

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

ANDRÉS FELIPE CONDE CARVAJAL

CÓDIGO 1.094.276.629

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA

2021 – 1

INFORME FINAL

INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

ANDRÉS FELIPE CONDE CARVAJAL

CÓDIGO 1.094.276.629

Informe presentado como requisito final para optar al título de Administración de Empresas

Supervisora de prácticas

JESUS MARIA DURAN CEPEDA

UNIVERSIDAD PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIA ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PAMPLONA

2021 –1

## Contenido

<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPOPAMPLONA S.A E.S.P. ....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Reseña Histórica de la Entidad .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Aspecto Corporativo .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2.1 Misión .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2 Visión: .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.3 Objetivos: .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Diagnóstico:.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3.1 Marketing .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2 Finanzas y control de gestión.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.3 Producción y Operaciones .....</b>	<b>23</b>
<b>1.3.4 Recursos humanos y organización. ....</b>	<b>28</b>
<b>1.3.5 Sistema de gestión seguridad y salud en trabajo .....</b>	<b>30</b>
<b>1.3.6 DOFA .....</b>	<b>34</b>
<b>1.4 Descripción del Área de Trabajo. ....</b>	<b>38</b>
<b>1.5 Funciones Asignadas. ....</b>	<b>39</b>
<b>1.6 PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>43</b>
<b>1.6.1 Título: .....</b>	<b>43</b>
<b>1.6.2 Objetivo General: .....</b>	<b>43</b>
<b>1.6.3 Objetivos específicos: .....</b>	<b>44</b>
<b>1.6.4 Justificación: .....</b>	<b>44</b>
<b>1.6.5 Cronograma: .....</b>	<b>46</b>
<b>2.DESARROLLO DE PROPUESTA.....</b>	<b>48</b>
<b>2.1 Área SG-SST.....</b>	<b>48</b>
<b>2.1.1 Objetivo .....</b>	<b>48</b>
<b>2.1.2 Responsabilidades.....</b>	<b>48</b>
<b>2.2 Relleno sanitario .....</b>	<b>49</b>
<b>2.3 Relleno Sanitario Regional “La Cortada” .....</b>	<b>49</b>
<b>2.4 Matriz Legal.....</b>	<b>50</b>
<b>2.5 Identificación de necesidades .....</b>	<b>56</b>
<b>2.5.1 Formatos utilizados .....</b>	<b>56</b>

2.5.2 Objetivo de la inspección .....	59
2.5.3 Hallazgos encontrados.....	59
2.6 Estrategias a ejecutar .....	64
2.6.1 Adquisición de EPP .....	64
2.6.2 Adaptación de botiquines.....	66
2.6.3 Adaptación de Extintores.....	69
2.6.4 Zona de hidratación.....	70
2.6.5 Ducha de seguridad y lava ojos .....	71
2.7 Riesgos.....	72
2.7.1 Estrategia.....	75
2.7.2 Plano de rutas de evacuación y señalización .....	75
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES .....	78
ALCANCE DE LA PRACTICA .....	79
ANEXOS DEL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA.....	81
APÉNDICE.....	83
BIBLIOGRAFÍA.....	80

**Tabla de ilustraciones**

<b>Ilustración 1: Índice de reclamación por facturación .....</b>	<b>19</b>
<b>Ilustración 2: Índice de reclamación operativa.....</b>	<b>19</b>
<b>Ilustración 3: Mapa de procesos .....</b>	<b>27</b>
<b>Ilustración 4: Organigrama institucional .....</b>	<b>29</b>
<b>Ilustración 5: Área de trabajo 1 .....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 6: Área de trabajo 2 .....</b>	<b>39</b>
<b>Ilustración 7: Relleno Sanitario .....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 8:Celda Relleno Sanitario.....</b>	<b>50</b>
<b>Ilustración 9: FSST-05 v.00 Inspección de botiquines.....</b>	<b>56</b>
<b>Ilustración 10: FSST-06 v.00 Inspección de extintores.....</b>	<b>57</b>
<b>Ilustración 11: FSST-07 v.00 Inspección de herramientas.....</b>	<b>57</b>
<b>Ilustración 12: FSST-08 v.00 Inspección locativa .....</b>	<b>58</b>
<b>Ilustración 13: FSST-09 v.00 Check List de orden y aseo.....</b>	<b>58</b>
<b>Ilustración 14:Trabajador relleno sanitario.....</b>	<b>59</b>
<b>Ilustración 15: Botiquín.....</b>	<b>60</b>
<b>Ilustración 16: Camilla .....</b>	<b>61</b>
<b>Ilustración 17: Extintor .....</b>	<b>61</b>
<b>Ilustración 18: Conexiones Eléctricas .....</b>	<b>62</b>
<b>Ilustración 19: Almacén .....</b>	<b>63</b>
<b>Ilustración 20: Herramientas.....</b>	<b>63</b>
<b>Ilustración 21: Botiquín Tipo C.....</b>	<b>68</b>
<b>Ilustración 22: Tipos de Extintores .....</b>	<b>69</b>
<b>Ilustración 23: Extintor multipropósito.....</b>	<b>70</b>
<b>Ilustración 24: Señalización punto de hidratación .....</b>	<b>71</b>
<b>Ilustración 25: Bidón de agua .....</b>	<b>71</b>
<b>Ilustración 26: Ducha y lavajos de seguridad.....</b>	<b>71</b>
<b>Ilustración 27: Clases de riesgos .....</b>	<b>74</b>
<b>Ilustración 28: Cartilla de Riesgos Laborales .....</b>	<b>75</b>
<b>Ilustración 29: Plano de ruta de evacuación y señalización.....</b>	<b>76</b>
<b>Ilustración 30: Capacitaciones al personal de la empresa .....</b>	<b>81</b>
<b>Ilustración 31: Inspecciones .....</b>	<b>81</b>
<b>Ilustración 32: Inducción y reinducción del personal operativo .....</b>	<b>82</b>
<b>Ilustración 33: Reunión con el COPASST.....</b>	<b>82</b>

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1: Amenazas y oportunidades área de marketing.....</b>	<b>20</b>
<b>Tabla 2: Decretos .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 3: Resoluciones .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 4: Matriz Cofa .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5: Matriz Legal.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 6: EPP.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 7: Elementos que debe contener el botiquín tipo C .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 8: Relación de extintores .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 9: Tipos de Riesgos.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 10: Clases de riesgo .....</b>	<b>74</b>

**Apéndice**

<b>Apéndice 1: Carta de Presentación .....</b>	<b>83</b>
<b>Apéndice 2: Carta de Aceptación .....</b>	<b>84</b>
<b>Apéndice 3: Certificación terminación de practica .....</b>	<b>85</b>
<b>Apéndice 4: Acta de sustentación .....</b>	<b>86</b>
<b>Apéndice 5: Reporte de evaluación Jefe Inmediato.....</b>	<b>87</b>
<b>Apéndice 6: Reporte de Autoevaluación.....</b>	<b>88</b>

### **ABSTRACT**

The company of Servicios Públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P. is a public service organization that is dedicated to the production and commercialization of drinking water, also providing the service of cleansing, sewerage and aqueduct in the municipality of Pamplona, with 57 years of creation and experience. It currently has a landfill, two water treatment plants and other facilities that allows it to operate and provide the best service.

