

**Propuesta acciones de mejora al Plan de capacitación para la Seguridad y Salud en el Trabajo para el personal administrativo de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín**

**Claudia Patricia Restrepo Restrepo**

**Carlos Alberto Montoya Ospina**

**Jhon Faber Giraldo Jiménez**

**Daniela Álvarez Posada**

**Daniela García Serna**

**Grupo 51**

**Tutor**

**María Mercedes Narváez**

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD**

**Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN**

**Programa de Administración de Empresas**

**Medellín**

**2020**

## Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Claves .....	3
Asbtract.....	4
Keywords .....	4
Introducción .....	5
Objetivos.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos .....	6
Planteamiento del problema.....	7
Antecedentes .....	9
Justificación .....	11
Marco teórico.....	13
Marco Legal.....	15
Metodología.....	17
Análisis del proceso objeto de investigación en la empresa .....	19
Análisis del diagnóstico al proceso objeto de la investigación.....	19
Técnicas de recolección de la información.....	20
Cuadro 1. Instrumentos de recolección.....	20
Resultados.....	21
Recomendaciones .....	23
Conclusiones.....	25
Bibliografías.....	26
Anexos .....	28

## **Resumen**

Teniendo en cuenta que tanto la Universidad Nacional como la sociedad actualmente se enfrentan al reto de combatir la pandemia causada por el Covid 19, se hace indispensable que la institución Universitaria, cuente con unas acciones de mejora al plan de capacitaciones orientado desde la sección de Seguridad y Salud en el Trabajo, con todas las temáticas necesarias de acuerdo con la situación que se está viviendo y profesionales altamente preparados y capacitados, para brindar al personal administrativo un acompañamiento en la aplicación de los protocolos de bioseguridad necesarios, para afrontar esta pandemia tanto desde sus casas, como desde el campus universitario, protegiendo así la integridad de todos los funcionarios administrativos de la dicha institución.

## **Palabras Claves**

Responsabilidad, sociedad, actitud, problemática, reto, capacitación, tiempo, emergencia, pandemia, plan.

### **Asbtract**

Taking into account that both the National University and society are currently facing the challenge of combating the pandemic caused by Covid 19, it is essential that the University institution have actions to improve the training plan directed from the Security section and Occupational Health, with all the necessary topics according to the situation that is being experienced and highly prepared and trained professionals, to provide administrative personnel with support in the application of the necessary biosafety protocols, to face this pandemic both from their homes, as well as from the university campus, thus protecting the integrity of all administrative officials of said institution.

### **Keywords**

Responsibility, society, attitude, problem, challenge, training, time, emergency, pandemic, plan.

## **Introducción**

La Universidad Nacional de Colombia, es una Institución de Educación Superior cuyo principal objetivo misional tiene que ver con la formación, la investigación y la extensión; fue fundada hace más de 150 años, cuenta con 9 sedes, entre ellas la sede Medellín con 500 funcionarios administrativos.

La capacitación y la seguridad a nivel de las empresas y/o instituciones son un tema que se debe trabajar constantemente, de acuerdo a cada necesidad, en este caso, el trabajo de grado se centrará en la propuesta de mejoras a las capacitaciones dirigidas al personal administrativo que la conforma, desde el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual tendrá aportes significativos frente a los planes de capacitación y mejoramiento, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria actual presentada por el Covid 19, actividades que permitan fomentar una cultura de autocuidado, sin dejar a un lado los planes de seguridad general.

Para llevar a cabo el desarrollo de esta tarea, la metodología que se utilizará es de tipo cualitativo, se realizarán entrevistas al personal perteneciente a la sección de Seguridad y Salud en el Trabajo de dicha entidad, para conocer cómo funcionan los planes de capacitaciones, que metodologías se están utilizando frente a las mismas en este momento de pandemia, que aportes se pueden obtener para mejorar frente a este tema y finalmente que se espera a futuro, después de haber evidenciado cambios significativos en materia de capacitaciones, tema que cobra vital importancia a nivel de las entidades.

### **Objetivo General**

Desarrollar mejoras al plan de capacitaciones desde el proceso de seguridad y salud en el trabajo de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, teniendo en cuenta los riesgos que se pueden tener en cada área de trabajo, de acuerdo a la emergencia sanitaria que se está presentando por el COVID-19.

### **Objetivos Específicos**

Revisar el plan de capacitaciones institucional de la sección de Seguridad y Salud en el trabajo, elaborando un diagnóstico sobre la situación actual de la entidad.

Plantear diferentes alternativas para la universidad en materia de capacitación, que permitan mitigar los riesgos ante la emergencia sanitaria.

Revisar los procedimientos frente al proceso de capacitaciones que aplican para la seguridad y salud en el trabajo, definiendo las orientaciones temáticas, pedagógicas y estratégicas a seguir durante las jornadas educativas.

Sugerir mejoras al plan de capacitación con base en el diagnóstico de necesidades institucionales y de desarrollo de los funcionarios, a partir de la identificación de las falencias evidenciadas dentro de la organización.

## **Planteamiento del problema**

El plan de capacitaciones de la Universidad Nacional de Colombia pensado para el proceso de seguridad y salud en el trabajo, permite que se lleve un seguimiento adecuado y acompañamiento a todos los empleados administrativos, de sus puestos de trabajo y del manejo adecuado de las actividades desarrolladas, en cada una de las áreas de trabajo.

Desde marzo del año 2020 en el país se viene presentando un problema de salud pública como consecuencia de la pandemia del Covid 19, el cual ha afectado el normal funcionamiento de las instituciones y empresas; debido a que se debe evitar el contacto físico con las demás personas y evitar aglomeraciones, de allí que el concepto de seguridad y salud en el trabajo cobre vital importancia en razón a su obligatoriedad, independiente del sector económico y el número de trabajadores referenciados en determinada empresa.

Ahora bien, la capacitación en el tema busca proteger y resguardar al personal administrativo, evitándole el riesgo de padecer este tipo de enfermedad, generando una oportunidad de mejora donde se le garantice a estos, seguir proporcionando conocimiento, con herramientas propicias que les ayude a identificar los peligros y controlar los riesgos en el trabajo en el marco de la pandemia.

