

PROPUESTA ESTRATÉGICA DE MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS  
ESTÁNDARES MÍNIMOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO (SG-SST) EN LA EMPRESA BANCO W PARA EL PRIMER  
SEMESTRE DEL 2019.

PRESENTADO POR:

LINA MARCELA LASPRILLA

CINDY LORENA DAVID

OLGA LUCIA MURILLO

CAROLINA OBANDO

WILLIAM LAME

GRUPO: GRUPO: 101007\_30

TUTOR:

GERMAN GUSTAVO SANDOVAL VALERO

UNIVERSIDAD NACIONAL, ABIERTA Y A DISTANCIA

ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS

DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

MAYO 09 DE 2019



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<b>Objetivos Generales y Específicos</b> .....	<b>4</b>
<b>Descripción de la empresa Banco W</b> .....	<b>5</b>
<b>Capítulo 1: El Problema</b> .....	<b>6</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2. Antecedentes del problema .....	8
1.3 Justificación de la Investigación cualitativa .....	9
<b>Capítulo 2: Marco Teórico</b> .....	<b>10</b>
2.1. Revisión de la literatura .....	11
<b>Capítulo 3: Metodología Investigación Cualitativa</b> .....	<b>15</b>
3.1. Análisis de la implementación del SG-SST en la empresa.....	15
3.2. Implementación de la Evaluación inicial del sistema SG-SST.....	16
3.3. Implementación de la tabla de valores y calificación de los estándares mínimos SG-SST.....	18
3.4. Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017 .....	19
<b>Capítulo 4: Resultados</b> .....	<b>19</b>
4.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST .....	20
<b>Capítulo 5: Plan De Mejora</b> .....	<b>21</b>
5.1. Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa .....	21
5.2. Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos .....	25
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>26</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>27</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>28</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>30</b>



## INTRODUCCION

En el siguiente trabajo queremos mostrar la propuesta estratégica de mejora en la implementación de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) que se ha diseñado para el mejoramiento de los procesos en la empresa Banco W presupuestado para el primer semestre del 2019.

Actualmente, se ha identificado que la empresa requiere de un sistema de mejoramiento en sus procesos, el cual permite disminuir los accidentes laborales, lesiones y enfermedades causadas por el estrés laboral y el riesgo que corren los empleados que deben ejercer sus labores fuera de las oficinas; por lo tanto, el grupo colaborativo busca estructurar un enfoque de auditoría y generar estrategias mediante la aplicación de los conceptos y temáticas adquiridas en el Curso de profundización en Gerencia del Talento Humano, el cual podrán potenciar los procesos en la empresa a través de la implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST) que estarán acordes con la organización y que contribuyen a la consecución de objetivos organizacionales teniendo en cuenta los antecedentes y problemas identificados en la empresa. Con este trabajo queremos exponer de manera secuencial el proceso para llevar a cabo la propuesta que dé solución a los problemas presentados en la matriz de evaluación del SG SST. Inicialmente identificaremos el problema y sus antecedentes, seguidamente haremos un recorrido por conceptos básicos, revisión de la literatura y decretos necesarios para llevar a cabo el proceso investigativo que finalmente nos mostrará los resultados necesarios para generar el plan de mejora.



## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de mejoramiento en la implementación de los estándares mínimos del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en el Banco W para el primer semestre del 2019.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por norma de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Analizar los hallazgos encontrados y generar posibles propuestas de mejoramiento para la empresa Banco W.
- Estructurar un plan de mejoramiento en la implementación del SG-SST que permitan disminución de los riesgos laborales de la empresa Banco W.



## **DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

El Banco WWB, hoy Banco W, se constituyó legalmente el 1 de febrero de 2011, cuando la Superintendencia Financiera autorizó su funcionamiento. Nace con la trayectoria y experiencia de la Fundación WWB Colombia que durante 31 años ha financiado a los microempresarios del país y sus proyectos de emprendimiento con cerca de 2 billones de créditos; sus más de 1,5 millones de clientes en toda su historia se convierten en testimonio de la gestión. El Banco W ofrece sus productos, microcréditos y servicios financieros a través de una red nacional de 172 oficinas, 32 corresponsales bancarios y 5,100 puntos de recaudo, que son ampliamente reconocidos en los municipios y zonas donde sus clientes actuales y potenciales, pueden recibir sus desembolsos y pagar las cuotas de sus créditos.




## CAPÍTULO 1

### 1.1 Planteamiento del problema


En el Banco W el área de talento humano ha sido un apoyo a la gerencia en el manejo de las relaciones laborales y este departamento es el que se dedica a fortalecer la cultura organizacional y promueve un buen clima laboral, pues su tarea es proporcionar a la empresa personal idóneo y capaz de ayudar en los objetivos de la empresa. El área de talento humano se ha encargado de desarrollar las competencias en cada empleado que permitan aumentar la productividad a través de programas de formación y entrenamiento del personal, desarrollando actividades orientadas al bienestar del colaborador y de sus familias y también integra los aspectos legales requeridos por el sistema de gestión de seguridad y gestión en el trabajo (SG SST) que es el que vela por la seguridad y salud en los trabajadores.

Por tratarse de una entidad que cuenta con un amplio número de empleados y por los servicios que ofrece, es una institución que se acogió a la legislación colombiana en la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST y está comprometido con el cumplimiento de la normatividad vigente frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual lo dispone el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 1111 del 2017. La implementación del SGSST tiene como objetivo principal la prevención y la mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales que, por medio de la ejecución y



programas de prevención en la salud han sido estructurados por un equipo de profesionales en salud ocupacional, que buscan mejorar estrategias que velen por el bienestar de sus colaboradores.