The company is unique in the municipality that provides this service meets the basic needs of the inhabitants of Pamplona, which are about 15,000 users of this service. It also has a sanitary landfill which offers this service to 9 municipalities of the province and its surroundings.

The business practice will be carried out in the unit of Safety and Health at work, where they will support the different processes that will be carried out in which area, this accompaniment allows the development of the degree's project in the best way.

The present degree work is focused on analyzing and providing possible solutions to the needs are present in the Relleno Sanitario Regional "La Cortada", these needs are made from the requirements of the Safety and Health unit at work of the company. These needs are identified through various landfill inspections. And, based on this suggest appropriate recommendations that the company must take into account to prevent accidents at work, occupational diseases and penalties by law.

## RESUMEN

La empresa de Servicios Públicos de Pamplona Empopamplona S.A E.S.P. es una organización de servicios público que se dedica a la producción y comercialización de agua potable, también prestando el servicio de aseo, alcantarillado y acueducto en el municipio de Pamplona, con 57 años de creación y experiencia. Actualmente cuenta con un Relleno Sanitario, dos plantas de tratamiento agua y otras instalaciones que permite que funcione y preste de la mejor manera el servicio.

La empresa es única en el municipio que presta este servicio que satisface las necesidades básicas de los habitantes de Pamplona, los cuales hay alrededor de 15.000 usuarios de este servicio. También cuenta con un relleno sanitario el cual ofrece ese servicio 9 municipios de la provincia y sus alrededores.

La práctica empresarial se va llevar a cabo en la dependencia de Seguridad y Salud en el trabajo, donde se van apoyar los diferentes procesos que se vayan a cabo en esa área, este acompañamiento permite el desarrollo del trabajo de grado de la mejor manera.

El presente trabajo de grado está enfocado en analizar y dar posibles soluciones a las necesidades que se encuentran presentes en el Relleno Sanitario Regional “La Cortada”, estas necesidades se hacen desde los requerimientos de la dependencia de Seguridad y Salud en el trabajo de la empresa. Dichas necesidades se identifican por medio de diferentes inspecciones realizadas al relleno sanitario. Y con base en esto realizar las debidas recomendaciones que debe tener en cuenta para prevenir accidentes de trabajo, enfermedades laborales y sanciones por parte de la ley.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día los estudiantes estamos en busca de nuevos conocimientos y nuevas experiencias que nos generen aprendizaje para nuestra vida profesional y personal. Para ello la práctica profesional es una opción para conseguirlo, ya que con este proceso permite comprender de una manera más acertada y completa como está el mundo laboral actualmente y como se vive en este, también sirve como herramienta para el desarrollo de competencias profesionales, aprendizaje, adaptación al entorno laboral y empezar adquirir hábitos de trabajo relacionados con el área.

El informe que se presenta a continuación se evidencia el proceso que se llevó a cabo en la práctica profesional la cual se desarrolló en el municipio de Pamplona en la empresa Empopamplona S.A E.S.P., donde se plasma el desarrollo de la propuesta, las experiencias que se vivieron durante el tiempo de práctica, el aprendizaje adquirido y con esto también poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante los años de universidad mediante el plan de mejora donde se plasman todos estos conocimientos.

El proceso de práctica empresarial se llevó en el primer semestre del año 2021 durante 4 meses en el área de SST, donde el primer contacto con la empresa fue de presentación para luego empezar con la asignación de funciones y con esto ir conociendo como se maneja el área, sus necesidades, debilidades y fortalezas. Para ello se realizó un diagnóstico a las 4 áreas fundamentales de la empresa, en donde se evidencian aspectos importantes para el desarrollo de la propuesta. También se ve plasmado el desarrollo de la propuesta y lo que se le va aportar a la empresa.

## **1. INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.**

### **1.1 Reseña Histórica de la Entidad**

La Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., fue creada mediante Escritura Pública N° 4-34 de 20 de diciembre de 1963, como “Acueductos y alcantarillados de Pamplona” siendo la respuesta a una necesidad de la ciudad de tener un buen servicio de acueducto, manifestada en el paro cívico del año 1962 donde la comunidad exigió la desmembración de este servicio de ACUANORTE S.A.

El objeto de la sociedad es: “El estudio, proyecto, construcción y explotación del Acueducto y Alcantarillado de la Ciudad de Pamplona” En desarrollo de este objeto social la entidad contó con el concurso técnico y administrativo del Instituto Nacional del Fomento Municipal, por lo que las decisiones que se tomaran en esta materia para su validez deberían contar con la aprobación de este Instituto.

En el año 1977 y debido a las normas establecidas en el decreto 2804 de 1975 que organizaba el INSFOPAL, por medio de la Escritura Pública N° 387 del mismo año, se transformó la sociedad en Empresa Industrial y Comercial del Estado del ámbito Municipal y cambia su razón social por la de Empresa de Obras Sanitarias de Pamplona S.A.

El 11 de julio de 1994, se expidió la ley 142 referente a los Servicios Públicos Domiciliarios y en ella se consagró darles a las Empresas organización de compañías privadas. Así, mismo se estableció la elección de la Junta Directiva por parte de la Asamblea General de Accionistas y el nombramiento del Gerente en cabeza de la Junta Directiva. A

## INFORME FINAL

través de la Escritura Pública N° 565 del 25 de agosto de 1995, se hizo el ajuste organizacional de la Empresa a las normas de la ley precitada.

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., es una Empresa de Servicios Públicos, de Economía Mixta, dedicada a la producción y comercialización de Agua Potable, que presta además los servicios de Alcantarillado y Aseo, de acuerdo a lo dispuesto en la ley 142 y en los demás Decretos y Normas Reglamentarias.

Está enmarcada por las políticas emitidas por el Ministerio de Desarrollo vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos y regulada por la Comisión de Agua Potable y saneamiento Básico (CRA), buscando la eficiencia en la prestación de los servicios.

