

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad.**

**Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad
Programa Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud Laboral.**

**“Consultoría Científico-Técnica para la optimización de la seguridad y salud laboral en la
empresa CO BPO S.A.S”**

**Informe Final Consultoría Científico-Técnica para Optar al Título de Especialista en
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Presenta:

José Alberto Montaña Torres

Tutor Asesor:

Julián Andrés Martínez Rincón

**Ingeniero electrónico, con Maestría en Dirección y Administración de Empresas MBA,
Especialista en Gerencia de Proyectos, Especialista en Salud Ocupacional
Lic. en S.O.:1637 del 16 de julio de 2013**

Agosto 2023

Crterios de Existencia

Nombre del Informe	
Científico-Técnica para la optimización de la seguridad y salud laboral en la empresa CO BPO S.A.S, en la ciudad de Bogotá	
Nombre(s) de lo(s) Investigador(es)	José Alberto Montaña Torres. C.C. 79547581
Número del contrato	20230710092607
Fecha y Lugar de Presentación	Junio 2023 a Septiembre 2023
Idioma	Español
Disponibilidad	
Nombre de la empresa	CO BPO S.A.S.
NIT	901520765 - 5
Nombre del proyecto de investigación asociado	Innovación en la gestión empresarial, el trabajo digno y decente en el marco de la Seguridad y Salud laboral consultoría GSSL 2023
Número de páginas	41



Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	8
Introducción	10
1. Objetivos	12
1.1. Objetivo General	12
2. Marco Referencial	12
2.1 Marco Conceptual.....	12
2.2 Marco Legal.....	13
2.3 Marco Teórico	15
2.4 Marco Contextual.....	18
2.4.1 Criterios de Existencia.	19
2.4.2 Datos de la empresa asesorada.....	20
2.4.3 Contexto empresarial.....	22
3. Marco Metodológico	25
3.1 Diseño de Investigación de la Consultoría	25
3.1.1. Fases de la Consultoría.....	25
3.2 Población Objeto e impacto de la consultoría.....	26
3.3 Técnica e Instrumentos.....	27
3.5 Presupuesto	28
3.6 Cronograma.....	29
4. Resultados.	30
4.1 Fase 1: Inicial.....	30

OPTIMIZACIÓN SST EN “CO BPO S.A.S”	4
4.2 Fase 2: Diagnóstico	30
4.2.1 Perfil Sociodemográfico y condiciones de salud	32
4.2.2 Identificación de peligros y valoración de riesgos	33
4.3 Fase 3: Planificación	34
4.3.1 Mapa de procesos	35
4.4 Fase 4: Aplicación	36
4.5 Fase 5: Finalización	36
Conclusiones	37
Recomendaciones.....	38
Referencias	38
Apéndices	41



Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Valores corporativos</i>	21
Tabla 2 <i>Análisis PESTEL</i>	23
Tabla 3 <i>Matriz de congruencia</i>	27
Tabla 4 <i>Presupuesto consultoría</i>	28
Tabla 5 <i>Cronograma</i>	30
Tabla 6 <i>Fase Inicial.</i>	31
Tabla 7 <i>Diagnóstico Inicial de la empresa CO BPO S.A.S</i>	31
Tabla 8 <i>Resultado evaluación Resolución 0312 de 2019</i>	32
Tabla 9 <i>Fase de planificación</i>	34

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Método Deming</i>	316
Figura 2 <i>Localización de la empresa</i>	318
Figura 3 <i>Organigrama CO BPO S.A.S</i>	22
Figura 4 <i>Fases de la Consultoría</i>	26
Figura 5 <i>Estado de cumplimiento de los estándares</i>	32
Figura 6 <i>Mapa de procesos</i>	36



Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A. <i>Evaluación estándares mínimos Resolución 0312 de 2019</i>	41
Apéndice B. <i>Informe resultados del perfil socio demográfico y las condiciones de salud</i>	41
Apéndice C. <i>Propuesta matriz IPEVR</i>	41
Apéndice D. <i>Propuesta del plan de trabajo anual</i>	41
Apéndice E. <i>Propuesta sobre la asignación de la persona responsable de SG SST</i>	41
Apéndice F. <i>Procedimientos de trabajo seguro</i>	41



Resumen

El presente informe de consultoría se propone la optimización de la seguridad y la salud de la empresa CO BPO S.A.S, por lo que se detalla como punto de partida el diagnóstico para abordar de manera integral la problemática, alineado a las directrices establecidas en la Resolución 0312 de 2019. Con lo que se determina y analizan los diversos factores de riesgo a los que están inmersos los empleados de la empresa CO BPO S.A.S.

Esto se logra mediante la aplicación de una metodología cualitativa con un enfoque mixto, que no solo se enfoca en explicar, sino también en describir los hallazgos. Se utilizan técnicas y procedimientos previamente definidos, como la observación indirecta y las entrevistas no estructuradas.

A partir de este análisis, se ha determinado que la empresa se encuentra en una calificación en estado crítico, lo que subraya la necesidad inmediata de implementar acciones de mejora. Estas acciones no solo son esenciales para cumplir con las normativas vigentes, sino también para salvaguardar el bienestar de los colaboradores. Estos resultados brindan los elementos necesarios para que la empresa pueda consolidar su sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo de manera efectiva.

Palabras Clave. Accidente, incidente, estándares mínimos SG-SST, peligros laborales, seguridad y salud.



Abstract

The present consulting report aims at optimizing the safety and health of the company CO BPO S.A.S. The diagnosis is detailed as the starting point to comprehensively address the issue, aligned with the guidelines established in Resolution 0312 of 2019. This is how the various risk factors to which the employees of the company CO BPO S.A.S. are exposed are determined and analyzed.

This is achieved through the application of a qualitative methodology with a mixed approach, which focuses not only on explaining but also on describing the findings. Previously defined techniques and procedures, such as indirect observation and unstructured interviews, are used.

Based on this analysis, it has been determined that the company is in a critical state of evaluation, underscoring the immediate need to implement improvement actions. These actions are not only essential to comply with current regulations but also to safeguard the well-being of the employees. These results provide the necessary elements for the company to effectively consolidate its occupational health and safety management system.

Keywords. Accident, incident, Occupational illness, OSHMS, minimum standards, Risk factors, Safety and health.



Introducción

La presentación de la reforma laboral ante el Congreso de la República, aunque no obtuvo aprobación durante el primer año de legislatura, anticipa nueva discusión en torno a este tema, lo que de indicios de los cambios significativos que se vendrán en materia de contratación laboral y plantea la instauración de garantías más rígidas para los empleados, bajo la responsabilidad de los empleadores en el país.

Los permanente cambios jurídicos, económicos y sobre todo sanitarios a los que se enfrentó el Mundo durante la Pandemia, trajo como consecuencia el cambio de hábitos higiénicos pero sobre todo laborales que hasta el momento se están adecuando a los procesos de las diferentes empresas en términos de flexibilidad laboral y locomoción física de sus colaboradores (Gallego Soto, 2022).

CO BPO S.A.S. es una empresa constituida el 14 de septiembre de 2021, visionaria para la fecha de su creación dada la coyuntura vivida en el mundo, empezó a ofrecer sus servicios de Servicio al cliente, soporte técnico, ventas, análisis digital, entre otros. De manera híbrida y remota ha demostrado que los cambios laborales pueden ser posibles con la inmediatez que se requiera y con la ayuda y el compromiso de los empresarios y trabajadores.