Sin embargo, con el objetivo de que el sistema implementado en la empresa cuente en un 100% de cumplimiento con el nuevo sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se realiza la auditoria en la empresa en la que se evalúa el cumplimiento de los requisitos establecidos mediante decreto 1072 del 2015, a través de la matriz de evaluación de los estándares mínimos del SG SST, permitiendo identificar la necesidad que tiene la organización de realizar una mayor investigación en cuanto accidentes, incidentes y enfermedades laborales y una debida capacitación por parte del COPASST a los empleados de la empresa; de igual manera, se requiere promover a los colaboradores mecanismos y herramientas que aseguren una gestión preventiva en seguridad vial para mitigar los riesgos relacionados con los accidentes de tránsito, fortaleciendo el desarrollo de programas de entrenamiento, inducción y re inducción del SG-SST de la empresa, de igual modo, es necesario mejorar el método de identificación, evaluación y valoración de peligros llevado a cabo por la empresa de tal manera que permita establecer las acciones de control y prevención en el ambiente de trabajo y sus empleados, así mismo, es necesario fortalecer el programa de capacitación y entrenamiento de los brigadistas del plan de emergencias de la empresa, ofreciendo las técnicas adecuadas que permitan afrontar los incidentes que se puedan presentar dentro o fuera de la institución; cómo se puede observar estos factores están impidiendo que el SG-SST implementado en la empresa se desarrolle de forma eficiente, lo que puede causar graves consecuencias a la empresa, no solo por las costosas multas,



suspensiones y sanciones que le puede ocasionar, sino por el gran riesgo en que incurren sus empleados al no contar con un entorno de trabajo seguro durante el desarrollo de sus actividades.

Con base a lo expuesto anteriormente, se plantea la pregunta de investigación.

Cuáles son las propuestas estratégicas de mejora para disminuir los riesgos y accidentes laborales en la implementación del SG SST decreto 2015, at. 2.2.4.7.4 para que se cumpla con lo establecido en la normatividad vigente y que permitan anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos de seguridad y salud en el banco W?


## **1.2 Antecedentes del problema**

El Banco W cuenta con 172 oficinas a nivel nacional y 2330 empleados, donde el área comercial ocupa el 70% de los colaboradores en el cargo de analista de créditos, cargo que se desempeña la mayor parte del tiempo trabajando en calle, zonas urbanas y rurales y el resto de los colaboradores en oficinas.

De acuerdo con el decreto 1072 de 2015, el SG SST se determina como una disciplina de prevención de lesiones y enfermedades que se causen por el desempeño de las funciones laborales; también señala que son las acciones de protección y promoción de la salud laboral.

Para el año 2018 en el Banco W se presentaron accidentes laborales, en donde la tasa de accidentes anual fue de 5.60 % sobre el número total de colaboradores y se presentaron en total 139 accidentes de trabajo, siendo los accidentes de tipo tránsito los más relevantes con 89 casos, Actualmente el Banco W cuenta con cinco casos de





enfermedades profesionales a las cuales se les realiza seguimiento periódico con médico laboral.

Los accidentes de trabajo y las enfermedades laborales generan consecuencias negativas en la salud del trabajador, y el bienestar de su grupo familiar; y además de pérdidas económicas para la organización; por ello es importante que el Banco W realice los planes de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos de la seguridad y la salud en el trabajo la transición, para evitar futuras sanciones que afecten económicamente a la organización.

### **1.3 Justificación de la investigación cualitativa**

La investigación dirigida al sistema de seguridad y salud de trabajo, permitirá plantear una propuesta integral al área de talento humano del Banco W, sobre el estado actual del proceso del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, partiendo del análisis y evaluación de la implementación del SG-SST y de acuerdo al Decreto 1072 del de 2015 y Decreto 052 (12 Ene 2017), lo que permitirá que se implementen acciones de mejora continua para la empresa, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo y así poder incrementar los niveles de cuidado en la salud de los empleados, la disminución de los accidentes de trabajo y en donde se podrá hacer la prevención y promoción permitiendo la seguridad y bienestar de los trabajadores en donde se pueda mejorar sus condiciones laborales en cuanto a seguridad, salud y así evitar sanciones en la empresa.




## CAÍTULO 2

### MARCO TEORICO

Muchas empresas colombianas ven el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como una obligación y no como un sistema para prevenir accidentes laborales, desconociendo que esta norma está funcionando desde hace tiempo.

Al respecto (Linares, 2016) señala que durante varios años las normas OHSAS 18001, en sus distintas actualizaciones, han sido referencia mundial al momento de diseñar e implementar sistemas de gestión de calidad con enfoques de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Por dicho motivo no solo ha avanzado en su marco legal de Prevención de Riesgos Laborales sino también ha utilizado, a través de gran parte de sus Empresas, a las Normas OHSAS 18001 como referencia fundamental al momento de desarrollar acciones de prevención que cumplan con estándares aceptados internacionalmente.

A partir del 31 de julio de 2014, el Estado Colombiano promulga el **Decreto 1443**, por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), **actualmente absorbido por el Decreto 1072 de 2015** y cuyo contenido regula la columna vertebral de la normatividad vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia.