Nuestra Empresa EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., tiene por objeto la “prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y Aseo en la Ciudad” En la vida institucional de casi 40 años de servicio a los Pamploneses, la empresa trabaja día a día para elevar el nivel de vida de los habitantes de la ciudad, garantizándoles la prestación de los servicios Públicos básicos con los más altos niveles que los medios nos proveen para dar de nuestros servicios calidad, eficiencia, eficacia y efectividad.

### **1.2 Aspecto Corporativo**

La Empresa de Servicios Públicos de Pamplona EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., tiene por objeto la prestación, operación, administración, distribución y comercialización de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; así como las actividades complementarias propias de todos y cada uno de estos servicios y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras.

## INFORME FINAL

### 1.2.1 Misión:

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; brindando soluciones integrales, a través de la gestión de un equipo humano comprometido, con altos estándares de calidad, sostenibilidad ambiental y sentido social. Garantizando la satisfacción de nuestros usuarios, generando valor agregado a nuestros grupos de interés, mejorando su calidad de vida.

### 1.2.2 Visión:

EMPOPAMPLONA S.A. E.S.P., en el año 2025, será una empresa referente a nivel Regional con un modelo de gestión integral en la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo. Mediante procesos de mejora continua, tecnología, responsabilidad ambiental y social.

### 1.2.3 Objetivos:

- Ampliar y mejorar la cobertura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- Ofrecer de manera oportuna, eficaz y eficiente los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Consolidar el proceso de modernización empresarial, que permitan ser más eficientes y eficaces en la prestación de los servicios y en logro de los objetivos formulados.
- Mejorar y desarrollar continuamente el cambio de actitud hacia la excelencia.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la empresa.
- Mantener actualizada la normativa legal vigente, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y dar cumplimiento a la misma.

## INFORME FINAL

- Cumplir con los objetivos establecidos para la recuperación del río Pamplonita.
- Implementar el manejo integral de los residuos sólidos.

**1.3 Diagnóstico:**

El diagnóstico empresarial es una herramienta de evaluación de empresas que funciona para hacer un análisis en profundidad en las áreas fundamentales de la organización, esto con el fin de identificar y resolver los posibles problemas que presente la empresa de una manera eficiente, práctica y dirigida a lo que es importante y esto se haría sin perder tiempo en temas menores. Rafael Ávila.

El diagnóstico se va llevar a cabo en la empresa Empopamplona S.A E.S.P. con el fin de determinar la situación actual de la empresa en las 4 áreas fundamentales que son mercadeo, finanzas, talento humano y producción. Teniendo en cuenta la información observada en el diagnóstico realizado a la entidad Cámara de Comercio del Piedemonte Araucano, determinará el estado situacional de la empresa en las 4 áreas fundamentales de mercadeo, finanzas, talento humano y producción, con base en este diagnóstico se podrán de identificar las falencias que se encuentren en estas áreas y con base en estas falencias se propone una serie de medidas para solventarlas y mejorar la organización.

Este diagnóstico se le realizo a los diferentes jefes de área de la empresa, entre ellos están:

Fabio Andrés Camargo Jerez - Jefe de Talento Humano

Angie Lisbeth Monsalve - Jefe Operativo de Aseo

Yudi Xiomara Maldonado Parada – Jefe de Contabilidad

Myriam Cecilia Acevedo Contreras – Jefe de Atención al Cliente

Gustaf Dimitri Pulido Álvarez – Redes y Comunicaciones

## INFORME FINAL

Yaqueline Cueto Ramírez – Jefe Líder de SST

En base a la información suministrada por ellos y lo observado en la empresa se realiza el diagnóstico.

### 1.3.1 Marketing

- *Descripción del Servicio*

Empopamplona S.A E.S.P. es una empresa pública que tiene como objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, y aseo en la ciudad de Pamplona, la empresa cuenta con personal capacitado para el cumplimiento de todas las actividades necesarias y requeridas para que el servicio se preste de la mejor manera.

- *Detalle del servicio.*

1. Empopamplona cuenta con dos plantas de tratamiento de aguas las cuales se encargan de hacer todo el tratamiento del agua para que sea potable para el municipio, las plantas cuentan con laboratorio donde se hace el proceso de adecuación de químicos para dicho tratamiento.

2. Cuenta con un relleno sanitario donde se arrojan los desechos del municipio y a su vez presta el servicio para otros municipios de la provincia, donde se le hace el debido tratamiento a los desechos por medio vasos especialmente diseñados para albergar la basura.

3. Cuenta con un equipo de trabajo que presta el servicio de aseo y recolección de basuras para el municipio de Pamplona, la empresa tiene 3 carros compactadores que se encarga de la recolección por los diferentes barrios que componen del municipio, y un equipo capacitado para cumplir como se debe el servicio.

## INFORME FINAL

4. Por otro lado, presta el servicio de alcantarillado el cual se encarga de la recolección y traslado de aguas residuales, pluviales desde el lugar en el que se generan hasta el que se vierten o se tratan.

5. La empresa también se encarga del mantenimiento de las diferentes zonas verdes públicas del municipio como lo son los parques y la plazuela, la actividad que se realizan en dichas son poda de árboles, limpieza y poda de césped.

**¿Cuál es el beneficio principal que aporta el servicio al cliente? ¿Qué necesidad satisface?**

El beneficio principal o la necesidad de satisfacer la empresa es la de hacer el tratamiento de aguas, tratamiento de aguas residuales, pluviales, recolección y transporte de desechos(basura). Esto con el fin de satisfacer las necesidades básicas de la persona entre las que se encuentran el consumo de agua potable.

- ***Política de Precios***

**¿Cómo se fijan los precios?**

Los precios se fijan bajo la resolución CRA 688 del 2014 la cual establece la metodología de tarifas para las empresas públicas o privadas que presten servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 usuarios en el área urbana de un municipio. Y la resolución CRA 720 del 2015 la cual establece el régimen de tarifas del servicio de aseo para los municipios con más de 5.000 usuarios. De acuerdo a esto la empresa se basa para establecer las diferentes tarifas de los servicios que se ofrecen a los habitantes del municipio.

**¿Qué proceso se sigue para tomar una decisión de cambio de precios? ¿Con qué frecuencia se revisan?**

El proceso que se sigue para el cambio de proceso va desde la gerencia general la cual, con ayuda del área financiera y contable de la empresa, evalúan diferentes indicadores económicos como IPC, el salario mínimo y basados en las resoluciones en las resoluciones CRA 688 y 720 donde se establecen comisiones de regulación para las tarifas de cada servicio; de acuerdo a esto se hace el proceso de cambio de precio, cada 5 años que es el periodo que se establece en las resoluciones se debería realizar el cambio de precio, pero la empresa lo hace cada 4 años que es lo que duran las administraciones.