Al ser esta modalidad de trabajo nueva, también trae nuevos desafíos empresariales, entre ellos, la validación y seguimiento del estado físico, emocional y laboral de sus colaboradores, teniendo en cuenta que sus lugares de trabajo son también sus lugares de residencia o sitios de descanso, lo que implica tener en consideración no sólo su entorno laboral, sino también su entorno familiar, convirtiendo así un lazo concomitante entre el entorno cercano que influye al empleado y que impacta a diario en la ejecución de sus labores.



Consciente de la dinámica evolutiva constante, la empresa reconoce la responsabilidad primordial de resguardar a sus colaboradores frente a los peligros a los que se exponen, y la falta del plan de actividades que permita la mejora constante de la seguridad y el bienestar en el trabajo a partir de la autoevaluación de los niveles mínimos que están normatizados en los artículos 1 al 35 de la Resolución 0312, para que de esta manera se canalicen los esfuerzos para el mejoramiento integral del bienestar de sus empleados (Resolución 0312, 2019)

Por lo que el propósito subyacente es establecer una propuesta de mejora constante en el bienestar de los empleados, al mismo tiempo que asegura el cumplimiento riguroso de las disposiciones legales por parte de CO BPO S.A.S, alineado con los requisitos estipulados por la legislación colombiana, en consonancia con el Decreto 1072 (Ministerio de Trabajo, 2015), las directrices dictadas en la Resolución 0312 (Ministerio de Trabajo, 2019) y la totalidad de documentos sustentativos que resulten relevantes para la exitosa implementación de estas iniciativas.

Al finalizar en septiembre el trabajo, se espera que cumpla con los requisitos dados por la Universidad y con las expectativas de la empresa que muy gentilmente ha prestado su nombre, trayectoria y prestigio para la realización de esta modesta propuesta.



1. Objetivos

1.1.Objetivo General

Formular una propuesta para la optimización la protección y el bienestar laboral en la compañía CO BPO S.A.S domiciliada en Bogotá durante el período correspondiente al año 2023.

1.2 Objetivos Específicos

- Determinar la calificación de cada uno de los estándares de acuerdo con la resolución 0312 de 2019 en la empresa CO BPO S.A.S.
- Identificar las amenazas a los que se enfrentan los colaboradores de la entidad, con el fin de llevar a cabo una adecuada valoración y análisis de los riesgos.
- Definir el plan anual de trabajo de acuerdo con el resultado de la autoevaluación de la empresa CO BPO S.A.S.

2. Marco Referencial

2.1 Marco Conceptual.

En el contexto empresarial la seguridad y salud laboral ha cobrado relevancia como ciencia que contribuye a evitar incidentes y afecciones laborales, además de fomentar el bienestar en el entorno laboral, Así que ejecutar medidas de progreso en los entornos y las situaciones posibilita asegurar la salud corporal, emocional y social de los empleados (Contreras & Lesmez, 2021, p.1).

En búsqueda de la eficiencia de la gestión y dando cumplimiento al objetivo que persigue la seguridad de laboral, se ha establecido el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el ámbito ocupacional, que ha sido construido bajo un enfoque lógico que determina las acciones de mejora

y la forma más adecuada para llevarlas a cabo, por medio de la supervisión y evaluación constante de los objetivos que se han definido (Contreras-Pacheco & Lesmez-Peralta, 2021, p.3).

Bajo esta perspectiva y en el contexto colombiano, el SG- SST está normado por medio del Decreto 1072 de 2015, en el que se asevera que debe ser implementado de forma obligatoria por todos los empleadores sin importar las particulares de sus operaciones. Asimismo, se rige por la Resolución 0312, la cual define los ítems mínimos que deben ser cumplidos por los empleadores u organizaciones, generando los elementos necesarios para evaluar y valorar la gestión, facilitando la formulación del plan de mejora correspondiente (Carreño et al., 2020).

Por lo que el análisis adecuado del entorno, la actividad y las tareas, fundamentado en la matriz de peligros (IPEVR) donde se relaciona la evaluación y valoración a los que están expuestos los colaboradores, representa la herramienta esencial dentro del proceso de gestión, ya que su propósito radica en detectar los peligros y riesgos más relevantes en el ambiente de trabajo para establecer de forma correcta la intervención requerida (Poveda Ruiz, 2019).

Es por esto, que en el marco de intervención se precisa que las organizaciones deben tener pleno conocimiento de la normatividad legal vigente, para su correcto cumplimiento, por lo que la consultoría cobra relevancia, al ser el servicio profesional que cumple con el diagnóstico empresarial, análisis y propuesta de mejora, ampliando el panorama de intervención para garantizar la mejora continua (Camacho Solís, 2015).

2.2 Marco Legal.

Colombia cuenta con una normatividad limitada para el sector de Call Centers, sin embargo, basados en la normativa existente, se define la legislación que impacta a la empresa CO BPO S.A.S desde la óptica de protección y bienestar laboral.

De este modo a la compañía le aplica lo dispuesto en el Decreto 1072 de 2015, en el que se reglamenta el sector trabajo, es decir, obligaciones y responsabilidades tanto del empleador como del trabajador, contratos, remuneración, afiliación, entre otras. Así como lo mencionado específicamente en los artículos 2.2.4.6.1 y 2.2.4.6.37 que señalan el SG SST, que permite direccionar hacia medidas de intervención para la mejora continua (Decreto 1072, 2015).

Ahora bien, bajo la normatividad aplicada a las empresas se encuentra la Resolución 0312, que establece los requisitos para la adopción de los lineamientos en términos de seguridad y salud ocupacional, estos requisitos difieren dependiendo de la naturaleza de la organización, el número de colaboradores y el nivel de riesgo que le es asignado (Resolución 0312, 2019).

En particular, para CO BPO S.A.S, los lineamientos que le son aplicados son 21 estándares dado el número de trabajadores y la clasificación del riesgo y que se encuentran detallados en el capítulo II, específicamente en los artículos 9 al 14 de la Resolución, estos artículos delimitan los aspectos que deben ser evaluados por ser una empresa que cuenta con una plantilla de entre 11 y 50 empleados. Entre los aspectos abordados se encuentran la puesta en marcha y la creación del SG SST, el reconocimiento de personas autorizadas para brindar asesoría y participar en la elaboración del diseño, así como las responsabilidades que recaen en las administradoras de riesgos (Resolución 0312, 2019).

Asimismo, resulta relevante considerar lo dispuesta en el Decreto 84 de 2012, acto normativo que regula la orientación legal para entidades públicas y privadas en lo referente al teletrabajo. Además, abordan aspectos relacionados con el fomento del bienestar y la anticipación de riesgos laborales en el escenario de trabajo remoto (Decreto 884, 2012).



2.3 Marco Teórico

Partimos de tres principios fundamentales que deben ser entendidos y atendidos por cualquier empleador y son la culpa, la responsabilidad y el castigo. De los autores más destacados que abordan la responsabilidad e identifica los tres conceptos anteriores es Alf Ross citado por Figuereo Rubio (2018, pp.355-359) quien indica que un individuo que ha perpetrado un acto ilícito, se involucra por sí mismo en falta, aunque únicamente bajo ciertas circunstancias; la persona que es responsable por el delito, en virtud de su propio acto, es también responsable por tal; y la persona que ostenta la responsabilidad por el delito puede o debe ser sancionada en consecuencia, de igual manera la negligencia interpretada como una figura legal que surge cuando un empleado se lesiona o contrae una enfermedad ocupacional en correspondencia con negligencia del empleadores (Ley 1562, 2012).