Este autor lo que explica es que Colombia no ha sido ajeno a la implementación de normas que velen por la seguridad y salud de los trabajadores y en la que siempre ha estado en constante cambio tratando de mejorar el bienestar laboral en todas las empresas del país, por lo que se hace obligatorio la implementación del SG SST en cualquier tipo de organización sin importar el número de empleados, pues todas las empresas deben prevenir lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo a las cuales se encuentran expuestos los trabajadores y en donde la responsabilidad del empleador es reducir al mínimo cualquier tipo de riesgo que pueda presentar el empleado al ejercer una labor dentro de la empresa.

## **2.1 Revisión de Literatura**

**La Salud:** Es el conjunto de bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad.

**Seguridad y Salud en el Trabajo:** Consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud en el trabajo. (Congreso, Colombia, 2012)

**Sistema General De Riesgos Profesionales:** Es el conjunto de normas, entidades y procedimientos destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores, de los efectos de las enfermedades y los accidentes de que pueden ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo.



### **Administradora De Riesgos Laborales (ARL):**

Son compañías Aseguradoras de Vida o Empresa Mutuales a las cuales se les ha autorizado por parte de la Superintendencia Bancaria, para la explotación del ramo de los seguros.

### **Accidente de trabajo:**

Suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

### **Enfermedad profesional:**

Todo estado patológico que sobreviene como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos. (Ministerio, P.S., 2009)

### **Incidente:**

Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad) o víctima mortal (NTC-OHSAS 18001).

### **Lugar de trabajo:**

Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización (NTC-OHSAS 18001).

### **Leyes en las que se ampara el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo:**

**Resolución 2400 de 1979.** Se crea el estatuto de seguridad industrial.



**Ley 9 de 1979.** Código sanitario nacional

**Decreto 614 de 1984.** Se crean las bases para la organización de la SG-SST.

**Resolución 2013 de 1986.** Creación y funcionamiento de comités paritarios de SG-SST.

**Resolución 2013 de 1986.** Establece la creación y funcionamiento de los comités de medicina, higiene y seguridad industrial en las empresas.

**Resolución 1016 de 1989.** Establece el funcionamiento de los programas de SG-SST en las empresas.

**Decreto 1295 de 1994.** Mediante el cual se determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales.

**Decreto 1530 de 1996.** Se define accidente de trabajo y enfermedad profesional con muerte del trabajador.


**Ley 776 de 2002.** Se dictan normas de organización, administración y prestación del sistema general de riesgos profesionales.

**Resolución 1401 de 2007.** Reglamenta la investigación de accidente e incidente de trabajo.

**Resolución 2346 de 2007.** Regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales.

**Resolución 1956 de 2008.** Se adoptan medidas para el consumo de cigarrillo y tabaco.

**Resolución 2646 de 2008.** definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo.



**Resolución 1918 de 2009.** Modifica los artículos 11 y 17 de la resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2566 de 2009.** Se emite la tabla de enfermedades profesionales.

**Circular 0038 de 2010.** Espacio libre de humo y sustancias psicoactivas en la empresa.

**Resolución 652 de 2012.** Se establecen conformación de comités de convivencia laboral para empresas públicas y privadas y se dictan otras disposiciones.

**Resolución 1356 de 2012.** Por medio de la cual se modifica parcialmente la resolución 652 de 2012.

**Ley 1562 de 2012.** Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.


**Resolución 1409 de 2012.** Por la cual se establece el reglamento de seguridad para la protección en caídas en trabajos en alturas.

**Resolución 4502 de 2012.** reglamenta el procedimiento, requisitos para el otorgamiento y renovación de las licencias de salud ocupacional.

**Resolución 1903 de 2013.** Por la cual modifica el numeral 5° del artículo 10 y el párrafo 4° del artículo 11 de la Resolución 1409 de 2012, por la cual se estableció el Reglamento para Trabajo Seguro en Alturas.

**Resolución 3368 de 2014.** Modificación al reglamento para protección contra caídas de trabajo en alturas.

**Decreto 1443 de 2014.** Por medio del cual se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).



**Decreto 1072 de 2015 le da un vuelco total a la SG-SST.** se implementa el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Se debe instaurar en todas las organizaciones, por **quienes contratan**

**personal por prestación de servicios**, empresas de servicios temporales, empresas de economía solidaria y el sector cooperativo.

**Resolución 1111 de 2017.** Se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Resolución 0312 de 2019.** Por la cual se modifican los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

## **CAPÍTULO 3**


### **METODOLOGIA INVESTIGACION CUALITATIVA**

#### **3.1 Análisis de la implementación del SG SST en la empresa**

El Banco W es una empresa legalmente constituida que cumple con todas las normas exigidas por el gobierno para su buen funcionamiento, por lo que la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo siempre hizo parte de la organización de la empresa pues para ellos es muy importante velar por la seguridad y salud de sus empleados.

El implementar el SG SST ha traído beneficios para el banco en cuanto al cumplimiento de requisitos legales, pues ha evitado ser sancionado y multado por el estado, además mejora la imagen corporativa de la entidad, se vuelve competitivo en el mercado, ayuda a





reducir los costos y proyecta una imagen de empresa socialmente responsable con sus empleados, mejorando su calidad de vida en el trabajo.

### **3.2. Implementación de la Evaluación inicial del sistema SG-SS**

#### **Fase 1. Evaluación:** Enero 1 a Febrero 15 de 2019

Se identifican las prioridades y necesidades que se implementarán en el sistema, con el fin de guiar el riesgo que no fue previsto y en el que puede incurrir un trabajador.