- ***Política de Distribución***

**¿Qué áreas geográficas quedan cubiertas?**

La jurisdicción de Empopamplona S.A E.S.P. comprende la zona urbana y rural del municipio de Pamplona, Norte de Santander

- ***Política de Comunicación***

**¿Cuáles son los niveles de gasto anual en publicidad? ¿En qué medio?**

La entidad actualmente no tiene destinado un presupuesto para las políticas de comunicación. Aun así, se utilizan medios digitales como lo son la página web [www.empopamplona.com.co](http://www.empopamplona.com.co) en esta página dan a conocer aspectos importantes de la empresa, como también las diferentes actividades que se llevan dentro la empresa y son qué importancia para la comunidad. Por otro lado, están las redes sociales (Fan Page <https://web.facebook.com/empopamplonasa2020>, perfil de Instagram <https://instagram.com/empopamplona.sa.esp?igshid=vnp59jewd9hu> estas se actualizan constantemente, se publica información relevante para los usuarios del servicio como también

## INFORME FINAL

las diferentes actividades que se realizan en la empresa, esto con el fin de establecer un canal directo de comunicación con el usuario.

- *El Cliente*

### **¿Quiénes son los clientes? Describa los distintos grupos de usuarios.**

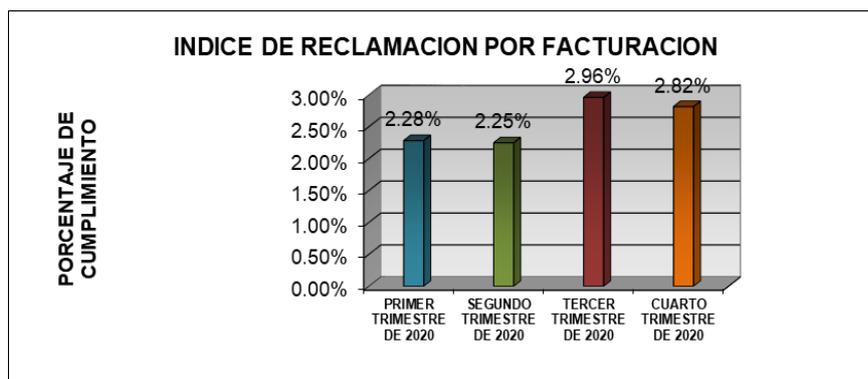
Los clientes de Empopamplona S.A E.S.P. son todos los habitantes del municipio de Pamplona que necesiten del servicio, en la actualidad hay alrededor de 15.000 usuarios los cuales son de todos los estratos ya que es un servicio de primera necesidad para todas personas, y esta empresa no tiene competencia en el municipio. Por esa razón los clientes son todas personas que sean responsables de una casa.

### **¿Cuáles son las quejas más comunes de los clientes?**

Las quejas más comunes que se evidencia por parte de los clientes son:

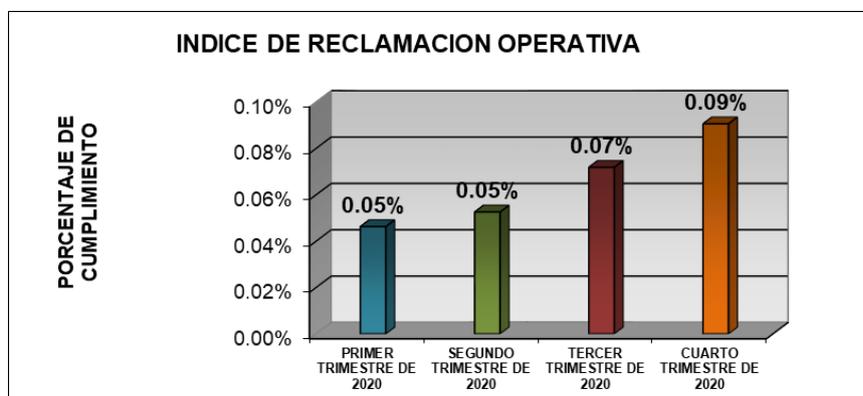
- Descuentos por predio desocupado.
- Cobros por promedio
- Inconformidad con el consumo
- Estrato incorrecto
- Interrupciones en la prestación del servicio
- Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.

Estas reclamaciones corresponden a la parte de facturación.



*Ilustración 1: Índice de reclamación por facturación*

*Fuente: Informe de PQRS 2020 Empopamplona*



*Ilustración 2: Índice de reclamación operativa*

*Fuente: Informe de PQRS 2020 Empopamplona*

### ¿Como se tratan las reclamaciones?

Empopamplona S.A E.S.P. maneja las PQRS por medio de un software llamado TNS el cual sirve como plataforma para que todas las dependencias de la empresa estén conectadas y así es más fácil responder a estas. El usuario con el número de la factura hace su reporte en la oficina de atención al cliente, ya sea por medio de correo, llamada telefónica o personalmente en la oficina, después de esto el personal de servicio al cliente hace el debido estudio e informa a la dependencia correspondiente para que se le pronta respuesta a la PQR, la oficina tiene 1 mes máximo para dar respuesta ya que ese el tiempo en que se le pasa el reporte a la superintendencia. Y trimestralmente se pasa un informe a la gerencia con la

## INFORME FINAL

cantidad de PQRS reportadas, esto con el fin de ver la mejora que se ha tenido con el año anterior y saber cómo poder mejorar cada vez el servicio.

- *Estrategias de marketing.*

### ¿Cuáles son los objetivos de marketing de la empresa?

Los objetivos se enfocan en liderar y manejar de manera correcta, la imagen institucional de la empresa de servicios públicos Empopamplona. Creando estrategias que lideren los procesos de posicionamiento en redes sociales y desarrollo de la gestión de la empresa.

### ¿Cómo se pretende alcanzarlos? ¿En qué plazos?

El posicionamiento en redes se pretende alcanzar a través de los medios de difusión y los medios digitales, tales como Facebook, Instagram y la página web oficial de la empresa.

### ¿Cuáles son las principales Amenazas y Oportunidades?

*Tabla 1: Amenazas y oportunidades área de marketing*

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
A1 Falta de difusión por medios legalmente establecidos.	O1 Mejorar la producción de marketing y publicidad.
A2 Falta de equipos para desarrollo de producción.	O2 Habilitar un canal de comunicación directa con los usuarios.
A3 Manejo de plataformas digitales, diferentes a las que están legalmente	O3 Apoyo de los medios de comunicación local.

establecidas donde puedan información falsa o errónea.	
A4 Falta de presupuesto para el desarrollo de un plan de medios donde se establezcan los objetivos a alcanzar.	04 Incrementar el número de seguidores y nuevos afiliados.
A5 Desinformación por parte de los usuarios con temas de la empresa.	