Esta culpa, asumida por el empleador de acuerdo con la normatividad anteriormente expuesta, ocasiona una responsabilidad resarcitoria e indemnizatoria que el empleador la cubre a través de la transferencia del riesgo mediante la modalidad de asegurabilidad ante una administradora de riesgos laborales que asume por cuenta de este tercero.

En este contexto, Gallego-Soto (2022) señala que se presenta una conexión entre la responsabilidad subjetiva y objetiva, considerando el deber del empleado de cuidar de su propia integridad, así como por la de sus compañeros, por lo que surge entonces la relevancia de factores como el descuido, la impericia o la negligencia, los cuales se enmarcan en la necesidad incesante de generar un proceso de mejora, en el que se identifican las falencias, se plantean soluciones, se ejecutan y se evalúan.

Por lo que ha sido indiscutible el trabajo desarrollado desde la Organización Internacional del Trabajo (2023), en la promoción de condiciones laborales seguras y saludables a nivel mundial.



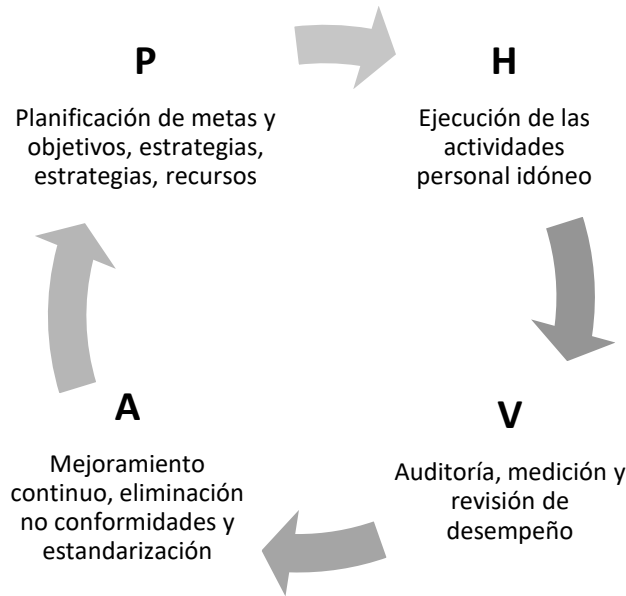
Dentro de este contexto, teniendo en cuenta que la ejecución de criterios básicos en el sistema de administración de protección y bienestar ocupacional está legalmente regulada por el Decreto 1072, la Resolución 0312, y respaldada mediante la Guía Técnica Colombiana 45 de 2012, es posible afirmar que según lo que establece el título 4, capítulo 6 del decreto 1072, la protección de los colaboradores en el ámbito laboral se presenta como una disciplina orientada a prevenir los daños que puedan resultar en el ejercicio de las actividades o tareas (Ministerio del Trabajo, 2015). Por lo que la normativa y lineamientos establecidos a nivel nacional apunta a garantizar ambientes laborales que sean seguros para los trabajadores, fomentando así la cultura de salud y de prevención en el entorno laboral.

Asimismo, este mismo decreto también establece que el sistema de gestión se desarrolla mediante un procedimiento coherente en fases, basado en la metodología Deming, que se caracteriza por las fases de planificación, hacer, verificar y actuar, comúnmente conocido como ciclo P.H.V.A, metodología que le permite a las empresas realizar la ejecución y supervisión exitosa, ya que, al tratarse de un ciclo, se perpetua en un proceso continuo (Bran-Piedrahita & Arboleda-Quiceno, 2022).

Figura 1

Método Deming





Nota. Descripción de las etapas del ciclo PHVA, adaptado de (Bran-Piedrahita & Arboleda-Quiceno, 2022)

Ahora bien, el Ministerio de trabajo señala en el artículo 2 de la Resolución 0312 que la aplicación del SG-SST debe ser llevada a cabo por todo tipo de empleadores, sean públicos o privados y que dependiendo de la magnitud de los riesgos, la cantidad de empleados y el tamaño de la organización se deben establecer los requisitos mínimos, dentro de las que se comprenden aspectos como el registro en el marco del sistema de seguridad social integral, la formación relacionada con la protección y el bienestar, los chequeos médicos al momento de ingresar, de manera periódica y al culminar el empleo, así como la iden

tificación. minuciosa de los peligros, el análisis y asignación de su nivel de gravedad (Resolución 0312, 2019, p.4), lo anterior es señalado en los capítulos I, II y III, así como los responsables que pueden llevar a cabo el sistema de gestión, siempre y cuando cuenten con la cualificación y la licencia adecuada. Entre estas figuras se incluyen los técnicos y los profesionales en SST, así como los profesionales de otras áreas con especialización en SST, e incluso estudiantes



que tengan la dirección de un instructor con autorización en seguridad y salud laboral (Resolución 0312, 2019, pp.4-7).

Es de suma importancia que las empresas implementen y realicen las autoevaluaciones periódicas del sistema de gestión, ya que esta herramienta permite que se prevea, evalúe y reconozcan los riesgos que enfrentan los colaboradores, proveedores y en general la comunidad, actuando de manera proactiva para preservar la seguridad, así como, el incurrir en sanciones monetarias por incumplimientos legales y los sobrecostos asociados en caso de que se presenten eventualidades en la organización (Peralta Cruz & Guataquí Cervera, 2018, p.3).

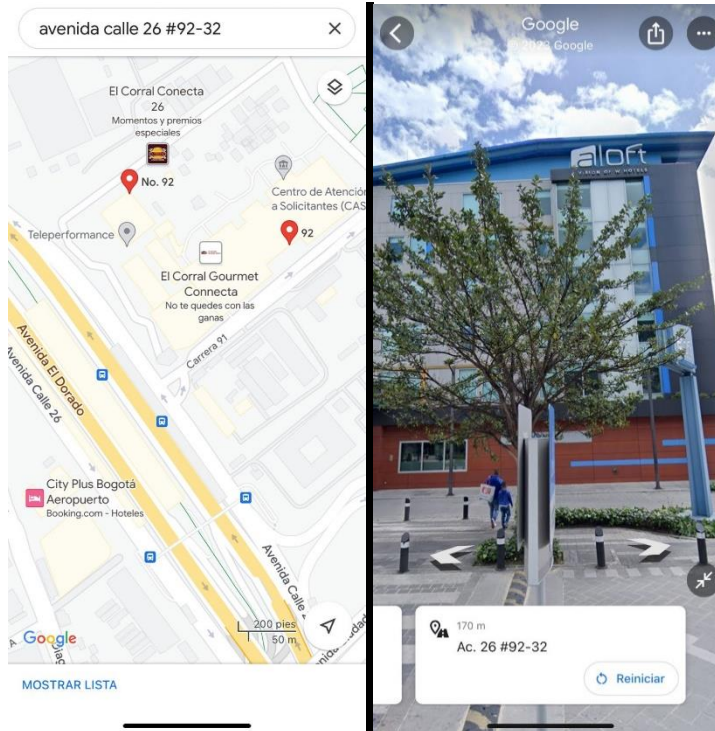
2.4 Marco Contextual

CO BPO S.A.S empresa colombiana dedicada al suministro de soluciones tecnológicas, soporte comercial y gestión para diversas empresas que buscan su asistencia para mantener su propósito empresarial. Ubicada en la zona occidental de Bogotá, en las cercanías del Aeropuerto El Dorado, la empresa mantiene una interacción constante con individuos nacionales y extranjeros. Además, establece relaciones sólidas con varias compañías del sector de las telecomunicaciones, centros de contacto y empresas de tecnología innovadora, Esta interconexión con empresas líderes en el campo contribuye a un ambiente de colaboración y a la captación de nuevas oportunidades de negocio.