#### **Fase 2. Plan de mejoramiento conforme a a envaluación inicial:** Febrero 15 a Marzo 31 de 2019

Ejecución de las acciones a mejorar sobre los riesgos evaluados detectados. La evaluación se hace con los estándares mínimos para ejecutar el plan de mejoramiento y finalmente diseñar el SG-SST.

#### **Fase 3. Ejecución.** Abril a Diciembre 2019.

Se realiza consolidación. Durante el tiempo estimado se debe ejecutar el sistema para prevenir todo lo verificado y evaluado.

#### **Fase 4. Seguimiento y plan de Mejora.** Julio a Diciembre 2019

Se realiza vigilancia preventiva a la ejecución del sistema. En esta fase se cuida el desarrollo de la autoevaluación de los estándares mínimos con el fin actualizar el plan para del año siguiente y mejorar las falencias que se encuentren en él.





**Fase 5. Inspección, vigilancia y control.** Julio a Diciembre 2019

Se verifica que se cumpla con lo parametrizado en el sistema y que esté acorde con las normas vigentes

**3.3 Tabla de valores**

ESTÁNDARES MÍNIMOS SG-SST									
TABLA DE VALORES Y CALIFICACIÓN									
Nombre de la Entidad: Banco W						Número de trabajadores directos: 2081			
NIT de la Entidad: 900378212-2						Número de trabajadores indirectos: 157			
Realizada por: Comité evaluador UNAD						Fecha de realización: 29/03/19			
CICLO	ESTÁNDAR	ÍTEM DEL ESTÁNDAR	VALOR	PESO PORCENTUAL	PUNTAJE POSIBLE				CALIFICACION DE LA EMPRESA O CONTRATANTE
					CUMPLE TOTALMENTE	NO CUMPLE	NO APLICA JUSTIFICA	NO APLICA NO JUSTIFICA	
I. PLANEAR	RECURSOS (10%)	1.1.1 Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	0.5	4	4	0.5	0	0	0
		1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0.5						
		1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST	0.5						
		1.1.4 Atribución al Sistema General de Riesgos Laborales	0.5						
		1.1.5 Pago de pensión trabajadores alto riesgo	0.5						
		1.1.6 Conformación COPASST / Vigía	0.5						
		1.1.7 Capacitación COPASST / Vigía	0.5						
		1.1.8 Conformación Comité de Convivencia	0.5						
	1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP	2	6	6	2	0	0	0	
	1.2.2 Capacitación, Inducción y Reinserción en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, actividades de Promoción y Prevención PYP	2							
	1.2.3 Responsables del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con curso (50 horas)	2	2	0	0	0	0	0	
	2.1.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST/Vigía	1	15	15	1	1	0	0	0
	2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST	1							
2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades	1								
2.4.1 Plan que identifique acciones, metas, responsabilidades, recursos asignados y tiempos	2								
2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2								
2.6.1 Rendición sobre el desempeño	1								
2.7.1 Matriz legal	2								
2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1								
2.9.1 Identificación, evaluación, para adquisición de productos y servicios en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1								
2.10.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2								
2.11.1 Evaluación del impacto de cambios internos y externos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	1								
2.12.1 Evaluación y selección de proveedores y contratistas	2								
3.1.1 Evaluación Médica Ocupacional	1	9							
3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud	1								
3.1.3 Información al médico de los perfiles de cargo	1								
3.1.4 Realización de los exámenes médicos ocupacionales; pre ingreso, periódicos	1								
3.1.5 Custodia de Historias Clínicas	1								
3.1.6 Restricciones y recomendaciones médico laborales	1								
3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables (control de tabaquismo, alcoholismo, farmacodependencia y otros)	1								
3.1.8 Agua potable, servicios sanitarios y disposición de basuras	1								
3.1.9 Eliminación adecuada de residuos sólidos, líquidos o gaseosos	1								
3.2.1 Reporte de los accidentes de trabajo y enfermedad laboral a la ARL, EPS y Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo	2	5	5	2	2	0	0		
3.2.2 Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedad Laboral	2								
3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.1 Medición de la severidad de los Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.2 Medición de la frecuencia de los Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1	6	6	1	1	0	0		
3.3.3 Medición de la mortalidad de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.4 Medición de la prevalencia de incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.5 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.6 Medición del ausentismo por incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
3.3.7 Medición de la incidencia de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral	1								
4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y mitigación de peligros	4	15	15	4	4	0	0		
4.1.2 Identificación de peligros con participación de todos los niveles de la empresa	4								
4.1.3 Identificación y priorización de la naturaleza de los peligros (Metodología adicional, conferencias y otros)	3								
4.1.4 Realización mediciones ambientales, químicos, físicos y biológicos	4								
4.2.1 Se implementan las medidas de prevención y control de peligros	2.5	15	15	2.5	2.5	0	0		
4.2.2 Se verifica aplicación de las medidas de prevención y control	2.5								
4.2.3 Hay procedimientos, instructivos, fichas, protocolos	2.5								
4.2.4 Inspección con el COPASST o Vigía	2.5								
4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas	2.5	10	10	5	5	0	0		
4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Personal EPP; se verifica con contratistas y subcontratistas	2.5								
5.1.1 Se cuenta con el Plan de Prevención y Preparación ante emergencias	5	10	10	5	5	0	0		
5.1.2 Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada	5								
III. VERIFICAR	VERIFICACIÓN DEL SG-SST (5%)	6.1.1 Indicadores estructura, proceso y resultado	1.25	5	5	1.25	1.25	0	
		6.1.2 Las empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año	1.25						
		6.1.3 Revisión anual por la alta dirección, resultados y alcance de la auditoría	1.25						
		6.1.4 Planificar auditoría con el COPASST	1.25						
IV. ACTUAR	MEJORAMIENTO (10%)	7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST	2.5	10	10	2.5	2.5	0	
		7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora	2.5						
		7.1.3 Ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejora de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedad laboral	2.5						
		7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de incidentes y de ARL	2.5						
<b>TOTALES</b>					<b>100</b>	<b>85,5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Cuando se cumple con el ítem del estándar la calificación será la máxima del respectivo ítem, de lo contrario su calificación será igual a cero (0)