*Fuente: Autor*

### 1.3.2 Finanzas y control de gestión

- *Activos*

#### **¿Cuál es la posición de liquidez de la empresa?**

En la actualidad la empresa se encuentra con buena liquidez, donde esta liquidez es proporcional al dinero que necesita la empresa funcione correctamente y cumpla con sus obligaciones. De acuerdo al estado de resultados del año 2020 los activos de la empresa aumentaron un 0.94% respecto al año anterior lo que quiere decir que la empresa tuvo mayores ingresos.

#### **¿Cómo se encuentran las cuentas por cobrar?**

La entidad cuenta con una cantidad medianamente alta de cuentas por cobrar los cuales equivalen al 9.12% de los activos de la empresa, las cuales son de la prestación de servicios publicos, y otros ademanes que están en convenio con la gobernación.

#### **¿Cuáles son los principales activos fijos de la empresa?**

## INFORME FINAL

Los principales activos fijos de la empresa son:

- Terrenos
- Construcciones en curso
- Bienes muebles
- Plantas, ductos y túneles
- Redes, líneas y cables
- Maquinaria y equipo
- Muebles, enseres y equipo de oficina
- Equipos de comunicación y computación
- Equipos de transporte, tracción y elevación

Estos equivalen al 84,73% de los activos que maneja la empresa. Y estos activos son valorados y amortizados de acuerdo a las regulaciones tributarias.

- *Pasivos*

### **¿Cuáles son los pasivos de la empresa?**

Los pasivos u obligaciones que tiene actualmente la empresa se dividen en cuentas por pagar los cuales son: adquisición de bienes y servicios nacionales, impuestos, retención en la fuente, entre otros; beneficios a los empleados, estos tienen como objeto la prestación de los servicios de acueducto, limpieza de áreas públicas y alcantarillado.

### **¿Cuál es el nivel de endeudamiento de la empresa?**

En cuanto a nivel de endeudamiento la empresa se encuentra en un bajo riesgo ya que la deuda está en 43.18% con respecto al total de su patrimonio. Lo que quiere decir que puede cubrir su deuda con el patrimonio en caso de liquidación de la empresa.

- *Sistema de control*

**¿Qué informes recibe el equipo de dirección? ¿Con que frecuencia se reciben?**

Los informes que recibe la gerencia de parte de control interno contienen información sobre los procesos que lleva cada área funcional de la empresa y esto se realiza trimestralmente. Esto con el fin de verificar la ejecución de las actividades designadas para verificar el cumplimiento de las mismas y que hace falta para mejorar.

**¿Qué información proporcionan? ¿Son realmente útiles para la toma de decisiones?**

Cada informe presentado por el sistema de control es tomado en cuenta por la gerencia para la toma de decisiones ya que con esto es que se toman acciones correctivas y preventivas en las áreas funcionales de la empresa, la información administrada por control interno permite visualizar la capacidad de la organización para el cumplimiento de los objetivos misionales.

**¿Los sistemas de control interno son eficiente y eficaces?**

El sistema de control de la empresa es eficiente y eficaz ya que siempre están en continua mejora, esto con ayuda de los controles internos que se le hacen a la empresa los cuales son trimestralmente en donde se evidencia las debilidades y fortaleza que se encuentra, esto con la finalidad de aplicar la mejora continua en los procesos de control interno.

### **1.3.3 Producción y Operaciones**

- *Instalaciones*

**¿Cuáles son las principales instalaciones productivas o de servicios de la empresa?**

## INFORME FINAL

La empresa Empopamplona S.A E.S.P. está ubicada en el municipio de Pamplona, Norte de Santander y cuenta con 5 instalaciones para poder prestar el servicio de la mejor manera. La oficina central es donde esta toda la parte administrativa de la empresa, el relleno sanitario es donde se hace el tratamiento de residuos sólidos, planta cariongo y planta monte dentro las encargadas del tratamiento del agua y el parqueadero donde se guardan los carros compactadores, y las herramientas de las operarias de barrido.

**¿Es apropiada su ubicación? ¿Qué factores se han tenido en cuenta para su elección?**

Cada instalación de la empresa está pensada para que sea la mejor ubicación para el desarrollo del servicio, conociendo que cada instalación cumple una función diferente se puede desglosar de la siguiente manera:

INSTALACIÓN	FUNCION	UBICACIÓN
Oficina Central	Procesos administrativos	La ubicación es correcta ya que está en la zona céntrica del municipio y es de fácil acceso para todos los usuarios al momento de pagar, hacer una PQR.
Planta Monte dentro y Cariongo	Tratamiento de agua	Es correcta la ubicación ya que está cerca la fuente de agua permitiendo mayor eficiencia al momento del tratamiento.

Relleno Sanitario	Tratamiento de residuos	La ubicación está a 4 km del municipio lo cual hace de esta una buena ubicación ya que no presenta algún riesgo para los habitantes del municipio.
Parqueadero	Almacenamiento y parqueadero	Es un lugar estratégico como punto de partida para realizar las labores de recolección y limpieza.

*Fuente: Autor*

**¿Es la capacidad y la calidad de estas instalaciones adecuadas para las necesidades presentes y futuras?**

Las instalaciones están adecuadas para el correcto funcionamiento de la empresa y para el crecimiento que se está teniendo, ya que cuentan con el espacio suficiente para seguir adaptándose a las necesidades futuras y presentes que se están viviendo en la empresa.

- *Gestión planeación estratégica*

Procesos

¿Describa brevemente el proceso productivo o de servicio de la empresa?

- Procesos Estratégicos: Orientan, evalúan y hacen seguimiento a la gestión del

Ministerio

## INFORME FINAL

- Procesos Misionales: Contribuyen directamente al cumplimiento de la misión del Ministerio.
- Procesos de Apoyo: Generan metodologías y herramientas para ser aplicadas por todas las dependencias, para un mejor uso de los recursos
- Procesos de Evaluación: Brindan soporte y recursos para el buen funcionamiento y operación de los procesos de direccionamiento y control y misionales.

A través de los procesos, se han determinado las actividades específicas para dar cumplimiento a todos los requisitos establecidos tanto para el desempeño interno, como los requisitos externos planteados en los modelos referenciales del SIG: NTC GP- 1000, MECI 1000, MIPG e ISO 14001:2004, ISO 27001-OHSAS 18001. Cada proceso se compone de procedimientos, los cuales se encuentran planificados y documentados a través de fichas técnicas, normas, manuales, metodologías, documentos soporte etc.



*Ilustración 3: Mapa de procesos*

*Fuente: Empopamplona S.A E.S.P.*

¿Cómo considera el manejo de que la empresa le da a los riesgos a los que se ve expuesto?