Figura 2

Localización de la empresa





Nota. Vista gráfica del punto de ubicación de la empresa. Fuente. Google Maps (2023)

El entorno comparte similitudes en términos físicos, climáticos, ambientales y sociales, lo que posibilita un análisis coherente de la empresa y el sector, con mediciones y evaluaciones consistentes

2.4.1 Criterios de Existencia.

La Empresa CO BPO SAS se identifica con el Número de identidad tributaria NIT 901520765 – 5 el nombre de proyecto “Consultoría Científico-Técnica para la optimización de la seguridad y salud laboral en la empresa CO BPO S.A.S, localizada en Bogotá”.

Dado que el propósito de este trabajo es mejorar la seguridad y el bienestar laboral, exigida por la legislación colombiana para las empresas y en particular para CO BPO S.A.S., ubicada en la ciudad de Bogotá que desarrollará el estudiante José Alberto Montaña Torres identificado con C.C. # 79.547.581. Para la ejecución del proyecto se realizó el convenio de colaboración



interinstitucional firmado entre el Politécnico Grancolombiano y la empresa CO BPO SAS, identificado con el número de contrato 20230710092607. Contrato que se extenderá por un lapso de tres meses a partir de junio de 2023 y hasta septiembre de 2023, desarrollado en territorio colombiano, en idioma español y de forma virtual.

2.4.2 Datos de la empresa asesorada

La empresa CO BPO SAS se identifica jurídicamente con el NIT. 901520765 – 5, registrada en la Cámara de Comercio de Bogotá desde el 14 de septiembre de 2021 y su objeto principal es la prestación de servicios a los clientes mediante la interacción de operadores humanos, la distribución automática de llamadas, sistemas informáticos de telefonía y respuestas interactivas de voz, así como otras vías similares, con el propósito de recibir órdenes, suministrar detalles sobre productos, resolver requerimientos. de ayuda de los clientes y manejar quejas, entre otras.

La compañía tiene como misión establecida: “Ser un equipo de especialistas líderes en la industria del outsourcing. En CO BPO, contamos con un talentoso grupo de individuos altamente motivados y comprometidos, quienes poseen una amplia experiencia en ofrecer soluciones excepcionales en atención al cliente, soporte técnico, ventas, optimización de costos y gestión. Nos dedicamos a brindar resultados sobresalientes y aportar un valor excepcional a nuestros clientes a través de nuestro enfoque eficiente y efectivo en cada aspecto de nuestro servicio”, por lo que el objetivo empresarial es poner su conocimiento, experiencia, profesionalismo y talento para brindar seguridad, soluciones y un excelente servicio a todos nuestros clientes” (CO BPO S.A.S, s.f).

Ahora bien, la visión se puntualiza en la consolidación de la empresa por su excelencia, calidad, creatividad, innovación y compromiso con la satisfacción del cliente. Buscamos ser un referente en la industria, destacando por nuestra capacidad para adaptarnos a las necesidades



cambiantes del mercado y por brindar servicios de calidad que impulsen el desarrollo de nuestros clientes y empleados (CO BPO S.A.S, s.f).

En este sentido, la compañía socializa 5 objetivos organizacionales que se sintetizan en: proporcionar soluciones personalizadas, ofrecer un servicio excepcional al cliente, fomentar la innovación continua, promover la colaboración y el trabajo en equipo, y lograr un crecimiento sostenible en la industria (CO BPO S.A.S, s.f).

Tabla 1

Valores corporativos

Valores	Descripción
Eficiencia	Crear grandes cosas y hacer nuestro trabajo en poco tiempo y maximizando los recursos
Innovación	Somos curiosos, creativos y abiertos a nuevas perspectivas.
Coherencia	Hacemos lo que decimos y somos consecuentes con ello.
Autenticidad	Somos auténticos, con nosotros mismos y con los demás.
Co-creación	Los grandes logros son siempre el resultado no de un solo aspecto, sino de varios. Todo el equipo se lleva la victoria
Alegría	Tomamos tiempo para jugar y divertirnos. Creamos experiencias significativas

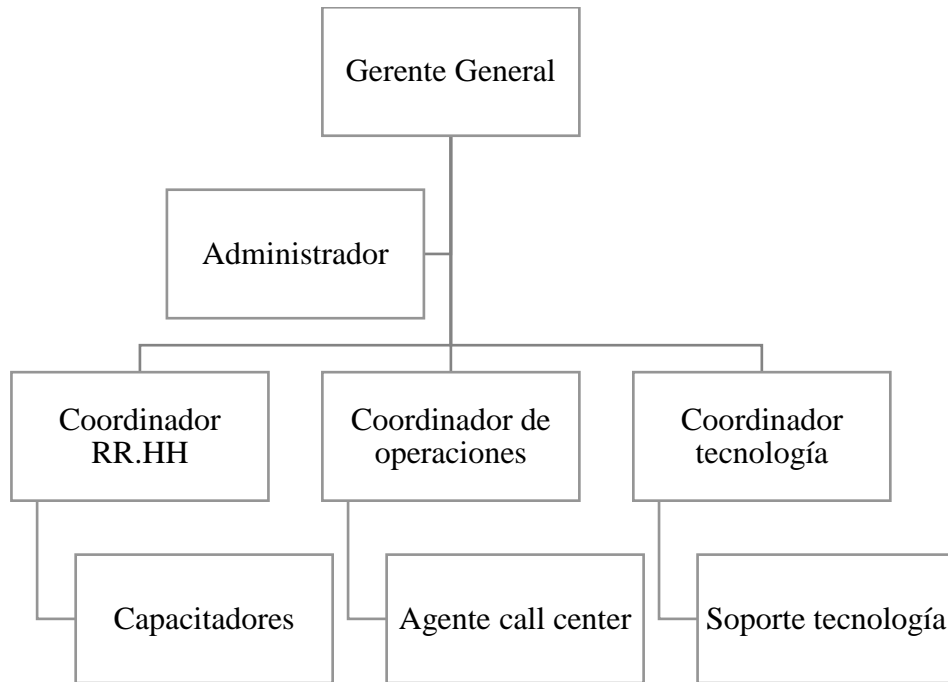
Nota. Valores empresariales de CO BPO S.A.S. Fuente. (CO BPO S.A.S, s.f).

A nivel de la estructura organizacional CO BPO S.A.S refleja una configuración que permite una gestión eficiente de sus actividades y la optimización de la comunicación entre sus 21 colaboradores. Aunque la compañía es relativamente pequeña en términos de tamaño, la empresa se organiza de manera que se puedan atender eficazmente las necesidades de sus clientes y garantizar un ambiente de trabajo colaborativo.



Figura 3

Organigrama CO BPO S.A.S



Nota. Estructura organizacional de CO BPO S.A.S. Fuente. (CO BPO S.A.S, s.f).

2.4.3 Contexto empresarial

En el dinámico escenario empresarial actual, comprender las fuerzas que influyen en el entorno es esencial para el éxito y la elección de acciones estratégicas efectivas. Una de las herramientas fundamentales empleadas para dicho fin es el análisis PESTEL, que permite evaluar sistemáticamente diferentes factores sociales, económicos, tecnológicos, ambientales, políticos y legales que ejercen influencia sobre la organización. Este análisis exhaustivo brinda una visión holística del ambiente externo en el que se encuentra la empresa, identificando las oportunidades y desafíos cruciales que pueden impactar directamente en sus operaciones, estrategias y resultados.