Si el estándar No Aplica, se deberá justificar la situación y se calificará con el porcentaje máximo del ítem indicado para cada estándar. En caso de no justificarse, la calificación del estándar será igual a cero (0)

El presente formulario es documento público, no se debe consignar hecho o manifestaciones falsas y está sujeto a las sanciones establecidas en los artículos 288 y 294 de la Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano)

FIRMA DEL EMPLEADOR O CONTRATANTE

FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN SG-SST

CRITERIO	VALORACIÓN	ACCIÓN
Si el puntaje obtenido es menor al 60%	CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento de inmediato.</li> <li>- Enviar a la respectiva Administradora de Riesgos Laborales a la que se encuentre afiliada la empresa o contratante, un reporte de avances en el término máximo de tres (3) meses después de realizada la autoevaluación de Estándares Mínimos.</li> <li>- Seguimiento anual y plan de visita a la empresa con valoración crítica, por parte del Ministerio del Trabajo.</li> </ul>
Si el puntaje obtenido está entre el 61 y 85%	MODERADAMENTE ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar y tener a disposición del Ministerio del Trabajo un Plan de Mejoramiento.</li> <li>- Enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de Estándares Mínimos.</li> <li>- Plan de visita por parte del Ministerio del Trabajo.</li> </ul>
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 86%	ACEPTABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la calificación y evidencias a disposición del Ministerio del Trabajo, e incluir en el Plan de Anual de Trabajo las mejoras detectadas.</li> </ul>


### 3.4 Descripción de la transición de la empresa al SG-SST- Decreto 052 del 12 de enero de 2017.

**Fase 1. Evaluación inicial:** Se hace una autoevaluación de acuerdo a la tabla de valores según anexo del Capítulo 3.4 el cual arroja un puntaje considerablemente bueno, sin embargo, es necesario iniciar con el plan de mejoramiento.

**Fase 2. Plan de mejoramiento conforme a la evaluación inicial:** Se dará inicio al plan de mejoramiento que se aplicará a los puntos necesarios identificados en la evaluación, el cual se harán bajo los nuevos estándares de Gestión de Calidad establecido en el artículo de la nueva Resolución 0312 de 2019.

**Fase 3. Ejecución:** Para el 2019 se ejecutará todo el plan de mejora que se ha planteado según el cronograma del sistema con el fin de llegar a mejoras de los procesos.

Este programa se evaluará y ejecutará de manera anual por lo tanto se reiniciará en enero de 2020.



**Fase 4. Seguimiento y plan de Mejora:** El seguimiento será un proceso de vital importancia para evitar que los errores encontrados se repitan, además se debe cuidar el trabajo que se viene haciendo en las fases 1,2 y 3.


**Fase 5. Inspección, vigilancia y control:** Con una evaluación final se identificará el trabajo realizado y el cumplimiento de los parámetros de acuerdo a la norma. Con este proceso se dará por terminado el plan de mejora, el cual mostrará que los estándares se cumplen según la Resolución 0312 de 2019. Además, anualmente se realizará la evaluación del sistema por parte de un auditor y la alta dirección, para revisar el cumplimiento al cronograma de capacitaciones, actividades planeadas, seguimiento de las normas, divulgación de la política, disminución de incidentes o accidentes, intervención de peligros identificados, entre otros.

## **CAPÍTULO 4**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la tabla de valores y calificaciones del SG-SST.**

En los resultados obtenidos en la evaluación inicial del Banco W se puede observar que no está actualizada la matriz, pues se obtuvo un 85.5% que es una valoración moderadamente aceptable, en donde el ideal es el 100% del cumplimiento con respecto a la normatividad vigente en cuanto a la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo; pues el banco deberá hacer un plan de mejoramiento en cuanto a la prevención y la mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales a través de la ejecución de programas de promoción y



prevención en la salud que se realizaran con un equipo de profesionales en salud ocupacional y que buscara velar por el bienestar de sus colaboradores.

El Banco W trabaja por tener un buen bienestar para sus colaboradores y en cumplimiento de las normas establecidas por la ley, se obtuvo un resultado moderadamente aceptable, en donde se proponen las acciones de mejora para lograr llegar a un resultado aceptable de acuerdo con lo dispuesto por la ley.

