Acciones para pasar al nivel 2.

- Observe todas las superficies horizontales.
- Examine el lugar de trabajo.
- Elimine todos los desperdicios.
- Almacene elementos o herramientas de trabajo.
- Qué elementos van a emplearse hoy? esta semana?
- Si algo no tiene un plan de uso definido deséchelo ó véndalo.
- Si encuentra algo sobre el suelo, determine un lugar definido para ello.

5.2.2 NIVEL DOS - SEITON

5.2.2.1 Preguntas respecto a Seiton.

- a. Están los pasillos y los lugares de almacenamiento indicados claramente?
- b. Las herramientas y la papelería usados frecuentemente están separadas de las de uso poco frecuente?
- c. Están las cajas colocadas adecuadamente?
- d. Están los equipos contra incendio accesibles?
- e. Hay ranuras o elementos sobre el piso, que interfieran el trabajo o la seguridad?

Áreas:

- Las rutas de paso son claras.
- Existe desorden al lado de las paredes.
- Hay elementos no utilizados apilados contra las paredes, las cosas se dejan sobre el suelo cerca de las paredes.
- La basura esta contra las paredes.
- Encuentra herramientas o equipos que no se emplean contra o detrás de equipos.
- Existen cosas que se colocan en las rutas de paso para almacenamiento temporal durante más de un mes cada vez.

5.2.2.2 Acciones para pasar al nivel 3.

- Observe las superficies verticales.
- Examine las paredes.
- Elimine todos los desperdicios herramientas no esenciales y guardar estas.
- Pinte las áreas y paredes (los mismos trabajadores). Antes, limpie y reconstituya el orden, realizando el lavado de áreas y paredes.
- Divida las responsabilidades de orden y aseo de paredes o corredores por áreas.
- Haga saber a los trabajadores que son los responsables de la limpieza de sus áreas.

5.2.3 NIVEL TRES - SEISOH

5.2.3.1 Preguntas respecto a Seisoh.

- a. Están las superficies del piso desaseadas?
- b. Están las máquinas y equipos desaseados?
- c. Están los cables y tuberías desaseados o manchados?
- d. Están las máquinas o lugares de trabajo sucias debido a las sustancias en uso (tintas, aceite)?
- e. Están las lámparas, focos, tejas, reflectores desaseados?

Áreas:

- Las rutas de paso son claras.
- Los sitios de trabajo están limpios.
- Las herramientas y objetos de trabajo están desorganizadas en las áreas de almacenamiento.

5.2.3.2 Examine los espacios de trabajo.

- Están mezcladas la herramientas o utensilios de trabajo?
- Hay guantes, zapatos y otros artículos mezclados con objetos útiles en las cajas de desecho?

- Examine lugares de almacenamiento, cajones, lockers y armarios.

5.2.3.3 Acciones para pasar al nivel 4.

- Mire en el interior de los estantes y seleccione los materiales, piezas, elementos y herramientas.
- Prepare las cosas de forma que puedan entenderse o encontrarse de una ojeada.
- Defina alguna clase de criterio de evaluación para el orden.
- Si alguien hace un esfuerzo excepcional, recompense sus esfuerzos.

5.2.4 NIVEL CUATRO - SEIKETSU

5.2.4.1 Preguntas respecto a Seiketsu.

- a. Están los uniformes sucios o inadecuados?
- b. Hay suficiente iluminación?
- c. Están el calor o el ruido, en su lugar de trabajo causando malestar?
- d. Está el piso húmedo?
- e. La gente come en los lugares de trabajo?

Áreas:

- Los lugares de trabajo se encuentran limpios y las áreas de almacenamiento se distinguen claramente
- El área de almacenamiento muestra muchas líneas paralelas y ángulos rectos.
- Identifique los elementos, herramientas, objetos.

5.2.4.2 Acciones para pasar al nivel 5.

- Limpie, ordene, y organice automáticamente.
- Desarrolle el control visual del stock.
- Todo debe estar identificado en las áreas de almacenamiento.
- Los desechos deben estar clasificados y permanecer en el lugar asignado.

5.2.5 NIVEL CINCO - SHITSUKE

5.2.5.1 Preguntas respecto a Shitsuke.

- a. Se desarrolla regularmente el chequeo de las 5s?
- b. La gente hace limpieza sin que se le recuerde?
- c. La gente sigue las reglas e instrucciones?
- d. La gente usa sus uniformes e implementos de seguridad adecuadamente?
- e. La gente se incorpora a tiempo?

Áreas:

- La limpieza es continua y constante de un lugar a otro.
- El área de trabajo está immaculada, los elementos y herramientas de trabajo se dejan perfectamente alineadas.
- Los orígenes de toda suciedad en la fuente se han eliminado.
- Todo está situado de forma que se ubique con una ojeada
- Los trabajadores han asumido la filosofía de orden y limpieza.
- La limpieza y organización son un hábito.

Se realiza la verificación periódica de la implementación de las 5s durante la realización de las inspecciones de orden y aseo.

6. INSPECCIONES PARA EVALUAR LAS CONDICIONES DE ORDEN Y ASEO

Las inspecciones a los lugares de trabajo se programan a través del formato Programación de actividades de orden y aseo. Durante la inspección se diligenciarán los formatos de Evaluación programa orden y aseo oficinas, puntos de recaudo y otras sedes de la empresa donde se identifican las condiciones reales y acciones correctivas necesarias.

En las inspecciones se debe observar cada detalle de los lugares de trabajo, anotar todos los aspectos detectados y recomendaciones que se proponen ya sea por el inspector o los trabajadores asociados.

En consecuencia con el programa de orden y aseo, las inspecciones contemplan los siguientes componentes:

- Almacenamiento
- Aseo
- Seguridad
- Orden

6.1 ALMACENAMIENTO

Conjunto de actividades que permiten ubicar y organizar elementos en un lugar determinado para tal fin.

En la inspección se debe verificar el almacenamiento de los elementos de acuerdo a su uso

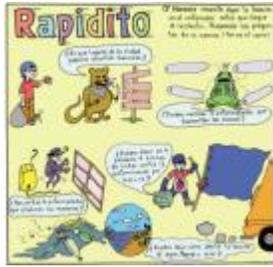
- ✓ Naturaleza Física
- ✓ Naturaleza química
- ✓ Volumen
- ✓ Dimensiones
- ✓ Valor



6.2 ASEO

Conjunto de actividades que permite mantener las áreas de trabajo libres de residuos orgánicos e inorgánicos, los cuales pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores asociados.

En el momento de la inspección se sugiere verificar las rutinas establecidas en cada área de trabajo.



6.3 SEGURIDAD

Conjunto de actividades destinadas a la previsión, identificación y control relacionadas con el orden y el aseo, que pueden generar accidentes de trabajo.

En las inspecciones, se debe determinar el estado, uso, integridad y conservación de máquinas, equipos, herramientas, elementos de protección personal y espacios físicos (pasillos, oficinas, escaleras, entre otros) con el fin de minimizar las consecuencias negativas que estos factores de riesgos puedan generar en la salud, en la productividad y la calidad.



6.4 ORDEN

Conjunto de actividades que permiten ubicar los elementos de un área o puesto de trabajo en el lugar que le corresponde o que fue diseñado para tal fin.



7. MEDICION DE LA GESTION

Con el objeto de poder medir el nivel de cumplimiento de las acciones sugeridas en las inspecciones y la eficacia de las actividades de intervención, se sugiere elaborar un informe periódico; el cual debe incluir los siguientes aspectos:

- a. Cumplimiento de actividades de sensibilización:

$$\frac{\text{\# de actividades de sensibilización ejecutadas}}{\text{\# de actividades de sensibilización programadas}} \quad \times 100$$

- b. Identificación de avances concretos en materia de orden y aseo

$$\frac{\text{\# de mejoras sugeridas en la inspección}}{\text{\# de mejoras implementadas}} \quad \times 100$$

- c. Estado de las oportunidades de mejora: aquí se lleva el seguimiento de las observaciones realizadas en las inspecciones anteriores que aun no ha sido corregidas.

$$\frac{\text{\# de mejoras no corregidas}}{\text{\# de mejoras planteadas}} \quad \times 100$$

Anexo I. Programas Ambientales

Introducción

Con el fin de apoyar las actividades de disminución a los impactos ambientales de sus actividades, Grupo Cooguasimales se compromete con el cuidado del medio ambiente, para lo que es necesario la promoción y prevención de los aspectos ambientales en todos los niveles de la organización, concientizando a todo el personal que hace parte de la entidad, creando programas que permitan el mejor uso de los recursos naturales, enfocando en el manejo de residuos sólidos, vertimientos, consumo de energías, consumo de agua, creando así prácticas amigables con el entorno.

Objetivo: Establecer programas de manejo ambiental para la empresa Cooguasimales, con el fin de dar un manejo adecuado a los aspectos e impactos ambientales que generan sus actividades.

Objetivos específicos:

- Disminuir el uso innecesario e inadecuado de la energía y el agua.
- Conseguir la mejor reutilización de residuos sólidos y Disminuir el impacto generado por el manejo incorrecto de éstos.
- Crear una cultura ambiental en la organización.
- Identificar las actividades que generan residuos peligrosos para crear protocolos de actuación.

Los programas ambientales del Grupo Cooguasimales son:

A. Manejo eficiente de la energía.

Cooguasimales tiene como objetivo disminuir el uso innecesario de energía, con este fin, se tienen en cuenta las siguientes actividades: Concientización en el uso adecuado de la energía.

- Cambio de luminarias por otras de menor consumo, mucho más ecológicas y amigables con el ambiente.
- Consumo controlado de los aires acondicionados (horarios).
- Todo equipo que requiera de energía eléctrica que no se esté usando deberá apagarse (ej. Impresoras, computadores, fotocopiadoras, escáneres, televisores, detectores de huella biométricos, ventiladores, sumadoras, neveras, estufa eléctrica, microondas).
- Los computadores portátiles que se encuentren cargados, deberán desconectarse de los tomas de energía.