Tabla 2

Análisis PESTEL

Criterio	Factores	Descripción general
Político	Reforma tributaria, pensional y de salud	La empresa se encuentra en una posición vulnerable ante la serie de reformas políticas en curso, abarcando ámbitos laborales, de pensiones y salud. Estas reformas podrían tener un impacto directo en los contratos laborales existentes, generando modificaciones en las relaciones contractuales con los empleados.
Económico	Desaceleración económica Inflación Reforma laboral	Las propuestas de reforma conllevan la posibilidad de encarecer la contratación de personal, ya que se espera un aumento en los costos asociados a las horas extras, los recargos nocturnos, festivos y los contratos temporales o por misión. Estos cambios impondrían una carga financiera adicional a todas las empresas del país, especialmente afectando a las PYMES y MIPYMES.
Social	Cambios sociales y culturales	En caso de que las reformas sean aprobadas, los empleados experimentarían un incremento en sus beneficios económicos, lo cual impactaría positivamente sus niveles de vida. Estas mejoras no solo repercutirían en su bienestar individual, sino también en sus familias y círculos cercanos.
Tecnológico	Demanda de nuevas tecnologías	Se avizoran reformas en el ámbito tecnológico, como la posible imposición de cargos por el uso de plataformas digitales. Esto podría llevar a una mayor regulación y gravámenes fiscales sobre los servicios tecnológicos, afectando directamente a la empresa debido a su naturaleza y actividades.
Ecológico	Nuevas tendencias inteligentes	La empresa está en conformidad con las normas ambientales vigentes, beneficiándose de su ubicación en un edificio inteligente con altos estándares de bioseguridad. Además, su

		compromiso con el medio ambiente se refleja en la colaboración con sus arrendadores para proporcionar espacios sin humos y promoción del reciclaje en el trabajo
Legal	Imposición sancionatoria	La empresa está interesada en el cumplimiento de las normas de Seguridad y salud en el trabajo, por eso el permiso brindado para el desarrollo de esta actividad en unión con la universidad, insumo servirá para acercarse cada vez más con el cumplimiento de los estándares que le exigen para su funcionamiento.

Nota. Se presenta el análisis general aplicando la herramienta PESTEL.

Ahora bien, en el análisis interno se han identificado tanto las fortalezas como las debilidades que afectan la operatividad y rendimiento de la empresa en su contexto competitivo. Entre las fortalezas clave, se destaca el sólido posicionamiento de la marca en el mercado, respaldado por una amplia variedad de servicios ofrecidos que abordan diversas necesidades de los clientes. Además, la empresa se beneficia de bajos costos operativos en comparación con sus competidores, lo que le proporciona una ventaja competitiva. La dedicación y compromiso de los empleados también son destacados como puntos fuertes, al igual que la eficaz administración gerencial que guía las operaciones de la empresa.

Por otro lado, se han identificado algunas debilidades que la empresa debe abordar para mejorar su rendimiento. Estas incluyen la limitación de recursos financieros, lo que podría restringir el crecimiento y las inversiones futuras. La penetración en el mercado aún es limitada, lo que sugiere que hay oportunidades para expandir la presencia de la empresa. Asimismo, la expansión en la región es baja, lo que podría limitar su alcance geográfico. La capacitación continua en nuevas tecnologías es otra área en la que la empresa necesita mejorar para mantenerse



al día con las tendencias en constante evolución. Además, se ha identificado una lenta adaptación al cambio, lo que podría dificultar la respuesta ágil a las transformaciones del entorno empresarial.

3. Marco Metodológico

3.1 Diseño de Investigación de la Consultoría

Fue empleado un enfoque de investigación mixta, específicamente en el paradigma aplicado para la ejecución de esta consultoría, según Johnson y Onwuegbuzie (2004) implica la combinación de métodos cualitativos y cuantitativos, proporcionando un entendimiento más abarcador del fenómeno bajo análisis. Y aplicada, ya que se busca generar conocimiento con el propósito de resolver problemas prácticos y contribuir al mejoramiento de situaciones concretas (Hernández y Mendoza, 2018).

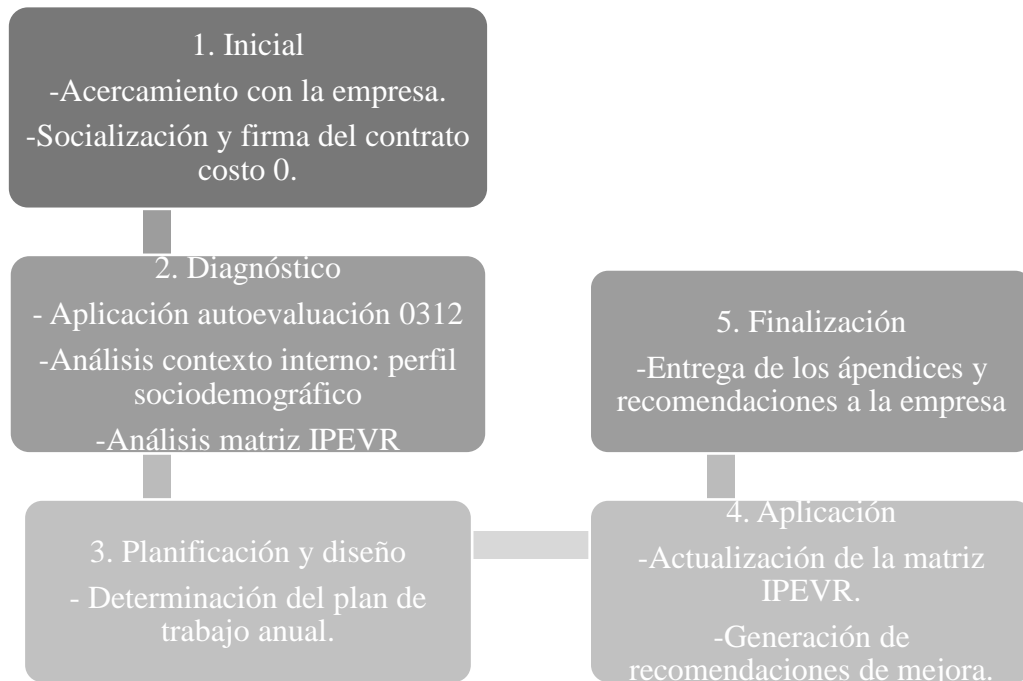
Ahora bien, la naturaleza investigativa se desarrolló bajo el carácter descriptivo, tal como lo sugiere Vargas Cordero (2009) esta modalidad tiene como objetivo organizar y expresar ideas de manera clara y concisa, contribuyendo así a la investigación tanto de docentes como de estudiantes. Dado que esta labor incorpora un componente de salud, se recurrirá a la consulta de revistas académicas y fuentes científicas, lo cual permitirá enriquecer y desarrollar adecuadamente el proceso consultor (Amezcuca & Gálvez Toro, 2002).

3.1.1. Fases de la Consultoría

Para el desarrollo fue aplicada la metodología de Milán Kubr, citada por Guerrero Aguiar et al., (2019) la cual consta de cinco etapas clave que guían la colaboración con la empresa preparación y entrada, análisis y diagnóstico, diseño y planificación, implementación y acción, y seguimiento y evaluación, esta metodología permite asegurar la consulta efectiva al mantener un enfoque participativo y continuo con el cliente durante todo el proceso.