Resulta entonces apropiado hablar de las causas y consecuencias de la enfermedad explorando más a fondo sobre este fenómeno; siendo esta la oportunidad precisa para el despliegue de las capacitaciones, ya que el virus no contempla ningún tipo de distinción y el sentido común indica que se deben seguir generando nuevos hábitos, y unas medidas de autocuidado que conlleven a minimizar el riesgo.

Aunque sea un aspecto de carácter general, se ha llegado al mismo, debido a la imperiosa necesidad de generar conciencia y sensibilizar al personal administrativo de la institución, ya que para nadie es un secreto que a pesar de existir unas medidas restrictivas vigentes, en ocasiones se infringen, a sabiendas de las connotaciones y el impacto generados;

es allí donde interviene el SGSST como herramienta facilitadora que permite identificar hasta qué punto se vienen cumpliendo estos protocolos y los aspectos que deben mejorarse ante las medidas tomadas en la universidad; conocer la efectividad de las mismas y las mejoras que finalmente deben sugerirse.

Por otra parte; debe analizarse el hecho de que por ser personal administrativo, este grupo se encuentra constantemente interactuando con los docentes y estudiantes; sea en cumplimiento de sus funciones o no; haciendo énfasis en una capacitación que se enfoque además, en la inclusión de medidas relacionadas en este ámbito, es decir, puede darse la posibilidad de aplicar el concepto de teletrabajo por parte de los administrativos del claustro educativo, pero un concepto muy diferente se aborda cuando deban interactuar por fuera del mismo con los demás actores de la universidad.

Con base en lo anterior, el presente trabajo busca responder al interrogante:

¿Cómo mejorar y aplicar un efectivo plan de capacitaciones brindado al personal administrativo desde el SGSST de la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria que se está presentando por el COVID-19?

## **Antecedentes**

El plan de capacitaciones de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín desde el SGSST, requiere de unas mejoras que permitan afrontar la problemática que se viene viviendo en nuestro país desde el mes de marzo 2020, como consecuencia de la emergencia sanitaria derivada del Covid 19, donde todas las empresas se han tenido que reinventar para poder atender todas sus actividades, la mayoría de ellas desde la modalidad del trabajo en casa, ya que ha sido muy difícil el regreso a las empresas, lo que ha dificultado el manejo de las capacitaciones como se venían realizando antes de dicha emergencia.

Por muchos años la sección de Seguridad y salud en el trabajo se ha encargado de capacitar al personal administrativo en todo lo referente a sus puestos de trabajo y de acompañamiento psicosocial entre otros.

Dentro de esta problemática de emergencia sanitaria, en la sede se han presentado varios casos de Covid 19, no al interior de la misma, sino desde la cotidianidad de los hogares del personal administrativo, teniendo 34 casos confirmados, 28 recuperados, casos en seguimiento 5, 72 casos descartados y 1 muerte.

Es por eso que la Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín, tendrá que adicionar mejoras a su plan de capacitaciones desde el SGSST, basándose en la forma de afrontar y cuidar al personal administrativo que está laborando desde casa, como de aquellos funcionarios administrativos que están trabajando de forma presencial en el campus universitario, frente al manejo de sus puestos de trabajo, protocolos de seguridad y manejo de temáticas pensadas para esta época de pandemia, plan que deberá cumplir con ciertos cambios pensados para atender a sus funcionarios desde la virtualidad, pues por ahora el regreso a sus puestos de trabajo está muy limitado.

Ahora bien, por ser un tema nuevo y reciente, no existe mucha información al respecto sobre capacitaciones ofrecidas al interior de la entidad; aunque estas se han

manejado desde otras problemáticas anteriores, minimizando sus riesgos, por lo tanto, deben orientarse esfuerzos para capacitar al personal con los insumos existentes y la información previa, que pueda ser útil.

## **Justificación**

A nivel de las entidades, debe existir un programa de capacitaciones, dirigido a fortalecer los conocimientos del personal en un área específica, al respecto, Siliceo (2009) refiere que “la capacitación es una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”.

De acuerdo a lo anterior y en concordancia con el Decreto 1072 de 2015, el empleador proporcionará a todo trabajador que ingrese por primera vez a la empresa, independiente de su forma de contratación y vinculación y de manera previa al inicio de sus labores, una inducción en los aspectos generales y específicos de las actividades a realizar, que incluya entre otros, la identificación y el control de peligros y riesgos en su trabajo y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, capacitación que de manera progresiva, deberá ser constante, de acuerdo a las exigencias del mundo actual y a las funciones que se cumplan al interior de la organización.

Este proyecto se desarrolla en el marco de la opción de grado del programa de administración de empresas de la Universidad Nacional abierta y a Distancia, lo que permite consolidar y afianzar todos los conocimientos adquiridos en la línea investigativa del programa en la cual se fundamenta su registro calificado de alta calidad. Así pues, este proyecto de investigación es de importancia para el desarrollo de la administración del talento humano, específicamente en lo concerniente al área de bienestar laboral y seguridad en el trabajo del personal de administrativos de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, el cual aportará conocimiento de contextos empresariales que nutren futuras investigaciones relacionadas con condiciones de bioseguridad y un fenómeno reciente de tipo exploratorio como es la pandemia del Covid 19.

Para la institución será de gran impacto conocer el diagnóstico de cómo se están realizando los procesos de capacitación en temas de bioseguridad y a partir de ello, entregar un plan de capacitación acorde a las necesidades de la misma, buscando su beneficio y el de sus empleados.

A nivel personal permite a cada uno de los investigadores identificar necesidades en contexto organizacional y aportar a la solución de los mismos, también es de entera satisfacción el poder profundizar en el área del talento humano, la salud laboral y programas de capacitación, fundamentos otorgados por la universidad en los cursos de seguridad y salud en el trabajo, gestión de personal y el diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano, de tal forma, que es importante llevar a cabo un análisis detallado del plan de capacitaciones que la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín tiene elaborado frente al SGSST, para verificar que falencias pueden existir, teniendo en cuenta esta emergencia que estamos viviendo, como consecuencia del Covid 19 y de qué manera se podrán sugerir mejoras al mismo, para que a futuro se puedan realizar de manera correcta y efectiva todas aquellas capacitaciones que le permitan al funcionario administrativo, dar cumplimiento a su trabajo sin estar afectando su salud física y emocional.