B. Manejo eficiente del agua.

Cooguasimales tiene como objetivo disminuir el uso inadecuado del agua, con este fin, se tienen en cuenta las siguientes actividades:

- Concientización en el uso adecuado del agua.
- Cerrar grifos mientras se lava las manos o enjabona.
- Utilizar la cantidad de agua necesaria.
- Colocar botellas plásticas llenas de agua dentro de las cisternas, con el fin de evitar la descarga total del litraje usado.
- Comprobar la factura: Mensualmente revisar los consumos de agua, así se identificará a tiempo que no hay una cantidad inusualmente alta de consumo de agua, ya que esto indica que hay una fuga en alguna parte. Es el momento de revisarlo todo a fondo.

- Cortar el suministro: es la manera de evitar escapes inesperados los fines de semana, cuando no se está trabajando.
- No verter en las cisternas restos de aceites de cocina, restos de pinturas, disolventes, limpiadores, ni ningún otro compuesto químico.

C. Manejo de residuos Sólidos.

Cooguasimales tiene como objetivo conseguir la mejor reutilización de residuos sólidos y disminuir el impacto generado por el manejo incorrecto de éstos, por ello se tienen en cuenta las siguientes actividades:

- Concientizar al personal acerca de la importancia de la cultura del reciclaje.
- Crear un plan de manejo de residuos, teniendo en cuenta la recolección, la clasificación y la disposición final de los residuos.
- Se creara puntos de reciclaje en cada sede, en donde la disposición de los residuos se realizará de acuerdo al tipo de residuos, que tendrán un color cada uno.

C.1 Clasificación de los residuos sólidos:

Rojo: Residuos peligrosos o biológicos. Elementos contaminados o desechables del botiquín, bombillos y tecnológicos.

Gris: Material reciclable. Papel y cartón limpio y seco.

Verde: No reciclables-Ordinarios. Servilletas y empaques sucios, residuos de alimentos, papel plastificado, tela, icopor, tetra pack y barrido.

Azul: Plásticos- Vidrios. Vasos, platos y cubiertos desechables, bolsas y tarros plásticos, libre de contaminación, toda clase de vidrios y metales.

En cuanto a escombros, latas de pintura, no hace parte del ejercicio de nuestra actividad, es responsabilidad de la empresa contratante del servicio. En la Cooperativa Multiactiva Guasimales “COOGUASIMALES”, los residuos sólidos generales son resultado de actividades de prestación de servicios y se producen a nivel de toda la organización. Estos residuos se asemejan a los desechos de tipo domiciliario.

No se consideran en el presente manual los residuos líquidos generales, pues estos son dispuestos directamente a los sistemas de alcantarillado de la empresa.

C.2 Acumulación de Residuos Sólidos Generales

La acumulación de los residuos es RESPONSABILIDAD DELAREAGENERADORA y su disposición se hará de acuerdo a la siguiente pauta:

- Todos los residuos deben ser acumulados en bolsas plásticas, cerradas y sin sobrepeso, de manera de facilitar su manipulación.
- Los vidrios rotos, latas o cualquier material con aristas cortas punzantes deberán ser empaquetados con papel, cartón o plástico de alta densidad, para evitar riesgos laborales al personal recolector.

C.3 Retiro de Residuos Sólidos Generales

El personal de Servicios generales, es el encargado de la operación del Sistema de Recolección de los Residuos.

C.4 Traslado de los Residuos sólidos

La actividad del transporte de los residuos sólidos es contratada con entidades especializadas en el proceso, como aseo urbano.

Residuos peligrosos o biológicos: La disposición final la realiza una empresa gestora.

Reciclables: La disposición final la realiza una empresa gestora.

No reciclables: La disposición final la realiza una empresa gestora (Aseo urbano).

Plásticos-Vidrios: La disposición final la realiza una empresa gestora.
Teniendo en cuenta el manejo especial de pilas y baterías, luminarias y residuos electrónicos: Recolección y disposición final adecuada.

C.5 Reducir y reutilizar

El consumo de papel es una de los residuos de mayor impacto en la organización, es por eso que optimizar el uso de materias primas de manera que se disminuyan los residuos a generar; en lo posible optar por comprar productos ecológicos con certificaciones que nos garanticen su gestión.

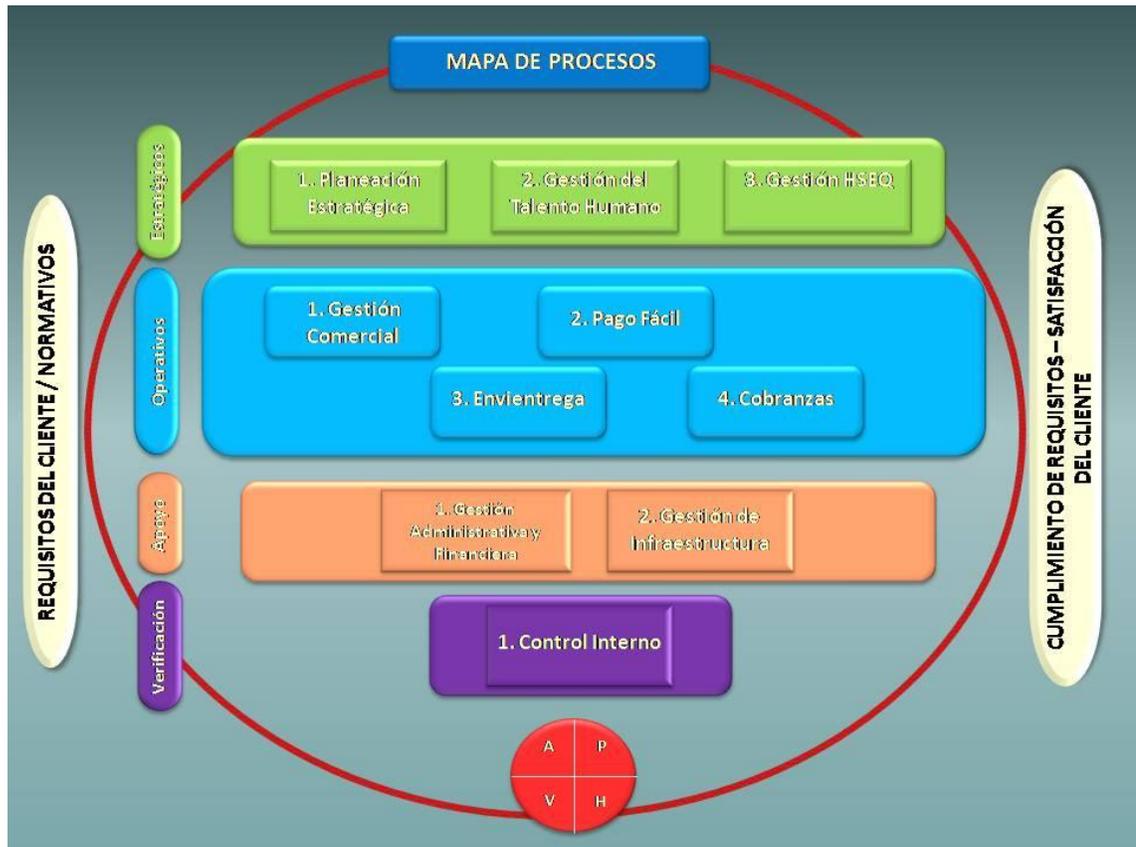
Fomentar el uso adecuado del papel, insistiendo en la reutilización del mismo cuando solo ha sido utilizado por una cara, así como el abstenerse de hacer impresiones innecesarias, utilizando al máximo los medios electrónicos. La reutilización se amplía a sobres, carpetas, residuos de materias primas y plásticos.

Anexo J. Objetivos del sistema HSEQ

 MANUAL DE CALIDAD	DIRECTRICES ESTRATEGICAS				MCA-0404			
					FECHA			
	OBJETIVOS DEL SISTEMA HSEQ				VERSION			
					Página 1 de 1			
OBJETIVOS DE CALIDAD							AÑO	
OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	META	FRECUENCIA				RESPONSABLE
1. Aumentar la satisfacción de nuestros clientes	Satisfacción del cliente	Resultado de las encuestas de satisfacción a clientes y usuarios	%	1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE		Gerente
2. Lograr el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores	Desarrollo del personal	Porcentaje promedio del resultado de la evaluación del desarrollo	%	1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE		Director de Talento Humano
	Efectividad del plan de formación	Actividades que cumplen objetivo propuesto X 100 / Actividades ejecutadas	%	1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE		Director de Talento Humano
3. Asegurar la predilección, permanencia y lealtad de nuestros usuarios	Preservación del ambiente	No. De contratos nuevos y antiguos x 100 / No. De contratos año anterior	%	ANUAL				Director de Talento Humano
4. Garantizar la uniformidad en la calidad de nuestros servicios y la excelencia organizacional	Efectividad del recaudo	Total recaudado X 100 / Total presupuestado	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director Pago Fácil
	Recuperacion de cartera	% Promedio de la recuperacion de las carteras de los contratos vigentes	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director de Cobranzas
	Efectividad en Envios	No. De guías entregadas x 100 / total de guías	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director de Mensajería

5. Aumentar la cultura de mejoramiento continuo	Disciplina estratégica	Objetivos corporativos logrados X 100 / Objetivos corporativos planeados	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Gerente
	Eficacia del control de los servicios no conformes	No. de casos en que se eliminaron las causas de los servicios no conformes X 100 / Total servicios no conformes identificados en el período	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director de HSEQ
	Efectividad de las acciones de mejora	Acciones efectivas X 100 / Acciones ejecutadas	%	1ER SEMESTRE		2DO SEMESTRE		Director de HSEQ
6. Disminuir la frecuencia de los Accidentes de trabajo	Frecuencia de accidentes de trabajo	# accidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año	#/horas	ANUAL				Director de HSEQ
7. Disminuir la frecuencia de Incidentes	Frecuencia de incidentes de trabajo	# incidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año	#/horas	ANUAL				Director de HSEQ
8. Disminuir el consumo de energía	Consumo de energía	Consumo de energía trimestral/horas trabajadas hombre *100	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director de HSEQ
9. Disminuir el consumo de agua	Consumo de agua	Consumo de agua trimestral/horas trabajadas hombre *100	%	1er TRIMESTRE	2do TRIMESTRE	3er TRIMESTRE	4to TRIMESTRE	Director de HSEQ

Figura1. Mapa de procesos



Anexo K. Caracterización de Gestión HSEQ

RESPONSABLE: Director de HSEQ	
OBJETIVO: Gestionar las disposiciones necesarias para realizar el seguimiento y la evaluación del Sistema de Gestión Integral y en general de los procesos y servicios de la Entidad, logrando que las actividades ejecutadas en la organización minimicen las lesiones y enfermedades en sus trabajadores, los impactos ambientales negativos, y fomente la mejorar continuamente la gestión organizacional.	