Figura 4

Fases de la Consultoría



Nota. Adaptación de la metodología de Kurb aplicada a CO BPO S.A.S (citado por Guerrero Aguiar et al., 2019)

3.2 Población Objeto e impacto de la consultoría

El enfoque de la consultoría se dirigió a involucrar a todos los integrantes del equipo dentro de la empresa CO BPO S.A.S, lo que implicó que la muestra fuesen todos los empleados directos, ya que la consultoría busca influir en todas las facetas operativas y relacionales de la organización, dentro de los que se señalan el gerente general, los coordinadores y agentes call center. En consecuencia, el alcance de la consultoría abarca áreas clave como la mejora de todo lo relacionado con la protección de los trabajadores en su ambiente laboral, la optimización de procesos, el fortalecimiento de la cultura organizacional y la eficacia general de las operaciones.



3.3 Técnica e Instrumentos

Durante la ejecución de la consultoría, se emplearon diferentes métodos y herramientas para recopilar la información, entre las que se incluyeron la observación directa y virtual de las actividades realizadas, así como entrevistas tanto estructuradas y no estructuradas.

En cuanto a los instrumentos para la recolección de datos se estructuró el formato de autoevaluación relacionada en la normatividad legal vigente (Ver Apéndice A) y la caracterización de los peligros que enfrentan los trabajadores por medio de la matriz IPEVR (Ver Apéndice C).

Tabla 3

Matriz de congruencia

Título	Objetivo	Objetivos Específicos	Actividades	Técnica de Seguridad	Resultado
	Objetivo General				
Consultoría Científico-Técnica para la optimización de la seguridad y salud laboral en la empresa CO BPO S.A.S.	Formular una propuesta para la optimización de la protección y el bienestar laboral en la compañía CO BPO S.A.S	Objetivo específico 1 Determinar la calificación de cada uno de los estándares de acuerdo con la resolución 0312 de 2019 en la empresa CO BPO S.A.S.	Actividad 1. Caracterización y reconocimiento del contexto empresarial.	Analítica	Reporte con la identificación del cumplimiento de la empresa con lo dispuesto en la Resolución 0312 de 2019.
	domiciliada en Bogotá durante el período correspondiente al año 2023.	Objetivo específico 2 Identificar las amenazas a los que se enfrentan los colaboradores de la entidad, con el fin de llevar a cabo	Actividad 2. Evaluación de los estándares mínimos (lista de chequeo)	Analítica	Perfil sociodemográfico Matriz IPEVR

una adecuada valoración y análisis de los riesgos.

Objetivo específico 3 Definir el plan anual de trabajo de acuerdo con el resultado de la autoevaluación de la empresa CO BPO S.A.S.	Actividad 1. Identificación de prioridades y acciones de mejora	Prevención	Documento con el plan de actividades anual SST
---	---	------------	--

Nota. Descripción teórica de los objetivos propuestos.

3.4 Técnicas de actuación y de análisis de la información

Como definición de las técnicas o métodos de actuación en seguridad y salud laboral estas consisten en estrategias para eliminar riesgos en el entorno laboral, por lo que fueron aplicadas las técnicas analíticas evalúan riesgos previos y posteriores a accidentes, mientras que las preventivas profundizan en factores de riesgo y aplican medidas específicas al ambiente laboral, ambos enfoques aseguran la vigilancia constante del bienestar de los empleados y la mitigación de riesgos laborales (Cortés, 2018).

3.5 Presupuesto

Tabla 4

Presupuesto consultoría

Ítem	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Papelería	40 hojas	\$100	\$4.000
Transporte	5 traslados de desplazamiento	\$5.200	\$26.000
Servicio de internet	3 meses	\$25.000	\$75.000

OPTIMIZACIÓN SST EN “CO BPO S.A.S”

29

Horas de trabajo consultor	60 horas	\$60.000	\$3.600.000
Horas de trabajo tutor	20 horas	\$120.000	\$2.400.000
Total			\$6.105.000

Nota. Descripción teórica de los objetivos propuestos.

3.6 Cronograma

Tabla 5

Cronograma de actividades consultoría

Fases	Actividad	Junio	Julio	Agosto	Sept
1 Inicial	Contacto con la empresa Entrevista con Dirección de la empresa Formalización del contrato y definición del proyecto.	X			
2 Diagnóstico	Levantamiento de Información Análisis de información Evaluación de según lo dispuesto en la Resolución 0312 de 2019. Observación e inspección de reconocimiento de la empresa y sus actividades.		X		
3 Planificación	Determinación del nivel de cumplimiento de la normatividad y estándares pendientes			X	
4 Aplicación	Diseño del plan de trabajo anual Actualización matriz IPEVR Recomendaciones			X	
5 Finalización	Presentación y aceptación del informe final Terminación del contrato				X

Nota. Descripción del cronograma estipulado para el desarrollo de la consultoría



4. Resultados.

4.1 Fase 1: Inicial

Durante la etapa inicial, se ejecutaron una serie de actividades esenciales para el inicio del proceso consultor. En primer lugar, se estableció un contacto directo con la empresa CO BPO S.A.S., con el propósito de iniciar la comunicación y comprender sus necesidades y expectativas. Posteriormente, se realizó una entrevista detallada con la gerencia para profundizar en la situación y desafíos de la empresa. Una vez se tuvo un entendimiento más claro de los objetivos, se procedió a formalizar el contrato de consultoría, estableciendo los términos y alcance del proyecto de manera precisa, sentando las bases para el proceso de consultoría efectivo y colaborativo.

Tabla 6

Fase inicial

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultados
Solicitud a la empresa	Carta de presentación y solicitud formal	Planteamiento de la propuesta de la consultoría
Entrevista con las directivas	Entrega del contrato	
Formalización del contrato	Socialización y firma del contrato	Contrato de consultoría firmado

Nota. Descripción de las tareas realizadas en la fase inicial de la consultoría.

4.2 Fase 2: Diagnóstico

Ahora bien, el desarrollo de esta fase incluyó diferentes actividades que permitieron comprender a fondo la situación de la empresa y de los colaboradores. En primer lugar, se realizó un minucioso levantamiento de información que abarcó diferentes aspectos de la empresa. Luego, se procedió a analizar detalladamente la información recolectada, identificando aspectos fundamentales y las áreas que requieren optimización. Adicionalmente, se aplicó la encuesta a los



colaboradores para elaborar el perfil sociodemográfico y de las condiciones de salud que se presentan.

Tabla 7

Diagnóstico inicial de la empresa CO BPO S.A.S

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultados
Análisis empresarial (Actividad, tamaño y número de trabajadores)	Revisión bibliográfica	Calificación de la autoevaluación de los ítems que se relacionan en la Resolución 0312 de 2019
Revisión de normatividad legal vigente	Observación y análisis de documentos	
Revisión de los soportes del SG SST (Matriz IPEVR)	Aplicación de la evaluación de los ítems señalados en la normatividad legal vigente	
Evaluación de los estándares mínimos		
Elaboración y aplicación de encuesta sociodemográfica y condiciones de salud	Recopilación de información y análisis	Perfil sociodemográfico y reporte de las condiciones de salud
Inspección de actividades y tareas en la empresa (identificación de riesgo)	Matriz IPEVR de la empresa con los hallazgos	Matriz IPEVR actualizada

Nota. Detalle de las actividades de la fase 2 diagnósticos

Un paso crucial en este proceso fue la realización de la evaluación exhaustiva de los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019, asegurando la conformidad con los requisitos legales, considerando que cumple con las características para la evaluación de 21 estándares, por clasificarse en riesgo 1 y tener 23 colaboradores en nómina (Ver Apéndice A).