## **CAPÍTULO 5**


### **PLAN DE MEJORA**

#### **5.1 Propuesta de mejora en la implementación del SG-SST en la empresa.**

##### **2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado**

- Definir, realizar y ejecutar el plan de trabajo del SG-SST el cual contenga objetivos y metas para así enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de los Estándares Mínimos con base a la normatividad vigente de la implementación del SG SST

##### **3.2.3 Registro y análisis estadístico de Incidentes, Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral.**

- 
- Identificar mensualmente los peligros y evaluar los riesgos con mayor repercusión, implementando métodos y programas de mitigación y control de riesgo.
  - Hacer periódicamente jornada de prevención de enfermedades o lesiones provocadas por las malas costumbres: mala postura, no usar lentes adecuados para protección de los rayos del computador, horarios de alimentación adecuada.

#### **4.1.1 Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros**

- Dar a conocer al COPASST las auditorias y los planes de trabajo que se va a realizar mensualmente para evaluar la concurrencia de los riesgos con los colaboradores.
- Promover en todas las oficinas espacios de pausas activas, el cual se hagan ejercicios para descanso y estiramiento. Esta actividad es muy importante en toda empresa porque permiten activar la mente y músculos, reduce el cansancio y mejorar la productividad de los empleados además de prevenir enfermedades laborales.

#### **7.1.1 Definir acciones de Promoción y Prevención con base en resultados del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST**

- Promover una cultura de autocuidado que promueva estilos de vida saludables en donde la empresa realice la semana de la salud y en el que también se dicten charlas de nutrición, meditación y realizar actividades deportivas para lograr concientizar al empleado de los beneficios de comer saludable y hacer deporte.



### 7.1.2 Toma de medidas correctivas, preventivas y de mejora

- Generar una cultura de buen uso de los implementos de trabajo, orden y adecuada ubicación de éstos, pues se pueden evitar, por ejemplo, cosas tan simples como mantener los cajones de los escritorios cerrados, las sillas puestas en su sitio que no obstaculicen el paso, desconectar los aparatos eléctricos (los que se puedan) al terminar la jornada laboral.
- Establecer y mantener un esquema de organización interna, práctico y eficiente para responder inicialmente a una emergencia hasta el arribo de los organismos de socorro externos. Es importante que el Banco W conforme una brigada de prevención, que este capacitada y dotada para manejar cualquier emergencia. Esta brigada estará conformada por el jefe de brigada que es el responsable de dirigir el operativo de control de la causa de la emergencia y coordinar con los organismos externos de apoyo, también tendrá un grupo de apoyo interno y externo en donde podrán controlar siniestros en caso de sismo, incendio, terrorismo, etc., Además ayudará en evacuación de instalaciones llevando a todos los empleados al punto de encuentro y verificando que nadie falte. También habrá primeros auxilios atendiendo víctimas de la emergencia según la prioridad y habrá un apoyo logístico en caso de evacuaciones u otras necesidades que se requieran.