### **Marco teórico**

Según Chiavenato (2007), “La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. En su libro menciona que según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización.

En un estudio realizado en Colombia por Oviedo (2013), cuyo objetivo era formular un plan de capacitación para un laboratorio clínico, se identificaron en primera instancia teorías y métodos más representativos para abordar el tema en la organización, donde se realizó un diagnóstico para conocer el nivel de conocimientos de los empleados actuales y desarrollar la propuesta de capacitación. La metodología fue la suministrada por Franklin E. Ramírez (2009) y Chiavenato (2002) donde se tuvieron en cuenta 3 etapas, definición de las necesidades de capacitación en la organización, consolidación de información para la elaboración del plan de capacitación y por último la definición del cronograma y presupuesto de las actividades a realizar. Para esta capacitación se tomaron como aspectos a evaluar las habilidades de organización, comunicación efectiva, ética, emprendimiento, trabajo bajo presión, trabajo en equipo, iniciativa, autogestión.

Gordon (2000), explica la importancia que hoy se le otorga al factor humano, tanto que se le considera la clave del éxito de una empresa y la Gestión de Recursos Humanos es percibida como la esencia de la gestión empresarial. De tal forma, que en la actualidad, sin desconocer la importancia y la necesidad de todos los elementos en el funcionamiento de la organización, no existe punto de comparación en lo que respecta al elemento humano. Son las personas las que le dan vida a la organización y de ellos depende el éxito o fracaso de la

misma, son los hombres los que hacen la economía de un país, y son ellos, por lo tanto, los verdaderos factores del progreso.

Visto lo anterior, la propuesta de mejora al plan de capacitación para la Seguridad y Salud en el Trabajo para el personal administrativo de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, es aplicable por cuanto la situación actual lo demanda y los desafíos que en este ámbito se esperan, pueden enfrentarse con una amplitud de conceptos, en aras de lograr una mejor óptica de la realidad, un mejor contexto de sobre la situación actual, que requiere urgentemente de esta intervención.

## Marco Legal

El decreto 1072 de 2015 de la Presidencia de la república dice: *Artículo 2.2.4.6.11. Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo – SST. El empleador o contratante debe definir los requisitos de conocimiento y práctica en seguridad y salud en el trabajo necesarios para sus trabajadores, también debe adoptar y mantener disposiciones para que estos los cumplan en todos los aspectos de la ejecución de sus deberes u obligaciones, con el fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Para ello, debe desarrollar un programa de capacitación que proporcione conocimiento para identificar los peligros y controlar los riesgos relacionados con el trabajo, hacerlo extensivo a todos los niveles de la organización incluyendo a trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión, estar documentado, ser impartido por personal idóneo conforme a la normatividad vigente”.*

Decreto 417 de 2020 de Presidencia de la república: Se decreta estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional, por el COVID 19

Decreto 1295 de 1994 del Ministerio de Gobierno, en su artículo 21, literal g.), manifiesta que “Una de las obligaciones del empleador es proporcionar y facilitar las capacitaciones en materia de salud ocupacional.”, de la misma forma lo indica la Resolución 1016 de 1989 en su artículo 14, numeral 9, que el programa de Salud Ocupacional que realice y desarrolle la empresa deberá mantener actualizados los registros tales como el “cumplimiento de programas de educación y entrenamiento “.

Decreto 0171 de 2016. Presidencia de la República. Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del capítulo 6 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 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)

Resolución 380 de 2020 del Ministerio de salud y Protección social. Por la cual se adoptan medidas preventivas sanitarias en el país, por causa del coronavirus COVID2019 y se dictan otras disposiciones.

Resolución 385 de 2020 del Ministerio de salud y protección social. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

Resolución 666 de 2020 del Ministerio de salud y protección social. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID 19.

Resolución 661 de 2007 de la rectoría UNAL. Por la cual expiden los lineamientos para la implementación del Plan de Capacitación.

Resolución 620 de 2017 de la UNAL, adopta el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Documento Sin Numero del 09 de mayo de 2020 UNAL, protocolo para retorno a algunas actividades presenciales en los campus e instalaciones de la Universidad Nacional de Colombia.

## **Metodología**

En el país, el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se encuentra implementado a nivel de las entidades públicas y privadas y tiene como objetivo principal la búsqueda de condiciones laborales óptimas para prevenir lesiones y/o enfermedades causadas por las condiciones que se puedan presentar en el trabajo claro está, además de la protección de la salud de los empleados.

Dentro de este sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, están inmersas los planes de capacitación a los empleados de cualquier compañía, como lo es para nuestro tema de investigación las mejoras al plan de capacitación al personal administrativo de la Universidad Nacional sede Medellín, dentro del marco de la emergencia sanitaria como consecuencia del COVID-19. Las nuevas cotidianidades en las que nos vemos involucrados por la emergencia nos obligan a repensar cómo pueden las empresas continuar siendo viables y respetando las condiciones previas a la pandemia, por lo tanto, el objetivo de la investigación es hallar los medios necesarios para seguir con las capacitaciones del personal administrativo sobre las necesidades de la UNAL sede Medellín a través del SG-SST.

En las capacitaciones dentro de las nuevas normatividades, se deben tener en cuenta diferentes variables entre las cuales se encuentran el distanciamiento físico, las medidas de protección sanitarias, la limpieza y desinfección, además del control de sintomatología en el personal presente dentro de la universidad, cabe aclarar que cuando en las capacitaciones se tienen bases teóricas, la implementación de la virtualidad es necesaria para la protección del personal presente, pero cuando la capacitación tiene temas prácticos, y es inevitable la presencialidad, se deben tomar todas las medidas de protección de las más estrictas para no ir en contra del SG-SST, de allí que surja la necesidad de mitigar el riesgo de contagio del personal administrativo, producto de la constante interacción con el público en general

(estudiantes, docentes, directivas), entre otros, que se convierten en fuente de contagio, representando un factor asociada a la pandemia.