Por lo anterior, con la evaluación se llegó a la conclusión de que la empresa registra un nivel de cumplimiento del 46%, lo cual señala que se encuentra en una calificación crítica.



Tabla 8

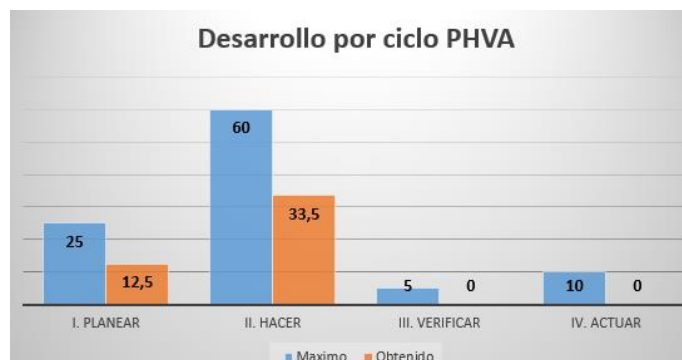
Resultado evaluación Resolución 0312 de 2019

Cumplimiento	46	Crítico
Criterios de valoración		
Crítico	Moderadamente aceptable	Aceptable
Menor de 60%	Entre 61-85%	Mayor o igual a 86%

Nota. Clasificación de cumplimiento de la normatividad señalada

Figura 5

Estado de cumplimiento de los estándares



Nota. Resultados de los estándares mínimos

4.2.1 Perfil Sociodemográfico y condiciones de salud

Los resultados obtenidos de la investigación en lo que respecta a las particularidades de la muestra, han posibilitado la identificación de ciertos patrones significativos. En términos de género, se destaca una marcada predominancia del género masculino, alcanzando un 62% de representatividad. En lo que concierne a las edades de los individuos analizados, se observa una clara preeminencia en el rango de 26 a 35 años, con un porcentaje del 57%. Además, se constató



que un considerable 71% de los sujetos se encuentran en la categoría de estado civil "soltero". En lo que respecta a los niveles educativos, se evidencia que aquellos con formación profesional ocupan un 52% de la población laboral total. Cabe destacar el dato relevante de que la mayoría de los participantes cuentan con una experiencia laboral inferior a un año.

Por otro lado, la encuesta sobre las condiciones de salud de los trabajadores reveló una diversidad de situaciones en términos de salud y bienestar. En cuanto a los antecedentes personales, se destacó que un considerable porcentaje de los encuestados ha experimentado alteraciones visuales (29%) y ha enfrentado enfermedades de vías respiratorias (28%). Además, se observó una variabilidad en la frecuencia de visitas al médico, donde un 43% de los participantes acude a consulta médica al menos una vez al año, mientras que un 57% no ha requerido atención médica reciente.

En lo que respecta a los hábitos de vida, se encontró que un 43% de los encuestados realiza actividades físicas o deportivas con regularidad, mientras que un 24% padece de obesidad o sobrepeso. En términos de descanso, un 33% duerme entre 5 y 6 horas al día, y un 19% enfrenta alteraciones en el sueño. Cabe destacar que el 100% de los encuestados informó no haber experimentado accidentes de origen laboral, indicando una ausencia de incidentes de este tipo en la muestra.

4.2.2 Identificación de peligros y valoración de riesgos

Para llevar a cabo la recopilación de datos necesaria para la elaboración de la Matriz de Peligros (IPEVR), se emplearon dos enfoques fundamentales: la observación directa y el reconocimiento detallado de los procesos, actividades y tareas que son desarrolladas para dar cumplimiento con su misión.

Por otro lado, basándonos en la información adquirida mediante la observación directa y el análisis en tiempo real de las operaciones en curso, se ha logrado obtener una perspectiva de primera mano. Este enfoque permitió la identificación de situaciones que poseen el potencial de ser peligrosas. Dichas situaciones fueron minuciosamente evaluadas y valoradas. Entre las que se han considerado como más relevantes se incluyen:

- Peligros biomecánicos dados por las características de la actividad que requieren de posturas prolongadas y movimientos repetitivos y que realiza la totalidad del personal.
- Peligros físicos condicionados por el lugar de trabajo como lo son la iluminación, el ruido y las radiaciones ionizantes generados por las pantallas de los dispositivos electrónicos.
- Peligro por condiciones de seguridad de origen locativo, eléctrico y público.
- Peligro psicosocial por factores intralaborales con relación a la demanda de las tareas, la carga mental y el estilo de liderazgo.

4.3 Fase 3: Planificación

Tabla 9

Fase de planificación

Actividades	Método(s) de trabajo	Resultados
Análisis cualitativo de los resultados obtenidos	Diseño del mapa de procesos	Mapa de procesos
	Presentación de propuesta de aplicación sobre los resultados obtenidos	Propuesta plan de trabajo anual Propuesta de procedimiento de trabajo seguro

Nota. Detalle de las actividades de la fase de planificación

La fase incluye la presentación de los resultados obtenidos para dar respuesta a los productos establecidos en el contrato, por lo que se incluye la guía utilizada para la evaluación de

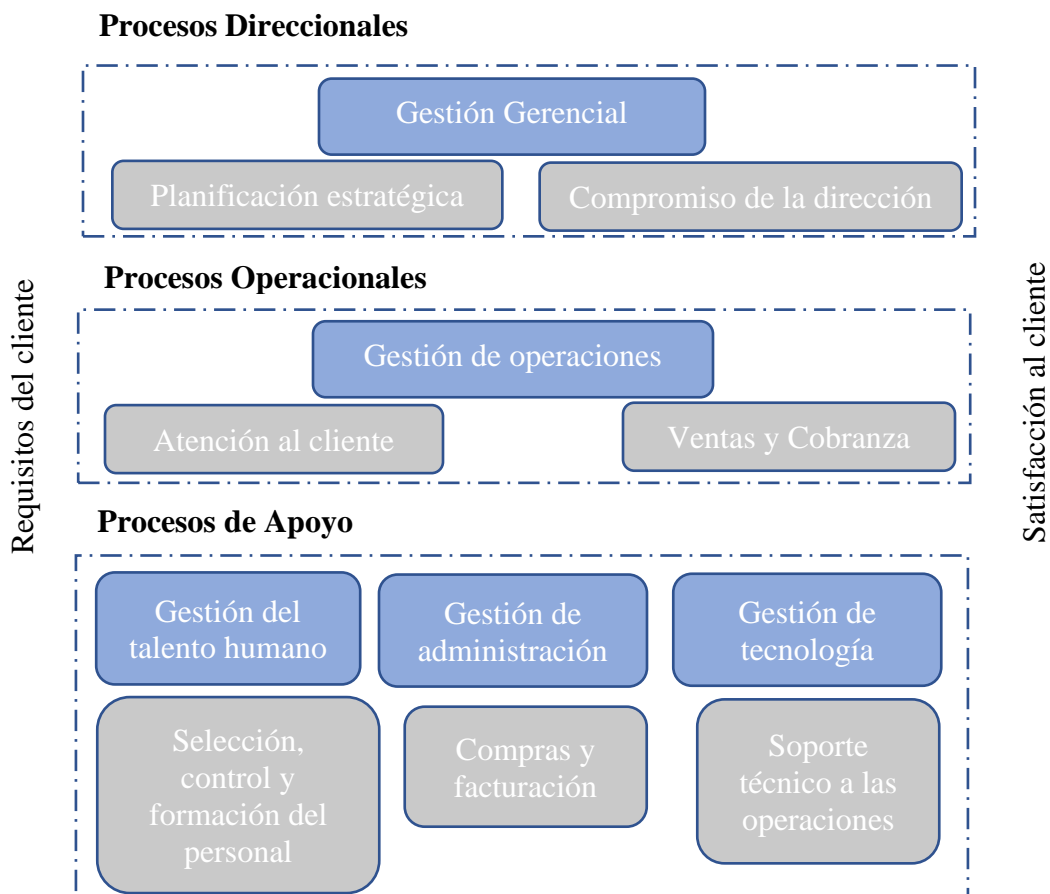


los estándares mínimos que se contemplan en la Resolución 0312 de 2019 (Apéndice A), el informe de los resultados del perfil socio demográfico y las condiciones de salud (Apéndice B), el diseño del mapa de procesos, la propuesta de la matriz IPEVR (Apéndice C), la propuesta del plan de trabajo anual (Apéndice D), propuesta sobre la asignación de la persona responsable de SG SST (Apéndice E) y el diseño de dos procedimientos de trabajo seguro (Apéndice F).