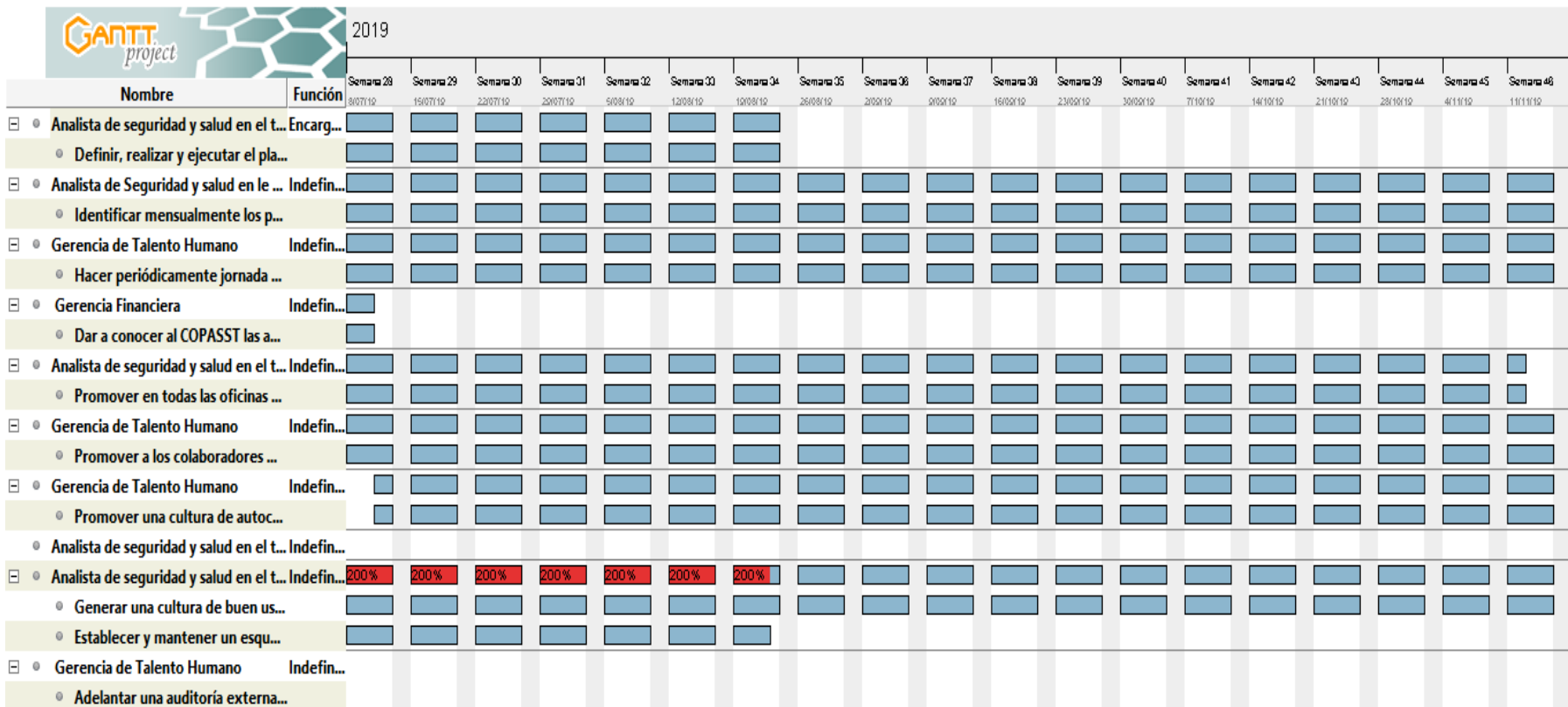


#### **7.1.4 Implementar medidas y acciones correctivas de autoridades y de ARL**

- Adelantar una auditoría externa por parte de la ARL AXA Colpatria, dando como resultado un avance del 86,8 % a la implementación y así mitigar cualquier omisión de la ley para poder realizar un plan de visita por parte del Ministerio del Trabajo.



## 5.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt con las acciones, área, responsables y recursos. Ver anexos





## RECOMENDACIONES

Es importante que todo el personal del Banco W cree una cultura en seguridad y salud ocupacional que debe estar alineada con el mejoramiento en los procesos, en los puestos de trabajo y en la productividad, reduciendo así los costos operacionales de la empresa. Por lo que es importante que haya un compromiso por parte de la gerencia y de sus subalternos en donde comprendan la importancia de prevenir accidentes y enfermedades laborales causadas por una mala implementación en la labor que cada empleado realice, pues es importante que cada líder de cada área fomente la toma de conciencia del personal que se encuentre bajo su control para el logro de los objetivos mediante el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. Además, es importante que haya un seguimiento al SG SST para así poder tomar decisiones de mejora en cuanto a situaciones que presenten desviaciones en cuanto al cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

El banco W debe desarrollar las evaluaciones pertinentes que permitan lograr la identificación de los peligros, valoración de los riesgos, reconocimiento de amenazas, preparación ante alguna emergencia o contingencia, lo cual permitirá responder a las necesidades de los empleados y asimismo ayudar a la mejora del sistema de gestión de seguridad y gestión en el trabajo (SG SST).



## CONCLUSIONES

El sistema de seguridad y salud en el trabajo se ha convertido en un elemento primordial para mejorar la productividad y la competitividad de las empresas. Obtener condiciones físicas y ambientales adecuadas para que el recurso humano realice su trabajo con calidad, tranquilidad y seguridad para su labor. La prevención de los Riesgos laborales para toda empresa debe hacerse con el cumplimiento de la legislación vigente, acompañada de un plan de acción debidamente estructurado, que permita definir la participación y responsabilidad de todos y cada uno de los niveles estructurales del sistema organizacional, proceso que sólo puede darse a través de los programas de capacitación y de la implementación de una cultura de prevención que permita ubicar la seguridad en el trabajo como parte fundamental del proceso administrativo de las empresas.

Para la empresa el plan de mejora en el SG-SST, permitirá incrementar los niveles de productividad y la calidad de vida de los trabajadores, optimizando los procesos y minimizando los riesgos laborales.

Se realiza un plan de mejoramiento en la implementación del SG-SST, que permitirá disminuir los altos riesgos laborales de la empresa Banco W, además se lograr un gran incremento en la productividad y transferencia de conocimiento, pues con esto los empleados tendrán las adecuadas condiciones tanto físicas como ambientales para realizar sus actividades en óptimas condiciones.



## BIBLIOGRAFÍA

Seguridad y salud en el trabajo

Gómez, C. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Recuperado de:

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3186437>

Sistema de gestión de la seguridad de salud en el trabajo SG SST

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales. Recuperado de [http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto\\_1477\\_del\\_5\\_de\\_agosto\\_de\\_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500](http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/36482/decreto_1477_del_5_de_agosto_de_2014.pdf/b526be63-28ee-8a0d-9014-8b5d7b299500)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Decreto 052, Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, sobre la transición para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/normatividad/decretos/2017>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Guía técnica de implementación del SG SST para MiPymes. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/51963/Guia+tecnica+de+implementacion+del+SG+SST+para+Mipymes.pdf/e1acb62b-8a54-0da7-0f24-8f7e6169c178>



Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. (2017) Resolución 1111 de 2017. Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Recuperado de <http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/647970/Resoluci%C3%B3n+1111-+est%C3%A1ndares+minimos-marzo+27.pdf>

Ambientes de trabajo saludables: un modelo para la acción

Gómez, C. (2009). Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3186437>


Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia (2018). Fondo de riesgos laborales. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/seccion/sg-sst.html>

Rocha, C. (2018). Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/22531>

Transición de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –SG-SST–, recuperado de <https://actualicese.com/actualidad/2017/04/10/transicion-de-la-implementacion-del-sistema-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sg-sst/>