Dentro de la investigación la metodología más apropiada es la de tipo cualitativo, ya que las formas y los procesos que se usan en este tipo de investigación van enfocados a generar, o hallar la respuesta a la pregunta con herramientas que permiten medir los resultados a este planteamiento, permitiéndonos validar hipótesis, o darnos una visión más lo que sucede dentro de la cotidianidad a la que nos estamos viendo inmersos con el Covid.

Lo que se busca encontrar a través de esta metodología, es identificar el riesgo que implica llevar a cabo un plan de capacitación dentro del marco de la emergencia sanitaria del COVID 19, evaluando a través control de riesgos, con el fin de identificar que estrategias se van a aplicar para mitigar este riesgo y crear procesos donde se tenga un SG-SST completo, asimismo llevar un control de las personas capacitadas y aquellas que contrajeron la enfermedad después de esta.

Por su parte, con la metodología de tipo cualitativa, los datos que se van a analizar se obtendrán a partir de fuentes primarias como la observación directa, entrevistas, encuesta y análisis de la información, además de la utilización de fuentes secundarias como la revisión de documentación original de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, libros y archivos documentales de internet.

Los métodos para hallar los resultados son:

- Evaluaciones periódicas de las personas presentes en las capacitaciones sobre los conocimientos adquiridos.
- Control a través de llamadas acerca del estado de salud de cada uno de los participantes.
- Verificación del estado de evolución del personal contaminado por COVID

### **Análisis del proceso objeto de investigación en la empresa**

De acuerdo a la información obtenida por parte del grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Nacional sede Medellín, el tema de las capacitaciones, específicamente en temas relacionados con el Covid-19, pasa por una etapa de transición entre la virtualidad y la presencialidad, debido a los cambios en las temáticas generados como consecuencia de la ya sabida pandemia; haciéndose necesario el cambio de metodologías para las capacitaciones, donde la innovación y la reinención juegan un papel muy importante, pues, es una situación poco antes vista y requiere por ende, de una planeación al detalle y la fijación de parámetros bien definidos que redunden en la obtención de resultados óptimos frente a la gestión.

Si bien es cierto, al inicio de año se había definido un cronograma de capacitaciones, dirigido al personal administrativo; este debió ser ajustado, producto de la modalidad de teletrabajo que por causas de fuerza mayor se ha venido implementando, resaltando en este punto, el papel preponderante, como ya se ha mencionado, de la virtualidad pues, según lo investigado, por medio de este ambiente de aprendizaje, se ha aumentado notoriamente el número de personas capacitadas en el tema, ya que se evidenciaba, que para dictar una charla, se esperaba contar con determinada afluencia de público en los auditorios, pero las personas aduciendo problemas de diversa índole como distancia al mismo, horario laboral, tiempo, no podían asistir, situación que ha cambiado de forma satisfactoria, ya que las circunstancias han permitido que se generen espacios de asesoría, acompañamiento y resolución de dudas a nivel de la internet, de manera óptima por parte del personal encargado de estas tareas y sus destinatarios.

### **Análisis del diagnóstico al proceso objeto de la investigación**

Las capacitaciones a nivel del grupo del SG-SST, se vienen cumpliendo de acuerdo con las políticas definidas por la entidad y como mecanismo de emergencia para minimizar el

riesgo de contagio del Covid-19, de allí que frente a la formulación de las mismas surjan interrogantes en sus planteamientos, debido al contexto actual que se maneja y la manera como se deben desarrollar los conceptos de la misma.

Es evidente, que por ser una forma de temática que aborda el tema desde la virtualidad, deja entrever que aún existen falencias en su implementación, como por ejemplo, las fallas en la conexión para las capacitaciones, la ausencia de capacitación presencial para atender el evento, la falta de aplicación de protocolos de bioseguridad por parte del personal administrativo, la cual pudiera dar origen al contagio, entre otros factores asociados a la problemática, sin embargo, según la información obtenida, los objetivos propuestos en este ámbito se han venido cumpliendo, ya que las mismas han arrojado acciones de mejora tendientes a fortalecer estos campos, permitiendo al grupo hacer aportes significativos.

#### **Técnicas de recolección de la información**

Para la realización del trabajo se partió inicialmente de la técnica de la observación directa, ya que esta nos permite tener un mejor acercamiento con el problema y las causas que lo originaron.

De igual manera se realizó una encuesta y entrevista (videoconferencia), con el personal encargado del tema de las capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo de la UNAL, sede Medellín, con el fin de contextualizar y recopilar información, pudiendo realizar las posibles mejoras en el plan de capacitaciones empleado por la sede.

#### **Cuadro 1. Instrumentos de recolección**

<b>Objetivo</b>	<b>Instrumento de recolección de la información</b>
Desarrollar mejoras al plan de capacitaciones desde el proceso de seguridad y salud en el trabajo de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín, teniendo en cuenta los	Revisión documental Observación directa Videoconferencia

riesgos que se pueden tener en cada área de trabajo, de acuerdo a la emergencia sanitaria que se está presentando por el COVID-19.	
Revisar los procedimientos frente al proceso de capacitaciones que aplican para la Seguridad y Salud en el Trabajo, definiendo las orientaciones temáticas, pedagógicas y estratégicas a seguir durante las jornadas educativas.	Observación directa Entrevista Cuestionario preguntas cerradas
Revisar el plan de capacitaciones institucional de la sección de Seguridad y Salud en el trabajo, elaborando un diagnóstico sobre la situación actual de la entidad.	Observación directa Entrevista Videoconferencia
Sugerir mejoras al Plan de Capacitación con base en el diagnóstico de necesidades institucionales y de desarrollo de los funcionarios, a partir de la identificación de las falencias evidenciadas dentro de la organización.	Entrevistas Encuestas

### Resultados

De acuerdo a la videoconferencia y con la encuesta realizada con el personal de la Sección de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la sección de personal Administrativo encargado de las capacitaciones de formación del personal administrativo de la Universidad, la cual quedó soportada en el link que se deja a continuación, se pudo evidenciar que la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín elabora un plan de capacitaciones anual, de acuerdo a las necesidades que se presenten o se soliciten por parte de los jefes de sección, también tienen en cuenta el Decreto 1072 de 2015 y los requerimientos de la ARL, se dan capacitaciones de norma como el trabajo seguro en alturas, capacitaciones en ley, inspecciones, investigaciones, capacitaciones prácticas de la brigada por la pandemia, las

cuales no se han podido llevar a cabo, porque se requiere estar en espacios abiertos, para la ejecución de las mismas; además se tiene en cuenta la matriz de capacitaciones que se va alimentando con fecha, tema, asistentes y les sirve como base de datos para presentar reportes al nivel nacional, obteniendo un insumo que les ayude a mejorar la dinámica de las capacitaciones y se generen las necesidades de capacitaciones nuevas de acuerdo a auditorias, inspecciones, accidentes de trabajo o incidentes.