La entidad cuenta con oficina de control interno, donde se lleva a cabo la corrección, prevención de los riesgos que surgen en la empresa, está dirigida por una persona capacitada y con experiencia para llevar de la mejor la manera el proceso de control interno, este control

## INFORME FINAL

se realiza por medio de auditorías internas a las diferentes áreas de la organización para evaluar sus procesos.

También cuenta con una oficina de SST la cual está encargada de velar por la seguridad y salud de los trabajadores, ya que estos están expuestos a distintos riesgos que afectan directamente su salud, para ello hay matrices de procedimientos donde se especifican las necesidades que tiene cada trabajador al momento de desarrollar las actividades asignadas.

- *Control de calidad*

**¿Existen procedimientos para verificar la calidad de los materiales y componentes?**

Empopamplona S.A E.S.P. tiene establecidos procesos para determinar y verificar la calidad de equipos, herramientas, EPP que llegan a la empresa esto se hace por medio de inspecciones a todo lo que entre a la empresa. Esta actividad es realizada por el personal de almacén que son los encargados de recibir y almacenar todos estos elementos.

### **1.3.4 Recursos humanos y organización.**

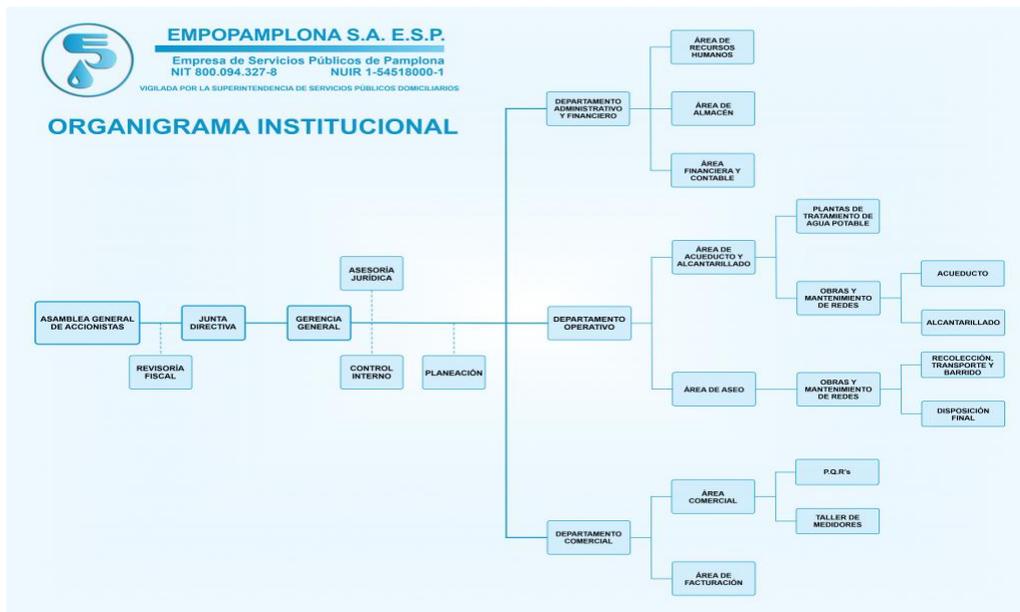
- *Estructura organizativa*

**¿Describa la organización de la empresa y el sistema de responsabilidades – organigrama?**

La estructura organizativa de la empresa está organizada de la siguiente manera Departamento Comercial que se divide en Área de Facturación y Área comercial; Departamento Operativo que está dividido en Área de Acueducto y Alcantarillado y Área de

## INFORME FINAL

Aseo; Departamento Financiero y Administrativo se divide en Área Financiera y Contable, Área de Almacén y Área de Recursos Humanos. Seguidamente se encuentra Planeación, Asesoría Jurídica, Control Interno y a la cabeza esta la Gerencia General hace la relación de información a Asamblea General de Accionistas, Revisor Fiscal, Junta Directiva.



**Fuente:**

*Ilustración 4: Organigrama institucional*

### ***Empopamplona S.A E.S.P.***

#### **¿Cómo definiría su estilo de dirección?**

La dirección por parte del Gerente general es una dirección participativa ya que constantemente se les da oportunidad para que se interactúe y se dé la opinión sobre algún tema en específico o sobre una decisión que se quiere tomar dentro de la entidad.

#### **¿Prefiere hacer las cosas personalmente o delegar en otros?**

Dentro de la entidad cada dependencia tiene sus cargos específicos los cuales tienen claro cuáles son las actividades a realizar, y cada una de ellas tienen diferentes grados de

complejidad y para ello hay personal capacitado para desempeñarlo de la mejor manera y esto siempre en busca de cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

### **¿Cuál es su actitud ante el trabajo en equipo?**

La actitud del trabajo en equipo es satisfactoria, la entidad tiene en cuenta las diferentes opiniones, sugerencias que les hacen los colaboradores sobre los temas desarrollados y los temas, programas y actividades a desarrollar; al terminar una actividad dentro de la entidad se hace una reunión de retroalimentación para analizar cuáles son los puntos para mejorar.

### **¿Qué experiencia y formación tienen los restantes miembros del equipo de dirección?**

La formación de cada uno de los colaboradores de la entidad es muy específica para cada área, cada uno de ellos cuenta con una experiencia significativa en los cargos que desempeñan esto ayuda a que el trabajo se pueda ejecutar con mayor facilidad.

### **1.3.5 Sistema de gestión seguridad y salud en trabajo**

El área de SG-SST bajo los siguientes decretos y resoluciones:

**Tabla 2: Decretos**

Decreto	Objetivo
Decreto 1072 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece las obligaciones de los Empleadores.</li> <li>• Definir, firmar y divulgar las políticas de SST.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación de asignar, documentar y comunicar responsabilidades específicas en SST.</li> <li>• El empleador debe mantener disponibles y debidamente actualizados objetivos, responsabilidades en cuanto a SST.</li> </ul>
Decreto 614 de 1984	Define las bases de administración y organización gubernamental, privada del país en el área de salud ocupacional.