4.3.1 Mapa de procesos

Figura 6

Mapa de procesos



Nota. Descripción gráfica de los procesos

El diseño del mapa de procesos ilustra la manera en que distintos roles y divisiones en la estructura organizacional de la empresa, los cuales contribuyen a que sea posible garantizar la

entrega del servicio eficiente y de alta calidad a los clientes. Cada fase desempeña una función fundamental en el conjunto de operaciones, contribuyendo directamente al funcionamiento global y al nivel de satisfacción que se brinda a los clientes.

4.4 Fase 4: Aplicación

En cuanto a las necesidades identificadas se procedió a compartir de manera amplia y abierta los resultados del estudio realizado, siendo el objetivo primordial estimular la aplicación y ejecución de las propuestas sugeridas, por lo que se socializaron de forma detallada con el cliente los distintos documentos y productos generados de la consultoría, para entregar una comprensión más profunda e integral de la trascendencia que tienen las medidas que se requiere implementar.

4.5 Fase 5: Finalización

Esta fase se llevó a cabo mediante la consolidación del informe final de la consultoría científico técnica en la empresa CO BPO S.A.S, la entrega de los diferentes productos y la aceptación de la propuesta por parte del cliente.



Conclusiones

Para concluir, los resultados obtenidos a lo largo de la consultoría han arrojado una serie de conclusiones cruciales que delinearán una ruta clara hacia la optimización de la seguridad y salud laboral en la empresa CO BPO S.A.S. Por lo que, al centrarnos en los objetivos específicos delineados, se han trazado hallazgos significativos que impactarán positivamente en el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores, así como en la conformidad con los requisitos legales y normativos.

Es así, que en la parte inicial se evaluaron los estándares mínimos de acuerdo con la mencionada resolución, permitiendo identificar un alto nivel de incumplimiento y los ítems que requieren mejoras, para que la empresa enfoque su atención en estos puntos, para así proporcionar una base sólida para la implementación de medidas de seguridad y salud.

Por otro lado, en el proceso de identificación de peligros laborales ha proporcionado una comprensión profunda de los peligros que enfrentan los colaboradores en la oficina, así como la evaluación de los riesgos que son esenciales para determinar medidas de prevención y mitigación, permitiendo que la empresa genere ambientes de trabajo seguros.

Finalmente, la consecución del tercer objetivo específico se refleja en la definición del plan anual de trabajo que está intrínsecamente alineado con los estándares mínimos estipulados por la Resolución 0312 de 2019, estableciendo una hoja de ruta coherente y efectiva para la implementación de medidas integrales de seguridad y salud laboral.



Recomendaciones

A pesar de que el enfoque principal de esta consultoría estuvo en la evaluación de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, se recomienda considerar la inclusión de un análisis exhaustivo de medidas del impacto económico que pueda derivarse de las propuestas. Este análisis podría proporcionar una comprensión más profunda de la conexión entre la inversión en seguridad y salud laboral y los posibles beneficios a largo plazo en términos de la disminución.

Con el propósito de fortalecer la perspectiva en futuras consultorías, se sugiere la valoración de las impresiones y vivencias de los colaboradores en relación con la seguridad y salud en el trabajo, esto brindaría una visión directa desde la perspectiva de los empleados, permitiendo identificar áreas de inquietud o elementos que no fueron abordados en el contexto de la consultoría.

Referencias

- Bran-Piedrahita, L., & Arboleda-Quiceno, J. S. (2022). Percepciones sobre los sistemas de seguridad y salud en el trabajo en organizaciones textiles de Medellín (Colombia): Un análisis cualitativo. *Revista CEA*, 8(17).
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638170562006/html/>
- Camacho Solís, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 20, 3-29.
- Carreño, D. G., Ardila, K. N., & Osorio, L. P. (2020). Desarrollo de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo en Colombia a partir del Decreto 1072: Una revisión sistemática*. *Via Inveniendi Et Iudicandi*, 15(2), 37-57.
- Contreras-Pacheco, O. E., & Lesmez-Peralta, J. C. (2021). Enmarcando la seguridad y la salud en el trabajo: Entre lo reglamentario, lo estratégico y lo moral. *Revista Escuela de*
-
-

Administración de Negocios, 90, 101-122.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2874>

Decreto 884 (2012, 30 de abril). Por medio del cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008 y se dictan otras disposiciones.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47216>

Decreto 1072 (2015, 26 de mayo). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015. D.O. No. 49500.
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Figuerero Rubio, S. F. (2018). Entre culpa y castigo. Alf Ross y el concepto de responsabilidad. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 68(272-1), Article 272-1.
<https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2018.272-1.67614>

Gallego-Soto, C. M. (2022). Responsabilidad por culpa patronal. Análisis de los regímenes de responsabilidad civil propuestos para su explicación. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 52(137), 443-468. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n137.a04>

Guerrero Aguiar, M., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., & Soler González, R. H. (2019). Proceso de consultoría organizacional: Modelo conceptual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1272-1289.

Johnson, B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.

Ley 1562 (2012, 11 de julio). Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. *Diario Oficial* n.º 48488, 11 de julio de 2012. <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683411>



Organización Internacional del Trabajo. (2023). Sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (Seguridad y salud en el trabajo).

<https://www.ilo.org/safework/areasofwork/occupational-safety-and-health-management-systems/lang--es/index.htm>

Peralta Cruz, D. C., & Guataquí Cervera, S. (2018). Integración del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema de gestión de calidad en las entidades públicas colombianas de orden nacional*. Signos, 10(1), 39-56. Poveda Ruiz, K. J. (2019). Identificación de Peligros, y Valoración de Riesgos Según la Norma GTC 45 en la Empresa Avitec Construcciones SAS. <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/31343>

Resolución 0312 (2019, 13 de febrero). Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Diario oficial n° . 13 de febrero <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>



Apéndices

Apéndice B. Evaluación estándares mínimos Resolución 0312 de 2019

Relacionado en fuente externa

Apéndice B. Informe de los resultados del perfil socio demográfico y las condiciones de salud

Relacionado en fuente externa

Apéndice C. Propuesta matriz IPEVR

Relacionado en fuente externa

Apéndice D. Propuesta del plan de trabajo anual

Relacionado en fuente externa

Apéndice E. Propuesta sobre la asignación de la persona responsable de SG SST

Relacionado en fuente externa

Apéndice F. Procedimientos de trabajo seguro

Relacionado en fuente externa

Apéndice G. Encuesta Perfil Sociodemográfico