Por la situación que se está viviendo se están liderando capacitaciones para la divulgación de protocolos de bioseguridad, se convoca al personal por grupos y por videoconferencias se divulgan los protocolos de que se debe hacer desde casa y en el campus, para la debida protección ante el Covid, las capacitaciones duran entre una hora y hora y media, se toma asistencia y si se requiere acompañamiento, se hace el apoyo necesario.

Link videoconferencia

<https://drive.google.com/file/d/1kKdRGCJsYy5ttg4ILFhWouBujFWgTK3r/view?ts=5fa1e7c4>),

## Recomendaciones

De acuerdo a la actualización del plan de capacitaciones de la universidad frente al SG-SST, se deben realizar mejoras desde la parte de tecnología para poder abarcar en un número mayor a los funcionarios administrativos que deberán ser capacitados aún de manera virtual, se deben corregir los errores o fallas en la conectividad, ampliando por ejemplo, el ancho de banda de internet y con la consecución de equipos de alta gama, que eviten la interferencia en las comunicaciones virtuales, sino también mejore ostensiblemente la comunicación entre las partes asistentes a los eventos, realizando acciones específicas frente a las temáticas que se necesitan abarcar frente al SG-SST, para la toma de conciencia de los funcionarios frente a la emergencia que se está viviendo, además a futuro, esta experiencia servirá como lección aprendida cuando se tengan que manejar nuevamente este tipo de situaciones, puesto que se podrían establecer charlas, capacitaciones y demás desde la virtualidad, contribuyendo en ahorro de recursos, cuando no exista la imperiosa necesidad de asistir de manera presencial a este tipo de eventos.

En cuanto a los funcionarios administrativos se sugiere profundizar en las temáticas ya discutidas, en razón a la falta de aplicación de protocolos de bioseguridad por parte de este personal en el ámbito laboral, social y familiar, lo cual ha dado origen a contagios, de acuerdo a lo descrito en apartes anteriores de este trabajo de grado, situación que podría ser considerada de suma importancia, ya que se buscaría reducir en un gran porcentaje el número de contagiados y de esta manera puedan reanudar a sus actividades laborales de forma presencial.

Implementar dentro de la universidad y con ayuda de la ARL nuevos protocolos de autocuidado para el personal administrativo, además suministrar de manera integral y eficiente, los elementos de protección personal - EPP - a sus trabajadores, y en particular a los

funcionarios que por su condición laboral tienen mayor exposición a riesgos de contagio con el coronavirus COVID-19.

Después de superada la emergencia, se recomienda efectuar una evaluación, donde se contemplen los aciertos y desaciertos frente al tema tratado y se formulen las respectivas acciones que conduzcan a evidenciar que las capacitaciones si fueron productivas y a futuro ayudarán a mitigar este fenómeno, al contar con suficiente información y lo más importante, porque se han aplicado los protocolos sugeridos en las mismas.

## Conclusiones

Se pudo evidenciar que la universidad Nacional de Colombia sede Medellín, viene llevando a cabo una correcta adaptación de su plan de capacitaciones a la situación actual que se está viviendo por causa de la emergencia por el COVID 19, notando un compromiso importante del personal de la sección de Seguridad y Salud en el trabajo en adquirir los conocimientos necesarios para implementar los protocolos de bioseguridad requeridos para el cuidado de sus funcionarios y la forma correcta de llegar a ellos a través de las capacitaciones necesarias.

Frente al plan de capacitaciones de la universidad, este se encuentra orientado a las necesidades de formación que requieren los funcionarios, teniendo en cuenta la normatividad y las orientaciones de las ARL, además del personal adecuado para llevarlas a cabo, sin embargo y siendo conscientes de que es un fenómeno para el cual no se estaba preparado, las medidas adoptadas por parte de la entidad vienen siendo satisfactorias, aunque faltan aspectos por mejorar, específicamente en el tema de la virtualidad, como factor clave para el desarrollo de las capacitaciones y trabajo por parte de los administrativos del centro docente, como en el cumplimiento de las disposiciones que se consagran en los protocolos de bioseguridad, ya que en algunos eventos no se cumplen, dando pie a una exposición innecesaria al virus.

Con este trabajo se pudo conocer como la institución está manejando todo el tema de la emergencia sanitaria y que planes viene realizando frente a este, verificando que tienen un buen manejo, desarrollando los protocolos correspondientes para mitigar los riesgos y capacitándose día a día para poder dar lo mejor en la institución.

Esta experiencia debe servir a futuro para desarrollar las acciones pertinentes que conduzcan no solo a conocer sobre posibles eventos similares a los vividos en esta época, que deban ser enfrentados, sino también a adoptar las medidas pertinentes basados en el conocimiento de causa y las lecciones aprendidas que finalmente ha dejado la pandemia.

## Bibliografías

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: MC Graw Hill.
- Chiavenato Idalberto (2007), *Administración de recursos humanos*. Octava edición, editorial Mc-Gran-Hill Internacional.
- Decreto 1295 de 1994. Ministerio de Gobierno. Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Artículo 2.2.4.6.11. 26 de mayo de 2015. D.O. No. 49523.
- Decreto 0171 de 2016. Presidencia de la República. Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37 del capítulo 6 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 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)
- Decreto 417 de 2020. Presidencia de la República. Por medio del cual se decreta estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.
- Documento Sin Numero del 09 de mayo de 2020 UNAL, protocolo para retorno a algunas actividades presenciales en los campus e instalaciones de la Universidad Nacional de Colombia.
- Gordon, J. (2000). "Convergence versus strategic reorientation: the antecedents of fast-paced organizational change". *Journal of Management*, 26: 911-945.
- López, E. (2014). *Elaboración de un plan de capacitación dirigido a microempresarios y comerciantes informales para la reestructuración del emprendimiento y desarrollo microempresarial*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Oviedo, J. (2013). *Diseño de un Plan de Capacitación para el Laboratorio Clínico RVO de la ciudad de Barrancabermeja*. Bogotá D.C.