ENTRADA	INSUMOS	PROCESO	SALIDA	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Cliente externo y cliente interno	Información de satisfacción	Diseñar, establecer y aplicar los instrumentos, métodos y procedimientos de evaluación y/o medición y análisis de la satisfacción del cliente de Cooguasimales.	Análisis de datos y acciones de mejora relacionadas con la satisfacción del cliente	Todos los procesos
	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones	Dar trámite interno a los Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, sugerencias y/o felicitaciones en Cooguasimales	Tratamiento adecuado y oportuno de la PQRSF	Cliente externo y cliente interno
Direccionamiento estratégico	Objetivos de cada uno de los procesos	Realizar el seguimiento y la medición de los procesos con el fin de monitorear el cumplimiento de las metas establecidas y el desempeño de las operaciones, en términos de la obtención de resultados.	Resultado y análisis de Indicadores Acciones de mejoramiento propuestas	Todos los procesos

ENTRADA	INSUMOS	PROCESO	SALIDA	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
Todos los procesos	<p>Información de la implementación y resultados logrados en la implementación del sistema de gestión de calidad</p>	<p>Realizar Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de determinar si es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión, que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.</p>	<p>Análisis del estado de conformidad del sistema de gestión de calidad</p>	
	<p>No conformidades reales / potenciales u oportunidades de mejora detectadas</p>	<p>Gestionar la toma de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora que permitan eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia.</p>	<p>Acciones de mejora implementadas y evaluadas</p>	
	<p>Información proveniente del desempeño de todos los procesos del sistema de gestión</p>	<p>Gestionar los riesgos que puedan impedir el logro de los objetivos organizacionales, en los diferentes procesos y servicios de la entidad</p>	<p>Planes de manejo del riesgo</p>	
<p>Estado colombiano Cliente externo</p>	<p>Necesidad de prevención de riesgos en puestos de trabajo Condiciones de trabajo Instalaciones Ambiente laboral Controles deficientes</p>	<p>Implementar el programa de seguridad industrial y salud ocupacional en la oficina principal y en sus sedes de negocios.</p>	<p>Medidas de prevención implementadas Mitigación de los riesgos</p>	<p>Los trabajadores Estado colombiano Estado colombiano Sociedad</p>

ENTRADA	INSUMOS	PROCESO	SALIDA	CLIENTES Y/O GRUPOS DE INTERÉS
	Necesidad de mitigar los impactos ambientales en todas las actividades de la organización.	Implementación del programa de gestión ambiental en la oficina principal y en sus sedes de negocio.	Aspectos e impactos ambientales significativos Medidas de prevención implementadas Mitigación de los impactos ambientales	

INTERRELACIONES AUTORIDAD	PROCESOS DE SOPORTE	PARÁMETROS/ MEDICIÓN/ SEGUIMIENTO		RECURSOS	REQUISITOS	
		Indicador	Índice		NORMA	ÍTEM
● Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Infraestructura ▶ Financiera ▶ Talento humano 	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	No. de indicadores en estado de alarma X 100 / Total indicadores del sistema	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Humanos ▶ Financieros 	ISO 9001:2008	8.2.2 8.2.3 8.2.4 8.3 8.5.1 8.5.2 8.5.3
EJECUTA			No. de indicadores en estado de aceptable X 100 / Total indicadores del sistema			
			No. de indicadores en estado de excelente X 100 / Total indicadores del sistema			
		Satisfacción del cliente	Resultado de las encuestas de satisfacción a clientes y usuarios			
		Tiempo promedio para la gestión de PQRSF	Fecha recibido Vs fecha resuelto			
		Conformidad del SGC	No. de no conformidades detectadas por auditoría			
● Todos los funcionarios de la Entidad		Efectividad de las acciones de mejora	Acciones efectivas X 100 / Acciones ejecutadas			
		Frecuencia de los Accidentes de trabajo	# Accidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año			
	Frecuencia de los Incidentes de trabajo	# incidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año				

		Índice de frecuencia del ausentismo	No. de eventos de ausencia por causas de salud durante el último año*200000/No. Horas-Hombre programadas en el mismo periodo.			
		Cumplimiento de actividades de sensibilización	# de actividades de sensibilización ejecutadas*100/# de actividades de sensibilización programadas			
		Identificación de avances concretos en materia de orden y aseo	# de mejoras sugeridas en la inspección*100/# de mejoras implantadas			
		Estado de las oportunidades de mejora	# de mejoras no corregidas*100/# de mejoras planteadas			
		Consumo de energía	Consumo de energía trimestral/horas trabajadas hombre *100			
		Consumo de agua	Consumo de agua trimestral/horas trabajadas hombre *100			

DOCUMENTO		REGISTRO	
MPE - 0301	Medición de la satisfacción del cliente / usuario	MPE-0301-1	Planeación y control de encuestas
		MPE-0301-2	Lineamientos para la elaboración de encuestas
		MPE-0301-3	Encuesta
		MPE-0301-4	Seguimiento a encuestas
MPE - 0302	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	MPE-0302-1	Formato de PQRSF
		MPE-0302-2	Control de PQRSF
		MPE-0302-3	Análisis de PQRSF
MPE - 0303	Seguimiento y medición de procesos	MPE-0303-1	Presentación de resultados
MPE - 0304	Auditorías internas	MPE-0304-1	Programa de auditorías
		MPE-0304-2	Plan de auditoría
		MPE-	Acta de apertura y

		0304-3	cierre de auditoría
		MPE-0304-4	Lista de verificación
		MPE-0304-5	Reporte de No conformidad
		MPE-0304-6	Informe de auditorías a la gerencia
		MPE-0304-7	Control de implementación de acciones
		MPE-0304-8	Evaluación de auditores
		MPE-0304-9	Retroalimentación de auditorías
MPE - 0305	Acciones de mejora	MPE-0305-1	Solicitud de acción de mejora
		MPE-0305-2	Seguimiento a las acciones de mejora
		MPE-0305-3	Plan de mejora
MPE - 0306	Gestión del riesgo	MPE-0306-1	Política de gestión del riesgo
		MPE-0306-2	Planeación para la gestión del riesgo
		MPE-0306-3	Gestión del riesgo
MPE - 0307	Guía de análisis y evaluación de riesgos		
MPE - 0308	Procedimiento de identificación de peligros y valoración de riesgos	MPE-308-1	Matriz de identificación y valoración de peligros y riesgos
		MPE-308-2	Matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales
		MPE-308-3	Reporte e investigación de incidentes y accidentes.
		MPE-308-4	Plan de actividades de SySO y ambiental
MPE -309	Procedimiento de inspecciones de ambientales y de salud y seguridad en el trabajo.	MPE-309-1	Inspecciones de seguridad, salud ocupacional
		MPE-309-2	Inspecciones de medio ambiente.

Ver Anexo L. Procedimiento de identificación de requisitos legales.

<p>OBJETIVO: Procedimiento de Identificación, comunicación y Actualización de los Requisitos Legales.</p>	<p>ALCANCE: Este procedimiento se aplica a los documentos de origen externos y demás requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a la operación de la Organización, referenciados en el “Listado maestro de documentos externos”, desde la identificación del aspecto legal aplicable hasta la socialización del mismo.</p>
<p>DEFINICIONES:</p> <p>Documento externo: Documento que se utiliza dentro del sistema de gestión de calidad de una entidad, pero no ha sido elaborado al interior de ella sino por otra entidad.</p> <p>Normograma: Instrumento que le permite a las entidades delimitar su ámbito de responsabilidad, tener un panorama claro sobre la vigencia de las normas que regulan sus actuaciones, evidenciar las relaciones que tiene con otras entidades en el desarrollo de su gestión, y soportar sus planes, programas, procesos, productos y servicios.</p> <p>Ley: La ley (del latín lex, legis) es una norma jurídica dictada por el legislador. Es decir, un precepto establecido por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia. Su incumplimiento trae aparejada una sanción.</p> <p>Decreto: Un decreto es un tipo de acto administrativo emanado habitualmente del poder ejecutivo y que, generalmente, posee un contenido normativo reglamentario, por lo que su rango es jerárquicamente inferior a las leyes. Esta regla general tiene sus excepciones en casi todas las legislaciones, normalmente para situaciones de urgente necesidad, y algunas otras específicamente tasadas.</p> <p>Resolución: Una resolución es una moción escrita adoptada por una Asamblea. La sustancia de la resolución puede ser nada que normalmente pueda ser propuesto como una moción. Para largas o importantes mociones, aunque es a menudo mejor tenerlas escritas para que esa discusión sea más fácil o que así pueda ser distribuida por fuera del cuerpo, luego de su adopción.</p> <p>Acuerdo: Un acuerdo es, en Derecho, una decisión tomada en común por dos o más personas, por una junta, asamblea o tribunal. También se denomina así a un Pacto, tratado o resolución de organizaciones, instituciones, empresas públicas o privadas. Es, por lo tanto, la manifestación de una convergencia de voluntades con la finalidad de producir efectos jurídicos. El principal efecto jurídico del acuerdo es su obligatoriedad para las partes que lo otorgan naciendo para las mismas obligaciones y derechos.</p>	