**Fuente:** Autor

**Tabla 3: Resoluciones**

Resolución	Objetivo
Resolución 0312 de 2019	Tabla de valores de estándares mínimos, definidos, claros, medibles, cuantificables con metas documentadas, revisados del SG-SST.
Resolución 2013 de 1986	Define las funciones del comité de medicina higiene y seguridad industrial.
Resolución 652 del 2012	Define las funciones y conformación del comité de convivencia laboral.
Resolución 1356 de 2012	El Ministerio de Trabajo efectuó ciertas modificaciones a la Resolución

	652 de 2012, por medio de la cual se determinó la conformación del comité de convivencia laboral a cargo de los empleadores.
Resolución 1016 de 1989	Define el funcionamiento y la forma en que se deben implementar los programas de salud ocupacional.
Resolución 1401 de 2007	Reglamentación de investigación de incidentes y accidentes de trabajo.  Funcionamiento y conformación del comité investigador.
Resolución 1409 de 2012	Define las obligaciones del empleador y de los trabajadores respectivamente.
Resolución 3368 de 2014	Por la cual se modifica parcialmente la resolución número 1409 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

*Fuente: Autor*

### **¿Cómo se encuentra actualmente el área de SST en la empresa?**

La empresa cuenta con personal capacitado para el desarrollo de las actividades que se generan en esta área, además la empresa cuenta con todos los estándares requeridos y bajo las normativas que se maneja en SG-SST, los cuales actualizan de acuerdo las necesidades que se encuentran en la empresa.

### **¿Difusión de las políticas de SST a los empleados? ¿Cada cuánto?**

## INFORME FINAL

La empresa Empopamplona S.A E.S.P. al contar con personal operativo que está en constante riesgo de accidentalidad y es personal rotativo o sea que está cambiando cada mes se realizan la difusión de estas políticas por medio de capacitaciones que se llevan a cabo al iniciar las labores asignadas a cada persona.

### **¿Índice de accidentalidad de la empresa?**

La empresa cuenta con un índice de 3.8% de accidentalidad el cual está presente en el área operativa con alrededor de 500 (empleados rotativos) operativos entre tripulantes, auxiliares barridos, obreros, auxiliares del relleno sanitario y operarios de plantas, ya que estos empleados tienen un mayor riesgo de accidentalidad.

### **¿Manejo de accidentes por parte de la empresa?**

La empresa maneja los accidentes de acuerdo a la normativa donde cada empleado está afiliada a la ARL POSITIVA la cual se encarga de cubrir estos accidentes, por otra parte, se hace el debido proceso de investigación de accidentes y esto es llevado al COPASST (El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo).

### **¿Razones por las que ocurren los accidentes?**

Al momento de realizar las debidas investigaciones se pueden observar las siguientes razones:

- Uso inadecuado los EPP (Elementos de protección personal).
- Falta de cultura de autocuidado.

## INFORME FINAL

- Falta de dotaciones los EPP (Elementos de protección personal).

Teniendo en cuenta esto se generan posibles soluciones que abarcan las capacitaciones, evaluación y seguimiento.

### 1.3.6 DOFA

Es una herramienta estratégica de análisis de situaciones en una empresa. Tiene la finalidad de ofrecer un claro diagnóstico situacional de la empresa y con ello poder tomar decisiones estratégicas de prevención y corrección tanto de situaciones presentes como lo pueden llegar a ser situaciones futuras, en esta herramienta se tienen en cuenta 4 factores amenazas, oportunidades, fortalezas y debilidades y estas se sacan en base a la información de la empresa. **(Espinosa, 2015)**

- **MATRIZ DOFA**

**Tabla 4: Matriz DOFA**

DOFA	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	1. Falta de presupuesto para cubrir algunas necesidades de la empresa.  2. No cuenta con medios de difusión masivo para ofrecer información a los clientes.	1. Estructura organizacional establecida.  2. Respuesta de PQRS eficientes y eficaces.  3. Personal capacitado para resolver diversos inconvenientes

	<p>3. Falta de espacios para la división administrativa.</p> <p>4. Falta de recursos físicos para el desarrollo de diversas actividades.</p> <p>5. Falta de herramienta necesaria para cumplir con actividades designadas al personal.</p> <p>6. Áreas de trabajo sin el cumplimiento de normativa de SG-SST.</p> <p>7. Falta de una cultura laboral enfocada al autocuidado por parte de los operarios.</p> <p>8. No esta visible la imagen institucional (visión, misión) al público.</p> <p>9. Falta de capacitación e información a los usuarios del servicio</p>	<p>que surgen en el municipio.</p> <p>4. Cuenta con un sistema contable en tiempo real.</p> <p>5. Genera una gran oferta de empleo para el municipio.</p> <p>6. Señalización adecuada para caso de emergencia.</p> <p>7. Instalaciones de plantas y relleno adecuadas para el buen funcionamiento del servicio.</p> <p>8. Cumplimiento de diferentes normas (eso, Icontec), leyes, decretos que rigen a las empresas de servicios publicos.</p> <p>9. Cumplimiento de normal de bioseguridad.</p>
--	---	---

	<p>para dar un buen uso del mismo.</p> <p>10. Gasto de mucho papel en las diferentes áreas de empresa.</p>	<p>10. Espacios adecuados a la atención al cliente.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO:</b>	<b>ESTRATEGIAS DO:</b>
<p>1. La empresa no cuenta con competencias directas.</p> <p>2. Diseño de convenios con diversos municipios.</p> <p>3. Adecuaciones de planes de aseo para la ciudad.</p> <p>4. Ubicación acertada para el desarrollo de la actividad de relleno sanitario.</p> <p>5. Experiencia para el desarrollo del servicio.</p> <p>6. Crecimiento de clientes en el municipio.</p>	<p>1. (F5-O2): Establecer convenios con entidades públicas o privadas con el fin de aumentar la oferta de trabajo en el municipio.</p> <p>2. (F7-O6): Evaluación y seguimiento al crecimiento de los clientes que necesitan el servicio para seguir adecuando las instalaciones.</p> <p>3. (F8-O5): Mantener y actualizar cada una de las normas al día para que el servicio y la empresa sigan creciendo.</p>	<p>1. (D1-O2): Establecer convenios con entidades públicas o privadas con el fin que generar ingresos adicionales.</p> <p>2. (D1, D2-O6): Diseñar plan de adquisición de herramientas y adecuación de áreas de trabajo con el fin de cubrir las necesidades de los nuevos clientes.</p> <p>3. (D9-O6): Diseñar estrategias de comunicación con los usuarios del servicio con el</p>

<p>7. Facturación electrónica.</p>		<p>fin de dar a conocer los cuidados y aprovechamiento del servicio ofrecido.</p> <p>4. (D10-O7): Implementación de factura electrónica para reducir el uso de papel.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS FA:</p>	<p>ESTRATEGIAS DA:</p>
<p>1. Desinformación por parte de algunos medios locales del municipio.</p> <p>2. Falta de ingresos por parte de los clientes.</p> <p>3. Quejas de insatisfacción por el servicio prestado.</p> <p>4. Cambio climático.</p> <p>5. Clientes que no cuidan o hacen un buen uso del servicio prestado.</p> <p>6. Privatización el servicio.</p>	<p>1. (F3-A1): Crear un canal de comunicación directa con los usuarios de la empresa para así evitar la mala información.</p> <p>2. (F2, F10-A3): Diseñar plan de capacitación a los empleados para aumentar la eficiencia en PQRS y continuar prestando el servicio adecuadamente.</p>	<p>1. (D1-A2): Crear planes de pago o métodos de pago para aquellos clientes que no cuentan con el ingreso necesario.</p> <p>2. (D6-A4): Adecuar las zonas de trabajo a cielo abierto para prevenir accidentes.</p> <p>3. (D2-A1): Plantear una canal para la difusión de información, actividades relevantes para los clientes y comunidad en general.</p>

*Fuente: Autor*

#### **1.4 Descripción del Área de Trabajo.**

Seguridad y salud en el trabajo: El área de SST es la que se encarga de velar por la seguridad y salud de todos los empleados, también que se cumplan con todas normas que se tienen que tener en cuenta en las empresas en cuanto a seguridad.