Página web de la Universidad Nacional de Colombia [www.unal.edu.co](http://www.unal.edu.co)

Ramírez, F (2009). Guía para el diseño de programas de capacitación. Argentina.

HF5549.5.T7 .. R177 2009eb

Siliceo, A. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. Mexico: Limusa.

Resolución 1016 de 1989. Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Artículo 14, numeral 9.

Resolución 661 de 2007 de la rectoría UNAL. Por la cual expiden los lineamientos para la implementación del Plan de Capacitación.

Resolución 620 de 2017 de la UNAL, adopta el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Resolución 380 de 2020 del Ministerio de salud y Protección social. Por la cual se adoptan medidas preventivas sanitarias en el país, por causa del coronavirus COVID2019 y se dictan otras disposiciones.

Resolución 385 de 2020 del Ministerio de salud y protección social. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

Resolución 666 de 2020 del Ministerio de salud y protección social. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID 19.

Videoconferencia personal Sección Seguridad en el Trabajo UNAL.

<https://drive.google.com/file/d/1kKdRGCJsYy5ttg4ILFhWouBujFWgTK3r/view?ts=5fa1e7c4>

## Anexos

## Anexo 1 Encuesta

29/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

## PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

2 respuestas

[Publicar datos de análisis](#)

1. ¿Cómo se adecuó a la actual situación de pandemia, el plan de capacitaciones de la sección de Seguridad y Salud en el trabajo de la Universidad Nacional sede Medellín dirigido a sus funcionarios administrativos?

2 respuestas

Aunque no me corresponde directamente las acciones del Plan de Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, puedo indicar que el plan se adecuó dando continuidad a las acciones programadas, priorizando las que se podían adelantar de manera virtual (de acuerdo con los lineamientos de la Universidad), e incluyendo algunas temáticas relacionadas con la pandemia tales como la socialización del protocolo de bioseguridad que aplica a la Universidad o, desde el nivel nacional la realización de algunas charlas para afrontar este momento de contingencia.

El plan de capacitación al ser un programa dinámico de acuerdo a la normatividad de carácter nacional o interno, permitió agregar temas y ajustarlo a las necesidades de la pandemia y al trabajo en casa, al igual que a las necesidades propias de los funcionarios que paulatinamente están retomando la presencialidad en los campus

1. ¿Cómo se adecuó a la actual situación de pandemia, el plan de capacitaciones de la sección de Seguridad y Salud en el trabajo de la Universidad Nacional sede Medellín dirigido a sus funcionarios administrativos?

0 respuestas

Aún no hay respuestas para esta pregunta.

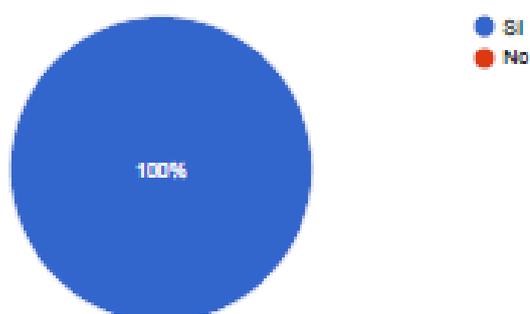


26/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

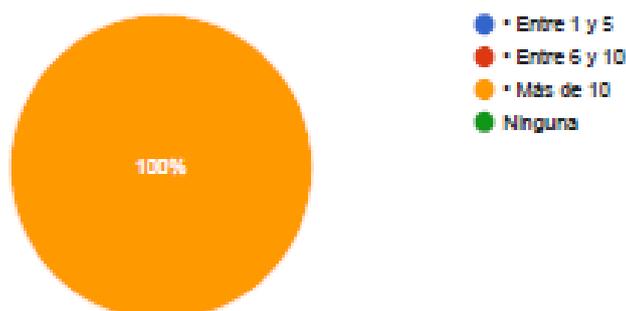
2. ¿Los temas que se están tratando en las capacitaciones están acorde a la situación actual que se está viviendo en el país por causa del Coronavirus?

2 respuestas



3. ¿Durante este tiempo de pandemia, cuantas capacitaciones han realizado al personal administrativo de la sede Medellin, relacionado con las medidas de seguridad ante el Covid-19?

2 respuestas



4. ¿Cómo se lleva a cabo la evaluación de la capacitación, para saber si se cumplió con el objetivo y el grado de satisfacción frente a la temática propuesta?

2 respuestas

Esta respuesta será atendida directamente por el personal de la Sección y Seguridad y Salud en el Trabajo.

La evaluación de las capacitaciones y asesorías se evalúan por medio del Formato Evaluación de Percepción de Capacitación U.FT.08.103, además, se cuenta con el formato en línea Encuesta de Satisfacción del servicio Sede Medellín

5. ¿Qué tipo de capacitaciones desde el SST se ofrece a los funcionarios administrativos de la sede Medellín, teniendo en cuenta la actual situación?

2 respuestas

Aunque esta respuesta será atendida directamente por el personal de la Sección y Seguridad y Salud en el Trabajo, me permito indicar que la relacionada con los protocolos de bioseguridad ha sido la más significativa.

Se desarrollan capacitaciones virtuales en temas relacionados con la pandemia y el trabajo en casa, al igual que se realizan capacitaciones presenciales a aquellos funcionarios que por su actividad realizan presencialidad. Entre algunos temas, se tiene:

Protocolos de bioseguridad de sede y específicos

Apoyo psicológico, ofrecido por el programa de seguridad del paciente de división nacional.

Kit educativo en elementos de protección personal para covid

Manejo y uso de termómetros infrarrojos

Ergonomía en casa

Seguridad del paciente en tiempos de covid, ofrecido por el programa de seguridad del paciente de división nacional.