OBJETIVO: Procedimiento de Identificación, comunicación y Actualización de los Requisitos Legales.		ALCANCE: Este procedimiento se aplica a los documentos de origen externos y demás requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a la operación de la Organización, referenciados en el “Listado maestro de documentos externos”, desde la identificación del aspecto legal aplicable hasta la socialización del mismo.	
Actos administrativos: Resoluciones o autos expedidos por las autoridades ambientales, seguridad y salud ocupacional competentes, del orden nacional, regional y que autoricen, Condiciones o regulen de forma particular, cualquier actividad proyectada o desarrollada por la empresa.			
ACTIVIDAD	1	2	3
	Identificar los requisitos legales, documentos externos y otros	Comunicación de los requisitos legales, documentos externos aplicables	Revisión y actualización permanente
DETALLE	<p>✓ Identifique los documentos externos, requisitos legales y otros, aplicables a la organización y que requieran de su constante revisión, actualización y control. Regístrelos en el “Listado maestro de documentos externos / Normograma”, registre la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número o código del documento (asignado internamente por la Entidad para mejorar su control: E-01, E-02, etc.), • Nombre del documento, • Fecha de actualización o vigencia, • Fecha de vencimiento (si aplica) • Entidad que lo emite, • Aspecto que regula, • Responsable de su administración, es decir, la persona que debe encargarse del archivo, la consulta y la actualización del documento, y, • El lugar de consulta (físico o magnético) y método de actualización del mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Una vez identificados todos los requisitos legales y/o externos que regulan la entidad, proceda a su socialización, con el fin de garantizar que los funcionarios relacionados con los procesos y/o actividades que deben aplicarlos conocen la normatividad vigente. ➢ Registre en el “Listado maestro de documentos externos / Normograma” : <ul style="list-style-type: none"> • Los cargos que deben conocerlo y/o aplicarlo, • El método, la fecha y el registro de la socialización. 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ La revisión y actualización del normograma debe ser permanente, sin embargo, semestralmente se debe hacer una revisión formal del mismo. Consulte a través del mecanismo definido para la actualización, la edición o versión vigente de los documentos externos, con el fin de asegurar que se dispone de la versión actualizada. ➢ Realice la actualización de los documentos de origen externo y registre el número o fecha de la nueva edición o versión en el “Listado maestro de documentos externos”, registre además: la fecha de la última revisión y/o actualización realizada y la fecha prevista para su próxima revisión y/o actualización. (recuerde que debe ser semestral como mínimo).
RESPONSABLE	Director de proceso, director de calidad o jurídico.	Director de calidad o jurídico	Director de calidad o jurídico
REGISTRO	MPV-0101-1 Listado maestro de documentos externos – Normograma		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
MPV-0102	Control de calidad del servicio
MPV-0103	Control de producto no conforme

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
MPV-0101-1	Listado maestro de documentos externos – Normograma

ELABORÓ: Tania Becerra Director de HSEQ	REVISÓ: Tania Becerra Director HSEQ	APROBÓ: Mariela Arévalo Gerente
--	--	--

Anexo M. Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales

<p>OBJETIVO: Describir la metodología implicada para identificar, evaluar y registrar los aspectos ambientales como consecuencia de la actividad realizada por Cooguasimales.</p>	<p>ALCANCE: Los aspectos ambientales que se generan de las actividades de Cooguasimales.</p>
<p>DEFINICIONES:</p> <p>Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente. (NTC ISO 14001 versión 2004). Un aspecto ambiental de alta significancia es aquel que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.</p> <p>Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización (NTC-ISO 14001 versión 2004).</p>	

ACTIVIDAD	1	2	3
	Identificar los aspectos ambientales	Identificación de los impactos	Evaluación de los aspectos
DETALLE	El comité técnico de gestión ambiental, identifica los aspectos ambientales que se dan como consecuencia de las actividades de la organización, dentro de sus condiciones normales, anormales y de emergencia, así: <ul style="list-style-type: none"> • Revisar los conceptos específicos del área. • Identificar las actividades y/o procesos que se encuentran o desarrollan dentro del área a evaluar. Se deben considerar las condiciones de operación de las actividades, las cuales pueden ser: Normal (N), Anormal (A) ó de Emergencia (E). • Identificar los aspectos ambientales involucrados dentro de cada una de las actividades y/o procesos mencionados y el contaminante potencial generado(s) y el (los) medio(s) afectado(s). 	La evaluación de los impactos define los aspectos ambientales de las actividades, que en un momento dado puedan llevar al deterioro de la calidad de los recursos ambientales, teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento de recursos. - Contaminación del cauce público. - Contaminación atmosférica. - Contaminación acústica. - Contaminación del suelo. - Alteración del efecto paisajístico. Se definen los aspectos ambientales significativos, en los cuales se debe centrar la atención de la gestión ambiental, teniendo en cuenta la GTC 104 Gestión del riesgo	Elaborar objetivos, metas y programas que permitan prevenir, mitigar y/o controlar los impactos ambientales identificados, según el procedimiento "Formulación y evaluación de objetivos, metas y programas ambientales". Los aspectos ambientales significativos serán aquellos cuyos impactos sean catalogados de alta importancia e implica, en el caso de los impactos negativos, prioridad en su atención, los objetivos, metas y programas elaborados deben atender todos los aspectos ambientales identificados iniciando por los significativos negativos dando continuidad a los aspectos

	<ul style="list-style-type: none"> Este estudio es realizado a través de visitas, cuestionarios y consultas; este listado de aspectos e impactos ambientales se incluirá en el informe de resultado de aplicación del procedimiento cada año. 	<p>ambiental. Principios y procesos, en donde se mide de forma cualitativa la posibilidad, el impacto y se analiza el nivel del riesgo. (La matriz de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales será aplicada y valorada)</p>	positivos.
RESPONSA BLE	Director HSEQ, Comité de gestión ambiental.		
REGISTRO	MPe-0308-2 Matriz de identificación y determinación de aspectos e impactos ambientales		

<p>ELABORÓ:</p> <p style="text-align: center;">Tania Becerra Director de HSEQ</p>	<p>REVISÓ:</p> <p style="text-align: center;">Tania Becerra Director HSEQ</p>	<p>APROBÓ:</p> <p style="text-align: center;">Mariela Arévalo Gerente</p>
--	--	--

Anexo N. Matriz de indicadores

 MANUAL DE	GESTION HSEQ								MPE-0303														
									FECHA														
	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS								VERSIÓN														
									Página 1 de 1														
MEDICIÓN																							
NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	ÍNDICE	FUENTE DE INFORMACIÓN	META			UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RESULTADOS AÑO ____													
				ALARMA	ACEPTABLE	EXCELENTE				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1. PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Disciplina estratégica	Objetivos corporativos logrados X 100 / Objetivos corporativos planeados	Plan estrategico				%	Semestral	Gerente														
	Efectividad de las actividades del sistema de gestión	Actividades efectivas X 100 / Actividades realizadas	Cronograma de actividades del sistema de gestión				%	Anual	Director de HSEQ														
2. GESTIÓN HUMANA	Efectividad del plan de formación	Actividades que cumplen objetivo propuesto X 100 / Actividades ejecutadas	Plan de formación				%	Semestral	Director de Talento Humano														
	Calificación de competencias del personal	% Promedio de cumplimiento del perfil establecido para cada cargo	Analisis de Competencias				%	Anual	Director de Talento Humano														
	Desarrollo del personal	% Promedio del resultado de la evaluación del desarrollo	Evaluación del desarrollo				%	Semestral	Director de Talento Humano														
	Clima Organizacional	% Promedio del resultado de la encuesta de clima organizacional	Encuesta de clima organizacional				%	Semestral	Director de Talento Humano														

3. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	No. de indicadores en estado de alarma X 100 / Total indicadores del sistema	Seguimiento y medición de los procesos				%	Anual	Director HSEQ		
		No. de indicadores en estado de aceptable X 100 / Total indicadores del sistema	Seguimiento y medición de los procesos				%	Anual	Director HSEQ		
		No. de indicadores en estado de excelente X 100 / Total indicadores del sistema	Seguimiento y medición de los procesos				%	Anual	Director HSEQ		
	Satisfacción del cliente	Resultado de las encuestas de satisfacción a clientes y usuarios	Encuestas a clientes				%	Semestral	Director HSEQ		
	Tiempo promedio para la gestión de PQRSF	Fecha recibido Vs fecha resuelto	PQRSF				Días	Mensual	Director HSEQ		
	Conformidad del SGC	No. de no conformidades detectadas por auditoría	Auditoría Interna				#	Semestral	Director HSEQ		
	Efectividad de las acciones de mejora	Acciones efectivas X 100 Acciones ejecutadas	Seguimiento a las acciones de mejora				%	Semestral	Director HSEQ		
Frecuencia de los Accidentes de trabajo	# Accidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año	Reporte de accidentes e incidentes de trabajo				No.AT/No.H HT	Anual	Director HSEQ			