## Cronograma de Actividades


ACCIONES	FECHA DE INICIO	DURACION DIAS	FECHA FINAL	RECURSOS	RESPONSABLES
Adelantar una auditoría externa por parte de la ARL AXA Colpatria, dando como resultado un avance del 86.8%.	10/06/2019	90	31/09/2019	Recurso humano Recurso financiero	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano
Identificar mensualmente los peligros y evaluar los riesgos con mayor repercusión, implementando métodos y programas de mitigación y control de riesgo.	01/06/2019	180	01/12/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico	Analista de seguridad y salud en el trabajo
Definir, realizar y ejecutar el plan de trabajo del SG-SST el cual contenga objetivos y metas para así enviar a la Administradora de Riesgos Laborales un reporte de avances en el término máximo de seis (6) meses después de realizada la autoevaluación de los Estándares Mínimos con base a la normatividad vigente de la implementación del SG SST	10/06/2019	90	31/09/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico Recurso tecnológico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano- Gerencia Financiera
Dar a conocer al COPASST las auditorias y los planes de trabajo que se va a realizar mensualmente para evaluar la concurrencia de los riesgos con los colaboradores	01/07/2019	150	31/12/2019	Recurso humano Recurso técnico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano- Gerencia Financiera
Establecer y mantener un esquema de organización interna, práctico y eficiente para responder inicialmente a una emergencia hasta el arribo de los organismos de socorro externos.	20/06/2019	90	20/09/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia Financiera- jefe de la brigada de emergencia
Promover a los colaboradores mecanismos y herramientas que aseguren una gestión preventiva en seguridad vial para mitigar los riesgos relacionados con los accidentes de tránsito.	20/06/2019	90	20/09/2019	Recurso humano Recurso técnico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano- Gerencia Financiera
Promover una cultura de autocuidado que promueva estilos de vida saludables en donde la empresa realice la semana de la salud y en el que también se dicten charlas de nutrición, meditación y realizar actividades deportivas para lograr concientizar al empleado de los beneficios de comer saludable y hacer deporte	01/09/2019	90	31/12/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico Recurso tecnológico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano- Gerencia Financiera
Establecer y mantener un esquema de organización interna, práctico y eficiente para responder inicialmente a una emergencia hasta el arribo de los organismos de socorro externos. Es importante que el Banco W conforme una brigada de prevención conformada, capacitada y dotada para manejar cualquier emergencia.	01/09/2019	90	31/12/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico Recurso tecnológico	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia Financiera- jefe de la brigada de emergencia
Promover en todas las oficinas espacios de pausas activas, el cual se hagan ejercicios para descanso y estiramiento. Esta actividad es muy importante en toda empresa porque permiten activar la mente y músculos, reduce el cansancio y mejorar la productividad de los empleados además de prevenir enfermedades laborales.	20/06/2019	180	20/12/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico	Analista de Seguridad y Salud en el trabajo
Generar una cultura de buen uso de los implementos de trabajo, orden y adecuada ubicación de éstos, pues se pueden evitar, por ejemplo, cosas tan simples como mantener los cajones de los escritorios cerrados, las sillas puestas en su sitio que no obstaculicen el paso, desconectar los aparatos eléctricos (los que se puedan) al terminar la jornada laboral.	20/06/2019	180	20/12/2019	Recurso humano Recurso financiero Recurso técnico	Analista de Seguridad y Salud en el trabajo
Hacer periódicamente jornada de prevención de enfermedades o lesiones provocadas por las malas costumbres: mala postura, no usar lentes adecuados para protección de los rayos del computador, horarios de alimentación adecuada.	20/06/2019	180	20/12/2019	Recurso Humano	Analista de seguridad y salud en el trabajo - Gerencia de Talento Humano- Gerencia Financiera



En el Banco W el área de talento humano ha sido un apoyo a la gerencia en el manejo de las relaciones laborales y este departamento es el que se dedica a fortalecer la cultura organizacional y promueve un buen clima laboral, pues su tarea es proporcionarle a la empresa personal idóneo y capaz de ayudar en los objetivos de la empresa. Por tratarse de una entidad que cuenta con un amplio número de empleados y por los servicios que ofrece, es una institución que se acogió a la legislación colombiana en la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, SGSST y está comprometido con el cumplimiento de la normatividad vigente frente a la implementación el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual lo dispone el Decreto 1072 del 2015 y la Resolución 1111 del 2017 y en donde se realiza la auditoria al banco W en la que se evalúa el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normatividad vigente a través de la matriz de evaluación de los estándares mínimos del SG SST, permitiendo identificar la necesidad que tiene la organización de realizar una mayor investigación en cuanto accidentes, incidentes y enfermedades laborales y una debida capacitación por parte del COPASST a los empleados de la empresa; de igual manera, se requiere promover a los colaboradores mecanismos y herramientas que aseguren una gestión preventiva en salud y seguridad.

El implementar el SG SST ha traído beneficios para el banco W en cuanto al cumplimiento de requisitos legales, pues ha evitado ser sancionado y multado por el estado, además mejora la imagen corporativa de la entidad, se vuelve competitivo en el mercado,





ayuda a reducir los costos y proyecta una imagen de empresa socialmente responsable con sus empleados, mejorando su calidad de vida en el trabajo.

En los resultados obtenidos en la evaluación inicial se obtuvo un 85.5% que es una valoración moderadamente aceptable, por lo que el banco deberá hacer un plan de mejoramiento en cuanto a la prevención y la mitigación de la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales.

El Banco W trabaja por tener un buen bienestar para sus colaboradores y en cumplimiento de las normas establecidas por la ley, se proponen las acciones de mejora para lograr llegar a un resultado aceptable de acuerdo con lo dispuesto por la ley.