Manejo adecuado y seguro de productos químicos y de aseo y desinfección en casa

Taller técnicas y tips de relajación laríngea al trabajar desde casa

Inducción SGSST a personal vinculado y contratistas



#### 6. ¿Cuáles son las fuentes que permiten identificar las oportunidades de mejora en un plan de capacitación?

2 respuestas

En términos generales existe una fuente legales, que son las capacitaciones que deben cumplirse por norma.

Sin embargo, también existen otras fuentes para detectar necesidades de capacitación, tales como los procesos anuales de recopilación de necesidades de capacitación, entre las cuales aparecen algunas relacionadas específicamente con Seguridad y Salud en el Trabajo (manejo de extintores, primeros auxilios, trabajo seguro en alturas, etc.).

Finalmente, algunas de las necesidades de capacitación aparecen en la marcha, en la medida en que se identifican cursos, capacitaciones o eventos que pueden aplicar al fortalecimiento de conocimiento de algún funcionario. En estos casos, de acuerdo con la pertinencia y recursos se aprueba o no el apoyo para la participación en el evento, o bien se identifica el profesional o funcionario que pueda apoyar la intervención en la Universidad.

Las oportunidades de mejora del plan de capacitaciones se centran:

1. En las evaluaciones de percepción las mismas
2. En la encuesta de satisfacción del servicio

#### 7. ¿Qué beneficios trae a la institución el realizar mejoras en el plan de capacitaciones?

2 respuestas

La Universidad cuenta con un sistema de Gestión de Calidad a través del cual es claro que la identificación de correcciones, acciones correctivas y oportunidades de mejora son fundamentales para el adecuado desarrollo de los Macroprocesos que aplican en la Universidad.

En este orden de ideas las mejoras traen como beneficios fortalecer competencias, optimizar los recursos, los procesos y mejorar el impacto.

Dentro de las mejoras al plan de capacitación y enmarcadas dentro del ciclo PHVA y considerando el aspecto a impactar, se pueden encontrar:

1. Mayor eficacia y eficiencia en las capacitaciones
2. Temas más acordes a las necesidades de formación y capacitación de la sede
3. Capacitadores más preparados
4. Verificación de interiorización de la información impartida

26/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

8. ¿Qué aspectos se deben de tener en cuenta para implementar mejoras en un plan de capacitaciones?

2 respuestas

El la Universidad existen muchos factores a tener en cuenta para implementar acciones de mejora. Dentro de ellas se encuentran las necesidades que los funcionarios plasman en los procesos de identificación de necesidades, las manifestaciones de inconformidades a través de mecanismos formales como el Sistema de Quejas y Reclamos, o de instancias como los sindicatos o jefes de las áreas y dependencias. También es fundamental las indicaciones que surgen de reuniones como las del COPASST, CPRAE, etc.

Nota: La pregunta 11 no la respondo porque no me queda clara la escala. Sugiero que se indique de 1 a 5 siendo 1 mayor grado de importancia y 5 menor grado de importancia.

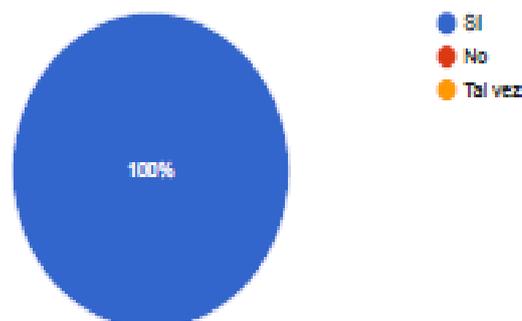
Las preguntas 12 y 13 no las respondo por considerar que aplican para el personal de Seguridad y Salud en el Trabajo que directamente implementan las acciones del Plan de Capacitaciones del área.

Los aspectos deben ir enmarcados dentro del ciclo PHVA y el objetivo a intervenir, en términos generales se pueden mencionar:

1. Tiempos de capacitación

9. ¿Cree usted que el plan de capacitación de la Universidad Nacional sede Medellín, cumple con los estándares de salud y seguridad en el trabajo?

2 respuestas

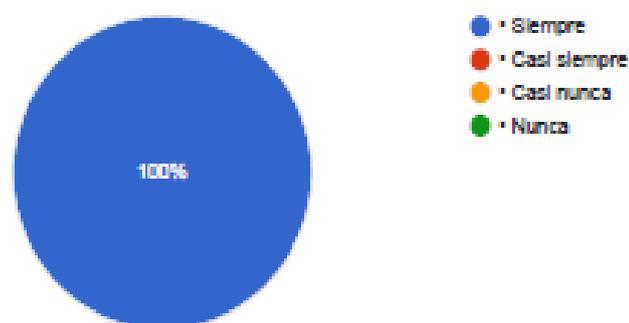


26/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

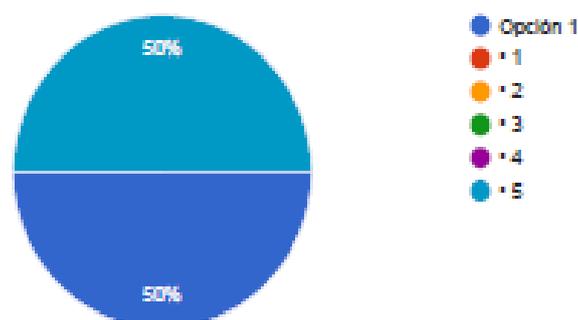
10. En el plan de capacitaciones de la Universidad Nacional sede Medellin, ¿Se tienen en cuenta los protocolos exigidos por el gobierno Nacional en marco de la pandemia Covid 19?

2 respuestas



11. De 1 a 5 califique el grado de importancia que para usted representa la inclusión de estrategias para fomentar la seguridad y salud en el trabajo, dentro del plan de capacitaciones de la Universidad Nacional sede Medellin.

2 respuestas



26/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

12. ¿El espacio destinado en la universidad para las capacitaciones es el adecuado en términos de requisitos de bioseguridad y minimización del riesgo?

1 respuesta



13. ¿Se asignan por parte de la entidad los recursos necesarios para el tema de las capacitaciones frente a la pandemia evidenciada?