Frecuencia de los incidentes de trabajo	# incidentes de trabajo en el año *K/ # horas totales de trabajo en el año	Reporte de accidentes e incidentes de trabajo				No.IT/No.HHT	Anual	Director HSEQ		
Indice de frecuencia del ausentismo	No. de eventos de ausencia por causas de salud durante el último año*200000/No. Horas-Hombre programadas en el mismo periodo.	Reportes				No.AUS/No.HHT	Anual	Director HSEQ		
Cumplimiento de actividades de sensibilización	# de actividades de sensibilización ejecutadas*100/# de actividades de sensibilización programadas	Cronograma de actividades				%	Semestral	Director HSEQ		
Identificación de avances concretos en materia de orden y aseo	# de mejoras sugeridas en la inspección*100/# de mejoras implantadas	ACPM				%	Semestral	Director HSEQ		
Estado de las oportunidades de mejora	# de mejoras no corregidas*100/# de mejoras planteadas	ACPM				%	Semestral	Director HSEQ		
Consumo de energía	Consumo de energía trimestral/horas trabajadas hombre *100	Facturas				%	Trimestral	Director HSEQ		
Consumo de agua	Consumo de agua trimestral/horas trabajadas hombre *100	Facturas				%	Trimestral	Director HSEQ		

GESTIÓN COMERCIAL	Preservacion del cliente	No. De empresas clientes nuevos y antiguos x 100/ Total de clientes año anterior	Contratos				%	Semestral	Asesor comercial										
	Efectividad del recaudo	Total recaudado X 100 / Total presupuestado	Software SIRECOOG				%	Mensual	Director de Pago Fácil										
5. PAGO FÁCIL	Recaudo de cupones	No. De cupones a recaudar	Reporte de cupones - Software SIREGOOG				#	Mensual	Director de Pago Fácil										
	Prestacion del servicio	No. De Quejas recibidas	Sistema QSF				#	Mensual	Director de Pago Fácil										
6. ENVIENTREGA	Efectividad en Envios	No. De guias entregadas x 100 / total de guias	Sistema CRM				%	Mensual	Director de Envientrega										
	Auditorias	# de Auditorias realizadas	Control de personal auditado				#	Mensual	Director de Envientrega										
7. COBRANZAS	Recuperacion de cartera	% Promedio de la recuperacion de las carteras de los contratos vigentes	Reporte de sistema				%	Mensual	Director de Cobranzas										
	Acuerdos de pago	No. De acuerdos de pago efectivos x 100/ Total de acuerdos de pagos	Reporte de sistema				#	Mensual	Director de Cobranzas										

8. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Desempeño de proveedores	% Promedio de la evaluación / Reevaluación de proveedores	Evaluación de terceros				%	Semestral	Director Administrativo y Financiero						
9. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Cumplimiento del plan de mantenimiento	Actividades ejecutadas X 100 / Actividades programadas	Programa de mantenimiento				%	Trimestral	Director de Sistemas						
10. CONTROL INTERNO	Eficacia del control de los servicios no conformes	No. de casos en que se eliminaron las causas de los servicios no conformes X 100 / Total servicios no conformes identificados en el período	Reporte y control de no conformidad en el servicio				%	Semestral	Director HSEQ						

Anexo O. Procedimiento de auditoría interna

<p>OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar auditorías internas del Sistema de Gestión Integral HSEQ con el fin de determinar si es conforme con los requisitos de las normas aplicables, con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión, que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.</p>	<p>ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación sobre los procesos, actividades, funciones, documentos, registros, entre otros, que constituyan el Sistema de Gestión de COOQUASIMALES</p>
<p>DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. ✓ Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos a verificar. ✓ Ciente de la auditoría: Organización o persona que solicita una auditoría. 	
ACTIVIDAD	1
	PROGRAMAR LA AUDITORIA
DETALLE	<p>↪ Programe la realización de la auditoría interna teniendo en cuenta el desempeño de los procesos y los resultados de auditorías anteriores, como mínimo 1 ciclo al año.</p> <p>↪ Señale en el programa de auditorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo del programa, los cuales pueden basarse en las prioridades de la dirección, los propósitos comerciales, los requisitos del Sistema de Gestión, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales, necesidad de evaluar a los proveedores, necesidades de otras partes interesadas, y riesgos de la organización. • El alcance del programa: Extensión y límites del programa. • Los procesos a auditar, los nombres de auditores y auditados, • Los recursos necesarios y los meses en los cuales va a desarrollarlas. <p>Así mismo comunique la programación de las auditorias a los diferentes procesos.</p>
RESPONSABLE	Director de HSEQ
REGISTRO	MPE-0304-1 Programa de Auditorias

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar auditorías internas del Sistema de Gestión Integral HSEQ con el fin de determinar si es conforme con los requisitos de las normas aplicables, con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión, que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.		ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación sobre los procesos, actividades, funciones, documentos, registros, entre otros, que constituyan el Sistema de Gestión de COOGUASIMALES
ACTIVIDAD	2	3
	PLANEAR LA AUDITORIA	REALIZAR LA REUNIÓN DE APERTURA
DETALLE	<p>La etapa de planeación consiste en preparar con anterioridad, la ejecución de la auditoría; El equipo auditor debe realizar el Plan de auditoría definiendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivo de la auditoría: los cuales pueden incluir lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • La determinación del grado de conformidad del Sistema de Gestión, o parte del él, con las disposiciones planificadas, • La evaluación de la capacidad del Sistema de Gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, • La evaluación de la eficacia del Sistema de Gestión para lograr los objetivos planificados, • La identificación de aspectos a mejorar del Sistema de Gestión. ✓ Alcance de la auditoría: Descripción de la extensión y límites de la auditoría, tales como ubicación, actividades y procesos que van a ser auditados, así como el período de tiempo cubierto por la auditoría. ✓ Metodología de la auditoría: Descripción de la metodología que se aplicará para la aplicación de la auditoría: entrevistas, revisión de registros, procedimientos, entre otros. ✓ Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos a verificar. <p>Se debe registrar además:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo auditor y auditor líder (si existe), itinerario de la auditoría, firma de aceptación del auditado. <p>Se debe además, desarrollar la lista de verificación, para lo cual debe conocer los documentos respectivos al proceso a auditar, incluyendo los registros, y determinación de su adecuación con respecto a los criterios de la auditoría, recuerde que la lista de verificación es una ayuda de memoria y no una lista de preguntas para hacer al auditado.</p>	<p>Durante la reunión de apertura usted debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar el equipo auditor, ✓ Explicar el objetivo, el alcance, los criterios, el método, y los términos de la auditoría de calidad. ✓ Confirmar el itinerario de la auditoría, ✓ Solucionar las inquietudes que se puedan presentar, <p>Registrar en el acta los cambios que puedan presentarse.</p>
RESPONSABLE	Equipo Auditor	
REGISTRO	MPE-0304-2 Plan de Auditoría, MPE-0304-4 Lista de Verificación	MPE-0304-3 Acta de Apertura y Cierre de Auditoría

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar auditorías internas del Sistema de Gestión Integral HSEQ con el fin de determinar si es conforme con los requisitos de las normas aplicables, con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión, que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.		ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación sobre los procesos, actividades, funciones, documentos, registros, entre otros, que constituyan el Sistema de Gestión de COOGUASIMALES		
ACTIVIDAD	4	5	6	7
	EJECUTAR LA AUDITORIA	PREPARAR LAS CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA	REALIZAR LA REUNIÓN DE CIERRE	PLANEAR LA IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES
DETALLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realice la inspección de campo mediante entrevistas, revisión de archivos y observación. ✓ Analice los procedimientos y registros que soportan las operaciones o procesos, recuerde observar, analizar, evaluar, registrar, preguntar, escuchar, ✓ Compare la evidencia con los criterios de la auditoría para redactar los hallazgos, ✓ Identifique las no conformidades y regístrelas en el reporte de no conformidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realice la revisión de los hallazgos de la auditoría y cualquier otra información apropiada recopilada durante la auditoría frente a los objetivos de la misma, ➤ Redacte las conclusiones de la auditoría frente a los objetivos de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realice una reunión de cierre, exponga las actividades se llevaron a cabo durante la auditoria, a que personal se audito y las no conformidades que se han encontrado. ➤ Además en esta reunión se proponen las acciones correctivas que se van a tomar y se fija la fecha en la cual la acción correctiva debe estar implementada para que sea auditada de nuevo, ➤ Deben resolverse las diferencias que pudieron haberse presentado. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifique la implementación de acciones para levantar las no conformidades detectadas o para concretar las oportunidades de mejora. ➤ Registre en el “control de implementación de acciones”: ✓ Resumen de la No Conformidad o aspecto a mejorar; ✓ Recursos, fecha límite y responsable de su ejecución
RESPONSABLE	Equipo Auditor			Auditados / Directores y Director de HSEQ
REGISTRO	MPE-0304-4 Lista de Verificación, MPE-0304-5 Reporte de no conformidad	MPE-0304-6 Informe de auditoría a la gerencia	MPE-0304-3 Acta de Apertura y Cierre de Auditoria	MPE-0304-7 Control de implementación de acciones

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar auditorías internas del Sistema de Gestión Integral HSEQ con el fin de determinar si es conforme con los requisitos de las normas aplicables, con las disposiciones planificadas y con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión, que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.		ALCANCE: Este procedimiento es de aplicación sobre los procesos, actividades, funciones, documentos, registros, entre otros, que constituyan el Sistema de Gestión de COOGUASIMALES		
ACTIVIDAD	8	9	10	11
	IMPLEMENTAR LAS ACCIONES	REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS	REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA AUDITORÍA	ANALIZAR LA INFORMACIÓN Y TOMAR ACCIONES
DETALLE	<p>✓ Implemente las acciones planeadas en los procesos, donde se presentó la No Conformidad u oportunidad de mejoramiento.</p>	<p>✓ Realice el seguimiento de la acción correctiva en la fecha planeada y verifique si esta ha sido implementada.</p> <p>✓ Registre en el "Reporte de No Conformidad" el estado en que se encuentra la acción, levante la No Conformidad si ésta fue eliminada.</p> <p>✓ Si, por el contrario, ésta no ha sido implementada, establezca una nueva fecha en la cual deberá evaluar los resultados.</p> <p>✓ Si aún en esa nueva fecha no se alcanzan los resultados se debe escalar, es decir se debe ir al jefe inmediato y proponer una nueva acción correctiva que elimine la No Conformidad.</p> <p>Nota: registre los resultados del seguimiento de las acciones tomadas en el formato "Control de la implementación de acciones".</p>	<p>➤ Una vez finalizado el ciclo de auditorías, evalúe tanto el proceso en sí, como a los auditores, a través de las observaciones, comentarios, sugerencias y calificación numérica de los mismos.</p>	<p>➤ Analice la retroalimentación obtenida por las diferentes partes y de los diferentes aspectos del proceso de auditorías, registre los resultados en el formato de "Retroalimentación de auditorías",</p> <p>➤ A partir de la información analizada defina las acciones a seguir para mejorar el proceso de auditorías, así como el responsable, recursos y fecha límite de ejecución. Regístrelas en el "Plan de acciones a seguir",</p> <p>➤ Periódicamente analice la información arrojada por el seguimiento y medición del proceso con el fin de mejorar continuamente la implementación de auditorías internas.</p>
RESPONSABLE	Auditado	Equipo Auditor y Director de HSEQ	Director de HSEQ y/o Auditor líder	Director de HSEQ y/o comité de calidad
REGISTRO	MPE-0304-5 Reporte de no conformidad y MPE-0304-7 Control de implementación de acciones		MPE-0304-8 Evaluación de auditores	MPE-0304-9 Retroalimentación de auditorías

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
MPE-0301	Medición de la satisfacción del cliente/usuario
MPE-0302	Gestión de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
MPE-0303	Seguimiento y medición de procesos
MPE-0305	Acciones de Mejora

REGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
MPE-0304-1	Programa de auditorías
MPE-0304-2	Plan de auditoría
MPE-0304-3	Acta de apertura y cierre de auditoría
MPE-0304-4	Lista de verificación
MPE-0304-5	Reporte de No conformidad
MPE-0304-6	Informe de auditorías a la gerencia
MPE-0304-7	Control de implementación de acciones
MPE-0304-8	Evaluación de auditores
MPE-0304-9	Retroalimentación de auditorías

ELABORÓ: Tania Becerra Directora de HSEQ	REVISÓ: Tania Becerra Directora de HSEQ	APROBÓ: Mariela Arévalo Gerente
---	--	--

Anexo P. Programa de auditoría

OBJETIVO:																		
FECHA:																		
ALCANCE:																		
PROCESO A AUDITAR		AUDITOR LÍDER	EQUIPO AUDITOR	CONTROL	E F M A M J J A S O N D												RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	OBSERVACIONES
CICLO	PROCESO				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
				PL														
				EJ														
				PL														
				EJ														
				PL														
				EJ														
				PL														
				EJ														
				PL														
				EJ														

Anexo Q. Formato Plan de auditoría

GENERALIDADES					
FECHA:					
OBJETIVO:					
ALCANCE:					
METODOLOGÍA :					
CRITERIOS:					
AUDITOR LÍDER:				EQUIPO AUDITOR:	
PLANEACIÓN					
FECHA	HORA	LUGAR	ACTIVIDAD / PROCESO	AUDITOR	AUDITADO
OBSERVACIONES:					
ELABORADO:				APROBADO:	

Anexo R. Formato Lista de verificación

PROCESO:					FECHA:				
PHV A	REQ.	PREGUNTAS	EVIDENCIA / REGISTROS	C	NCF		O	COMENTARIOS / OBSERVACIONES	
					M	m			
P									
H									
V									
A									
TOTALES									
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS LEGALES Y OTROS APLICABLES AL PROCESO									
Nombre del documento	Fecha de actualización	Aspectos regulados / a verificar	Evidencia / registros	Cumple		NCF		O	Comentarios / observaciones
				SI	N O	M	m		
TOTALES									

Anexo S. Formato Informe de auditoría

FECHA:				AUDITOR LÍDER:	
EQUIPO AUDITOR			OBJETIVO		
ALCANCE			METODOLOGÍA		
CRITERIOS			PERSONAL ENTREVISTADO		
RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS			FORTALEZAS DEL SISTEMA		
			OPORTUNIDADES DE MEJORA		
CONCLUSIONES GENERALES					

RESUMEN ESTADÍSTICO					
PROCESO	CLÁUSULA / REQUISITO	NC		NC LEVANTADAS	NC PENDIENTES
		ME	MA		
	SUBTOTAL PROCESO:				
	SUBTOTAL PROCESO:				
TOTAL					

EQUIPO AUDITOR		
AUDITOR LÍDER	PROCESOS AUDITADOS	FIRMA
NOMBRE	PROCESOS AUDITADOS	FIRMA

Anexo T. Procedimiento de mejora

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar las Acciones de Mejora, (Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Sugerencias de Mejora) que permitan eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales, con el objeto de prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir, así como las sugerencias de mejora que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y mejorar el desempeño de los procesos y del servicio en relación con los requisitos del cliente y demás requisitos aplicables.

ALCANCE: Aplicable a las No conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora detectadas en todos los servicios y procesos de **COOGUASIMALES**

DEFINICIONES:

- ✓ **Acción Preventiva:** Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto, problema u otra situación no deseable potencial, para evitar que ocurra.
- ✓ **Acción Correctiva:** Es una acción emprendida para eliminar las causas de una No Conformidad, problema o defecto u otra situación no deseable existente con el propósito que no vuelva a ocurrir.
- ✓ **Conformidad:** Es el cumplimiento de requisitos específicos.
- ✓ **No conformidad:** El no cumplimiento de un requisito específico. Es la desviación o ausencia de una o varias características relativas a la calidad en relación con los requisitos.

<p>OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar las Acciones de Mejora, (Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Sugerencias de Mejora) que permitan eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales, con el objeto de prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir, así como las sugerencias de mejora que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y mejorar el desempeño de los procesos y del servicio en relación con los requisitos del cliente y demás requisitos aplicables.</p>	<p>ALCANCE: Aplicable a las No conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora detectadas en todos los servicios y procesos de COOGUASIMALES</p>
<p>ACTIVIDAD</p>	<p>1</p> <p>IDENTIFIQUE EL PROBLEMA REAL O POTENCIAL O LA SUGERENCIA DE MEJORA Y SUS EFECTOS</p>
<p>DETALLE</p>	<p>Identifique el problema o No Conformidad real o potencial o la sugerencia de mejora a través de los diferentes tipos de fuentes de información tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información suministrada por el cliente o usuario, ✓ Quejas y reclamos de los clientes o usuario, ✓ Informes de auditorías internas, ✓ Resultados de la revisión por la dirección, ✓ Resultados del seguimiento y medición de los procesos, ✓ Observaciones de los funcionarios, ✓ Servicios No Conformes, ✓ Cualquier otra causa que usted detecte en el desempeño labor. <p>Diligencie el formato “Solicitud de Acción de Mejora”, con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nombre de quien reporta el problema, No Conformidad o sugerencia, ✓ Descripción y efectos del problema o No Conformidad (real o potencial) o sugerencia de mejora. ✓ La fuente de información y fecha,
<p>RESPONSABLE</p>	<p>Todos los funcionarios de COOGUASIMALES</p>
<p>REGISTRO</p>	<p>MPE-0305-1 Solicitud de acción de mejora</p>

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar las Acciones de Mejora, (Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Sugerencias de Mejora) que permitan eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales, con el objeto de prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir, así como las sugerencias de mejora que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y mejorar el desempeño de los procesos y del servicio en relación con los requisitos del cliente y demás requisitos aplicables.			ALCANCE: Aplicable a las No conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora detectadas en todos los servicios y procesos de COOGUASIMALES	
ACTIVIDAD	2	3	4	5
	ANÁLISIS DE CAUSAS (Acción Correctiva / Preventiva)	DEFINIR LA ACCIÓN CORRECTORA (Acción Correctiva)	PROPONGA LA ACCIÓN DE MEJORA	EVALÚE LA ACCIÓN DE MEJORA
DETALLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de tratarse de una No Conformidad o problema real o potencial, proceda a realizar el análisis de causas que generaron o podrían generar el problema, ➤ Recuerde hacer uso de las técnicas estadísticas para el análisis de los datos relacionados, tales como diagrama causa efecto, diagrama de Pareto, entre otros. ➤ Registre las dos principales causas identificadas en la “Solicitud de acción de mejora” 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de tratarse de un problema o No Conformidad real (Acción Correctiva) y si así lo considera necesario, defina la acción correctora, es decir aquella acción para solucionar el problema o No Conformidad. ➤ Registre en el formato de “Solicitud de Acción de mejora” la acción correctora definida, los recursos necesarios, el responsable y la fecha límite para su ejecución 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A través del formato “Solicitud de Acción de mejora” haga una propuesta de las acciones que usted considera se debe seguir para eliminar o evitar el problema o simplemente para mejorar un proceso / servicio de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evalúe la viabilidad y/o conveniencia de la acción de mejora propuesta y determine su aprobación o ajuste. ➤ En el caso de ser aprobada, asigne un responsable general, quien será el encargado de planear, coordinar y evaluar la acción de mejora.
RESPONSABLE	Funcionario que realiza la solicitud de acción de mejora			Gerente o Comité de Calidad
REGISTRO	MPE-0305-1 Solicitud de acción de mejora			