1 respuesta

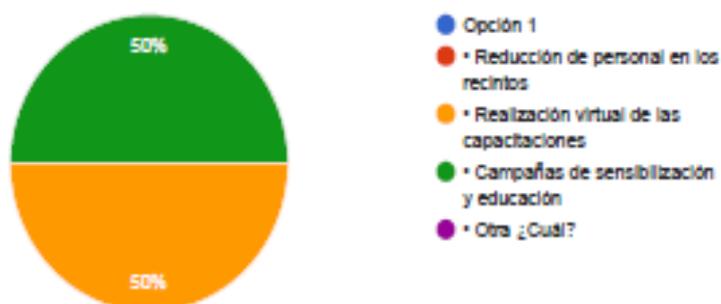


29/11/2020

PLAN DE CAPACITACION Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE MEDELLIN

14. Que acciones se sugieren para garantizar eficacia y efectividad en cuanto al tema de las capacitaciones.

2 respuestas



Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios



**Anexo 2 Formato para introducir propuestas de mejora (Fuente UNAL).**

1. IDENTIFICACIÓN			
<b>Fecha de Creación:</b>			
<b>Sede:</b>		<b>Área de Ocurrencia:</b>	
<b>Macroproceso:</b>		<b>Proceso:</b>	
<b>Sistema de Gestión:</b>			
Tipo de plan			
Correctivo (AC) <input type="checkbox"/>	Preventivo (AP) <input type="checkbox"/>	Oportunidad de mejora (OM) <input type="checkbox"/>	Gestión de riesgo (GR) <input type="checkbox"/>
Fuente del Plan			
<input type="checkbox"/> Accidentes de trabajo, enfermedades laborales y emergencias recurrentes o sistemática <input type="checkbox"/> Administración del Riesgo <input type="checkbox"/> Análisis de datos del sistema (Indicadores de Gestión) <input type="checkbox"/> Análisis del reporte de las fallas en la prestación del servicio <input type="checkbox"/> Auditoría interna <input type="checkbox"/> Auditoría externa <input type="checkbox"/> Autogestión y autoevaluación <input type="checkbox"/> Comparación con laboratorios acreditados <input type="checkbox"/> Evaluación de satisfacción de usuarios <input type="checkbox"/> Evaluación Independientes de Entes Externos		<input type="checkbox"/> Evaluación independiente de la Oficina Nacional de Control Interno – ONCI <input type="checkbox"/> Impactos negativos en el ambiente que sean recurrentes o sistemáticos <input type="checkbox"/> Quejas, reclamos y sugerencias de servidores o usuarios <input type="checkbox"/> Requerimientos proceso Acreditación Institucional y de Programas <input type="checkbox"/> Resultados de la revisión por la dirección. <input type="checkbox"/> Seguimiento y medición de procesos/ productos/ servicios <input type="checkbox"/> Situación potencial recurrente o sistemática identificada por el proceso <input type="checkbox"/> Otra.	
¿Cuál? _____			
Descripción General del hallazgo			
(Nota: en la redacción tenga en cuenta las siguientes preguntas: ¿Qué se encontró?, ¿Dónde se encontró? ¿Contra qué incumple lo que se encontró?			
Corrección Inmediata (Aplica solo para acciones Correctivas)			

<b>2. ANÁLISIS DE CAUSAS</b>					
<b>Análisis de Causas (Campo requerido específicamente para acciones correctivas y preventivas (Excepto planes de tratamiento de riesgos))</b>					
<b>Causa Raíz</b>			<b>Causas potenciales</b>		
Instrumento de Análisis de Causa utilizado:			<input type="checkbox"/> Diagrama Causa – Efecto <input type="checkbox"/> Cinco Por qué <input type="checkbox"/> Otra - ¿Cuál? _____		
<b>3. PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
No	Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de fin	Entregable
<b>Impacto esperado al ejecutar el plan</b>					
<input type="checkbox"/> Buen uso de los recursos <input type="checkbox"/> Calidad del producto o servicio <input type="checkbox"/> Conformidad del proceso <input type="checkbox"/> Cumplimiento de políticas estratégicas <input type="checkbox"/> Desempeño del proceso <input type="checkbox"/> Satisfacción del usuario <input type="checkbox"/> Todas las anteriores <input type="checkbox"/> Otra. ¿Cuál? _____					
<b>Asociado al Programa del Plan Global de Desarrollo</b>					

\_\_\_\_\_  
FECHA - NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN APRUEBA EL PLAN

4. SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACTIVIDADES				
No	Actividad	Fecha de seguimiento o fin	Descripción de la ejecución	% Ejecución avanzado

\_\_\_\_\_  
Fecha - nombre y firma de quien hace el seguimiento

5. VERIFICACIÓN DE EFICACIA			
Fecha	¿El plan de Acción fue eficaz?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>Evidencias Objetivas</b>	<input type="checkbox"/> Información de evaluación de eficacia de controles (Riesgos) <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Medición de indicadores</li> <li><input type="checkbox"/> Medición de la satisfacción de usuarios</li> <li><input type="checkbox"/> Soportes documentales</li> <li><input type="checkbox"/> Otro Registro - ¿cuál?</li> </ul>		
<b>Modo de verificación de eficacia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Auditorías internas o externas</li> <li><input type="checkbox"/> Consulta en sistemas de información</li> <li><input type="checkbox"/> Entrevistas con partes involucradas</li> <li><input type="checkbox"/> Observación directa</li> <li><input type="checkbox"/> Resultado de medición de eficacia de controles (Riesgos)</li> <li><input type="checkbox"/> Resultado de medición de la satisfacción de usuarios</li> <li><input type="checkbox"/> Resumen de datos, análisis de indicadores</li> <li><input type="checkbox"/> Revisión documental</li> <li><input type="checkbox"/> Examen de otros registros - ¿Cuál?</li> </ul>		
¿El plan de acción contribuyó a mejorar la gestión del proceso?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	¿Comprobó que el hallazgo no se volvió a presentar o disminuyó su frecuencia?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
<b>Impacto alcanzado al ejecutar el plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Buen uso de los recursos</li> <li><input type="checkbox"/> Calidad del producto o servicio</li> <li><input type="checkbox"/> Conformidad del proceso</li> <li><input type="checkbox"/> Cumplimiento de políticas estratégicas</li> <li><input type="checkbox"/> Desempeño del proceso</li> </ul>		