OBJETIVO: Establecer el procedimiento para realizar las Acciones de Mejora, (Acciones Correctivas, Acciones preventivas y Sugerencias de Mejora) que permitan eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales, con el objeto de prevenir que ocurran o vuelvan a ocurrir, así como las sugerencias de mejora que permitan aumentar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y mejorar el desempeño de los procesos y del servicio en relación con los requisitos del cliente y demás requisitos aplicables.		ALCANCE: Aplicable a las No conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora detectadas en todos los servicios y procesos de COOGUASIMALES		
ACTIVIDAD	6	7	8	9
	IMPLEMENTE Y REGISTRE LA ACCIÓN DE MEJORA	VERIFICACIÓN Y CIERRE DE LA ACCIÓN DE MEJORA	SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA	PLAN DE MEJORA
DETALLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implemente la Acción de mejora escogida según el plan de acción definido para tal fin. ➤ Registre en el formato “Seguimiento a las Acciones de Mejora” la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número y clase de la Acción de Mejora. ✓ Fecha de la solicitud ✓ Responsable asignado ✓ Fecha límite de ejecución. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realice la revisión del resultado alcanzado por la implementación de la Acción de Mejora y registre el resultado alcanzado en el respectivo registro de “Solicitud de Acción de Mejora” <p>Nota: Recuerde que la implementación de la Acción debe dar como resultado la eliminación de las causas del problema real o potencia en el caso de las Acciones Correctivas / preventivas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realice el seguimiento a las Acciones de Mejora implementadas en el período, registre en el “Seguimiento a las acciones de Mejora” la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha del seguimiento, • Efectividad de las acciones de mejora (eliminaron las causas del problema o alcanzaron el resultado o efecto esperado), y, ➤ Las observaciones que considere necesarias, 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Según las acciones de mejora generadas realice un diagnóstico y establezca con los Directores un plan de mejora.
RESPONSABLE	<p>Implementación: responsable asignado</p> <p>Registro de Información: Director de HSEQ</p>	Director de HSEQ		Directores de Departamentos
REGISTRO	MPE-0305-2 Seguimiento a las acciones de mejoras	MPE-0305-1 Solicitud de acción de mejora	MPE-0305-2 Seguimiento a las acciones de mejoras	MPE-0305-3 Plan de mejora

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
MPE-0301	Medición de la satisfacción del cliente/usuario
MPE-0302	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
MPE-0303	Seguimiento y medición de procesos
MPE-0304	Auditorías internas

REGISTROS RELACIONADOS

CODIGO	NOMBRE
MPE-0305-1	Solicitud de acción de mejora
MPE-0305-2	Seguimiento a las acciones de mejora
MPE-0305-3	Plan de mejora

ELABORÓ: Tania Becerra Directora de HSEQ	REVISÓ: Tania Becerra Directora de HSEQ	APROBÓ: Mariela Arévalo Gerente
---	--	--

Anexo U. Formato de Solicitud de Acción de mejora

DETECTADO POR					
FECHA					
FUENTE DE INFORMACIÓN:					
PROBLEMA	REAL		POTENCIAL		SUGERENCIA DE MEJORA
DESCRIPCION DEL PROBLEMA			EFFECTOS DEL PROBLEMA		
ANALISIS DE CAUSAS (EN CASO DE PROBLEMAS REALES O POTENCIALES)					
1. PORQUE (registre el porqué se está presentando el problema)			2. PORQUE (registre el porqué se está presentando el primer porque)		
ACCIÓN CORRECTORA (en caso de problemas reales)					
TAREA		RECURSOS		RESPONSABLE	FECHA LIMITE
ACCIONES DE MEJORA PROPUESTA (en todos los casos)					
TAREA		RECURSOS		RESPONSABLE	FECHA LIMITE
PROPUESTA POR:			APROBADA:	SI	NO
RESPONSABLE ASIGNADO:	GENERAL				
FIRMA :					

SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN CORRECTORA (en caso de problema real)				
Fecha	Resultado alcanzado por la corrección			Firma
VERIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA (en todos los casos)				
Fecha	Seguimiento			Realizada por
RESULTADOS ALCANZADOS POR LA ACCIÓN DE MEJORA (en todos los casos)				Fecha:
Causas eliminadas?:	SI		NO	Firma:

Anexo V. Plan de mejoras

AREA DE MEJORA	PROBLEMA	CAUSAS	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES	ESTADO
Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)	Riesgo biomecánico	Postura mantenidas (Postura mantenida sedestacion durante varias horas de jornada laboral)	PLAN BASICO: DILIGENCIAMIENTO DEL RADAR AVANZADO COOGUASIMALES	ARL	13-may-14	SE ADELANTARÁ PARA COOGUASIMALES	EJECUTADO
Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)	Riesgo psicosocial	Organizacional, relaciones interpersonales Responsabilidad en el momento de orientar al personal del call center	PLAN BASICO: DILIGENCIAMIENTO DEL RADAR AVANZADO GRUPO EMPRESARIAL INMOBILIARIA Y RECAUDO	ARL	16-may-14	SE ADELANTARÁ PARA COGUASIMALES SERVICE E INMOBILIARIA AREVALO	EJECUTADO
Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)		Atencion al cliente (Manejo masivo de publico- relaciones interpersonales)	PLAN BASICO: ELABORACIÓN DE INFORME RADAR - GRUPO EMPRESARIAL	ARL	23-may-14	SE ADELANTARÁ EN OFICINA COLPATRIA	EJECUTADO
Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)	Condiciones de seguridad orden público	Publicos (Robos, atracos, atentados, de orden publico, etc)	PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE FACTORES PSICOSOCIALES - RESOLUCIÓN 2646	PRINSO	19-may-14	CONVOCAR A LA GERENCIA PARA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTADO
Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)	Condiciones de seguridad tecnológico	Explosion y/o incendio. De equipos de oficina	PLAN BASICO: SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DEL RADAR CON LA GERENCIA	ARL	06-jun-14	CONVOCAR A LA GERENCIA PARA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTADO

Sistema integrado de gestión (salud y seguridad en el trabajo)	Condiciones de seguridad	Accidentes de tránsito a Desplazamiento a controles y terminal de salida de los vehículos.	PLAN BASICO: CONCERTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN SOBRE RESULTADOS DE RADAR	ARL	12-jun-14	CONVOCAR A SALUD OCUPACIONAL Y TALENTO HUMANO PARA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTADO
			PLAN BÁSICO: ASESORÍA CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES	ARL	24-jun-14	SE ADELANTARÁ PARA EL GRUPO EMPRESARIAL	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (SELECCIÓN Y PRIORIZACIÓN DE GES) GES 1A: PAGO FACIL; GES 1B: COBRANZAS Y GES 2: COBRANZAS	PRINSO	19-may-14		EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL DX DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES MEDIANTE LA METODOLOGÍA DE LOS GRUPOS FOCALES - GES 1: PAGO FACIL	PRINSO	07-jun-14	SE CONVOCA EL PERSONAL EN UN ESTIMADO DE 3 HORAS, ESTIMADO DE 30 PERSONAS	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL DX DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES MEDIANTE LA METODOLOGÍA DE LOS GRUPOS FOCALES - GES2A: COBRANZAS	PRINSO	14-jun-14	SE CONVOCA EL PERSONAL EN UN ESTIMADO DE 3 HORAS, ESTIMADO DE 30 PERSONAS	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL DX DE FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORALES MEDIANTE LA METODOLOGÍA DE LOS GRUPOS FOCALES - GES 2B: COBRANZAS	PRINSO	21-jun-14	SE CONVOCA EL PERSONAL EN UN ESTIMADO DE 3 HORAS, ESTIMADO DE 30 PERSONAS	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL ASESORIA EN LA EVALUACIÓN DE FACTORES EXTRALABORALES E INDIVIDUALES	PRINSO	02-jul-14	SOCIALIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS PARA POSTERIOR TABULACIÓN E INFORME	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (ELABORACIÓN DE INFORME GRUPOS FOCALES) GES 1: PAGO FACIL	PRINSO	09-jul-14	SE ADELANTARÁ EN OFICINA COLPATRIA	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (ELABORACIÓN DE INFORME GRUPOS FOCALES) GES 2A: COBRANZAS	PRINSO	14-jul-14	SE ADELANTARÁ EN OFICINA COLPATRIA	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (ELABORACIÓN DE INFORME GRUPOS FOCALES) GES 2B: COBRANZA	PRINSO	16-jul-14	SE ADELANTARÁ EN OFICINA COLPATRIA	EJECUTADO

			CAPACITACIÓN AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL POR GRUPO EMPRESARIAL - MARCO LEGAL LEY 1010/2006	ARL	19-jul-14		EJECUTADO
			CAPACITACIÓN AL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL POR GRUPO EMPRESARIAL - METODOLOGIAS CONCILIABLES	ARL	30-jul-14		EJECUTADO
			PLAN INTERMEDIO: DISEÑO DEL PROTOCOLO PARA EL REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO EN LA ARL.	ARL	04-ago-14	SE ADELANTARA EN OFICINA COLPATRIA	EJECUTADO
			PLAN INTERMEDIO: DISEÑO DEL PROTOCOLO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO: TALLER DE INVESTIGACIÓN DE PRESUNTO INCIDENTE O ACCIDENTE DE TRABAJO Y DISEÑAR ACTA DE COMPROMISO DE DILIGENCIAMIENTO Y REPORTE OPORTUNO	ARL	19-ago-14		EJECUTADO
			PLAN INTERMEDIO: ENTREGA DE PROTOCOLOS PARA EL REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y DILIGENCIAMIENTO TALLER DE INVESTIGACIÓN DE PRESUNTO INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE TRABAJO, ASI COMO ACTA DE COMPROMISO DE DILIGENCIAMIENTO DE REPORTE.	ARL	05-sep-14		EJECUTADO
			PLAN INTERMEDIO: REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE INSPECCIONES	ARL	18-sep-14		EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (SOCIALIZACIÓN DE INFORME GRUPOS FOCALES) GES 1A: CALL CENTER; GES 1B: CALL CENTER Y GES 2: ADMINISTRACIÓN	PRINSO	24-oct-14	CONVOCAR A LA GERENCIA PARA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	EJECUTADO
			PLAN AVANZADO: RIESGO PSICOSOCIAL (PLANTEAMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE ACUERDO AL INFORME GRUPOS FOCALES Y) GES 1A: ENVIENTREGA , GES 1B: ENVIENTREGA Y GES 2: ADMINISTRACION	PRINSO	25-jun-14	CONVOCAR A SALUD OCUPACIONAL Y TALENTO HUMANO PARA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD	SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO FISICO - ILUMINACIÓN (MEDICIÓN DE ILUMINACIÓN) CALL CENTER, GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN	PRINSO	13-ago-14		SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO FISICO - ILUMINACIÓN (INFORME DE MEDICIÓN DE ILUMINACIÓN) CALL CENTER, GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN	PRINSO	29-ago-14	SE ADELANTARA EN OFICINA COLPATRIA	SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO FISICO - RUIDO (DOSIMETRIA CALL CENTER)	PRINSO	05-sep-14		SIN EJECUTAR

			PLAN AVANZADO: RIESGO FISICO - RUIDO (INFORME DOSIMETRIA CALL CENTER)	PRINSO	12-sep-14	SE ADELANTARA EN OFICINA COLPATRIA	SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO BIOMECÁNICO, ANALISIS DE ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO BASADOS EN EL CIE 10 PARA PRIORIZAR ÁREAS DE INTERVENCIÓN.	ARL	25-sep-14	CONVOCAR A SALUD OCUPACIONAL Y TALENTO HUMANO	SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO BIOMECÁNICO, INFORME DE ANALISIS DE ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMO.	ARL	14-oct-14	SE ADELANTARA EN OFICINA COLPATRIA	SIN EJECUTAR
			PLAN AVANZADO: RIESGO BIOMECÁNICO, PLANTEAMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN.	ARL	28-oct-14	CONVOCAR A SALUD OCUPACIONAL Y TALENTO HUMANO	SIN EJECUTAR
			PLAN INTERMEDIO: PROGRAMA DE SEGURIDAD VIAL, INSPECCIÓN DEL PARQUE AUTOMOTOR (PERSONAL MOTORIZADO Y DE BICILETA)	ARL	11-nov-14	TALENTO HUMANO COORDINARÁ CON QUE TRABAJADORES SE REALIZARÁ LA ACTIVIDAD	SIN EJECUTAR
			PLAN DE EMERENCIAS: SOCIALIZACIÓN DEL PLAN MAESTRO COMITÉ DE EMERENCIAS.	PRINSO	27-jun-14		SIN EJECUTAR
			PLAN DE EMERENCIAS: PLANEACIÓN DEL SIMULACRO DE EVACUACIÓN	PRINSO	20-dic-14	SE REALIZARÁ EN LA SEDE CALLE 11 (ADMINISTRATIVOS)	SIN EJECUTAR
			PLAN DE EMERENCIAS: SIMULACRO DE EVACUACIÓN SEDE CALLE 11 (ADMINISTRATIVOS)	PRINSO	27-dic-14	SE REALIZARÁ EN LA SEDE CALLE 11 (ADMINISTRATIVOS)	SIN EJECUTAR

Sistema integrado de gestión (Ambiental)	Generación de residuos aprovechables (papel, cartón, plástico, metal, vidrio, orgánicos)	No se tiene conciencia ambiental, ni se reduce el consumo, reutiliza ni recicla.	CHARLA DE SENSIBILIZACION AL PERSONAL DIRECTIVO	TANIA	jun-14		EJECUTADO
			CHARLA DE SENSIBILIZACION AL PERSONAL COBRANZAS	TANIA-DIRECTOR COBRANZAS	jun-14		EJECUTADO
			CHARLA DE SENSIBILIZACION AL PERSONAL PAGO FACIL	TANIA	oct-14		SIN EJECUTAR
			CHARLA DE SENSIBILIZACION AL PERSONAL ENVIENTREGA	TANIA	oct-14		SIN EJECUTAR
			CHARLA DE SENSIBILIZACION AL PERSONAL ADMINISTRATIVO	TANIA	oct-14		SIN EJECUTAR
	Consumo de energía eléctrica (uso de equipos de cómputo, teléfonos cargables, aire acondicionado, impresoras e iluminación de los lugares de trabajo)		COMUNICACIÓN INTERNA DE AHORRO DE ENERGIA EN PAGO FACIL	DIRECTOR PAGO FACIL	jun-14		EJECUTADO
			COMUNICACIÓN INTERNA DE AHORRO DE ENERGIA EN COBRANZAS	DIRECTOR COBRANZAS	jun-14		EJECUTADO
			COMUNICACIÓN INTERNA DE AHORRO DE ENERGIA ENVIENTREGA	DIRECTOR ENVIENTREGA	oct-14		SIN EJECUTAR
			COMUNICACIÓN INTERNA DE AHORRO DE ENERGIA EN ADMINISTRATIVO	TANIA	oct-14		SIN EJECUTAR
			COLOCACION DE AVISOS ALUCIVOS AL TEMA AMBIENTAL (ENERGIA)	TANIA	sep-14		EN PROCESO

	Consumo de agua		COLOCACION DE AVISOS ALUCIVOS AL TEMA AMBIENTAL (AGUA)	TANIA	sep-14		EN PROCESO
			CREACION DEL PUNTO AMBIENTAL EN LA SEDE COBRANZAS	TANIA	sep-14	SE REQUIERE APROBACION DE GERENCIA PARA PRESUPUESTO	EJECUTADO
			CREACION DEL PUNTO AMBIENTAL EN LA SEDE PAGO FACIL	TANIA	oct-14	SE REQUIERE APROBACION DE GERENCIA PARA PRESUPUESTO	SIN EJECUTAR
			CREACION DEL PUNTO AMBIENTAL EN LA SEDE EN VENTREGA	TANIA	nov-14	SE REQUIERE APROBACION DE GERENCIA PARA PRESUPUESTO	SIN EJECUTAR
			CREACION DEL PUNTO AMBIENTAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVO	TANIA	nov-14	SE REQUIERE APROBACION DE GERENCIA PARA PRESUPUESTO	SIN EJECUTAR
			CREACION DEL PUNTO AMBIENTAL EN LOS PUNTOS DE RECAUDO	TANIA	AÑO 2015	1 POR MES, SE REQUIERE APROBACION DE GERENCIA PARA PRESUPUESTO	SIN EJECUTAR

Anexo W. Evidencia de actividad ejecutada

Capacitación en brigadas de emergencia



Programas de PyP



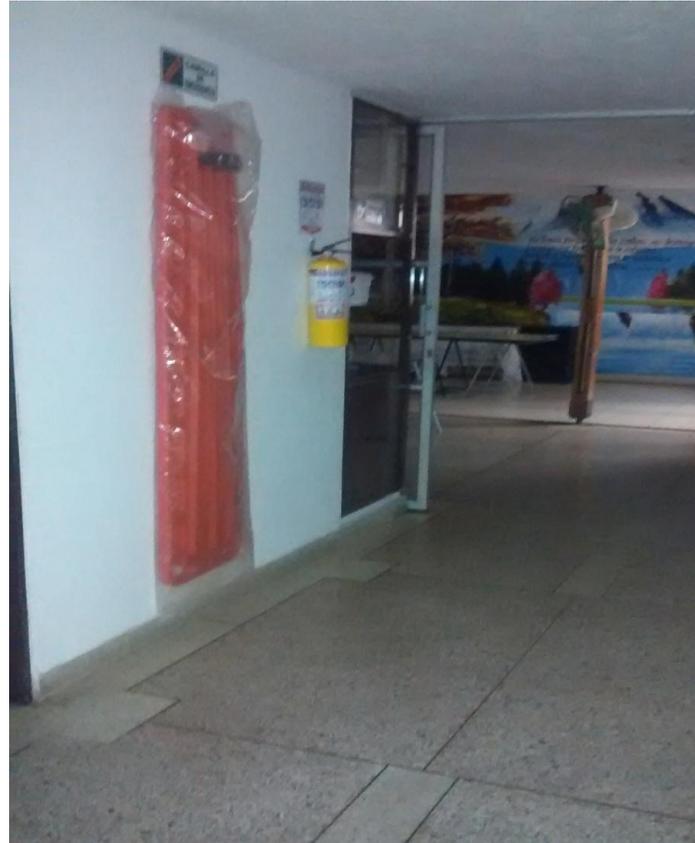
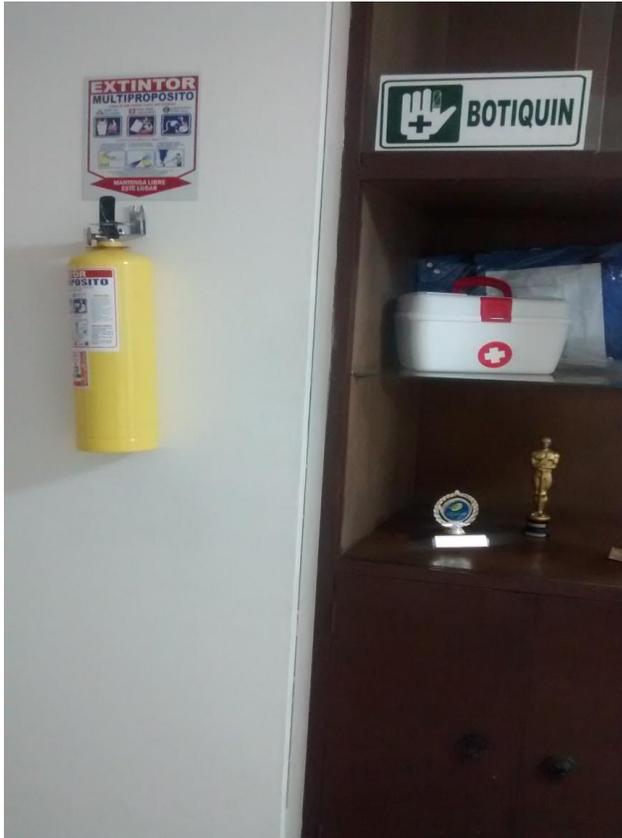
Psicosocial



Adecuación de sitios de trabajo en señalización







Punto ambiental Cobranzas



Socialización tema ambiental