Personas que laboran en el área

##### **1. Ambiente.**

El ambiente que se vive dentro de la empresa específicamente en el área de SST es muy bueno ya que la supervisora sirve de apoyo, de referencia y de líder, haciendo que el equipo de trabajo este dado por personas con interés de aprender, aportar y desarrollar el trabajo de la mejor manera.

##### **2. Recursos.**

La empresa adecuo una oficina para que se pueda realizar el trabajo de la manera donde se doto con escritorio, silla, servicio de internet e impresora, para llevar a cabo las actividades de la mejor manera.



*Ilustración 6: Área de trabajo 2*



*Ilustración 5: Área de trabajo 1*

***Fuente: Autor***

### **1.5 Funciones Asignadas.**

Durante el proceso de pasantía en la empresa Empopamplona S.A E.S.P. en área de seguridad y salud en el trabajo se van a realizar o ejecutar 5 actividades principales las cuales van enfocadas a la implementación de sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo.

1. Perfil Sociodemográfico: Esta actividad va dirigida a todo el personal de la empresa, los cuales se dividen en administrativos y operativos que conforman la empresa, en donde se le toman datos de carácter personal.

2. Investigación de accidentalidad de trabajo: Esta actividad es el proceso que se le hace a los diferentes accidentes que les ocurren a los trabajadores en la empresa en horas laborales, se hace con el fin de generar posibles causas, para luego proponer soluciones entre las que se encuentran, mejora de los métodos de realizar alguna actividad, evaluación a las EPP que se están utilizando para cumplir con las actividades designadas, capacitaciones y seguimientos, entre otras.

## INFORME FINAL

Para llevar a cabo estas investigaciones se deben tener en cuenta las siguientes actividades:

- **Actas de conformación:** Se realizan las actas para las reuniones que se llevan a cabo con el comité de COPASST (El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo), para evaluar el funcionamiento, cumplimiento de las normas de SST (seguridad y salud en el trabajo).
- **Formatos de investigación:** Se diligencian los debidos formatos con la información necesaria.
- **Informe Final:** Se realiza un informe final donde se exponga las posibles causas y posibles soluciones.

3. **Inducción y Reinducción:** El proceso de inducción y reinducción se lleva a cabo con el personal que entra nuevo a la empresa donde se habla y se exponen temas que debe tener en cuenta el empleado al vincularse con la empresa.

Los temas que se le dan a conocer a los empleados son los siguientes:

1. **Inducción General**
  - Visión y Misión
  - Política de Calidad
  - Código de Ética
  - Reglamento Interno
  - Estructura organizacional
  - Sistemas de evaluación del personal
  - Concepto y Clasificación de faltas (Control disciplinario).

## INFORME FINAL

- Sanciones y causales de exclusión de responsabilidad.
- 2. Inducción específica para el desarrollo del trabajo
  - Manual de Funciones
  - Indicadores de Gestión
  - Presentación de Compañeros
  - Horario laboral
  - Riesgos asociados a la actividad laboral
  - Estándares de cumplimiento
- 3. Modelo de planeación y seguimiento a la gestión institucional –entrenamiento
  - Procesos y procedimientos
  - Funciones del cargo
  - Realización de informes
  - Formatos a diligenciar
- 4. Reconocimiento de infraestructura física y tecnológica
  - Recorrido por las instalaciones
  - Portal institucional (Web)
- 5. Inducción al control de bienes e inventarios
  - Inducción a inventarios
  - Toma física al inventario
  - Creación del inventario
  - Legalización del inventario
- 6. Inducción específica para el desarrollo del trabajo
  - Políticas de salud y seguridad en el trabajo
  - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo
  - Rutas de evacuación y puntos de encuentro / plan de emergencias

## INFORME FINAL

- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST
  - Brigadas de emergencias
  - Coordinadores de apoyo a la evacuación
  - Accidente de trabajo / Incidente de trabajo / enfermedad profesional
  - Matriz de peligros, fuentes y medios de control para los accidentes de trabajo
7. Inducción específica para administrativo

Estos temas van cambiando de acuerdo al tipo de empleado y al puesto que vaya a ocupar en la empresa; no a todos los trabajadores se les aplica el mismo tipo de inducción.

4. Plan de emergencias: El plan de emergencia va basado en la señalización de rutas de evacuación en la empresa, la cual se divide en plantas (cariongo y monte dentro), relleno sanitario, parqueadero y oficina principal o área administrativa. El proceso que se lleva a cabo es el de estudio, elaboración e instalación de la señalización de evacuación.

5. Seguimientos exámenes ocupacionales: Esta actividad se realiza con los exámenes médicos de cada empleado que se vincula a la empresa, donde se hacen los seguimientos a cada examen y se tiene contacto con el empleado dándole a conocer el examen y las debidas recomendaciones por parte del médico que realizo el examen.

Teniendo en cuenta las actividades ya mencionadas la funciones que se van a llevar a cabo en la empresa son las de

1. Apoyar con la organización de capacitaciones y otros eventos que se realicen en el área de SST.

## INFORME FINAL

2. Apoyar con el desarrollo y ejecución del perfil sociodemográfico, investigación de accidentes en el trabajo, inducción y reinducción, plan de emergencias y seguimiento de exámenes ocupacionales.
3. Proponer alternativas de solución para las causas de accidentes laborales.
4. Prestar apoyo a actividades que se realicen dentro de la empresa.
5. Diligenciar formatos necesarios que se requieran para los diferentes procesos del área de SST.
6. Tener contacto con los diferentes empleados para solicitar la información requerida.
7. Realizar las debidas inspecciones a cada área de trabajo para corroborar el cumplimiento de las políticas de prevención que se establecieron en la empresa.

El trabajo que se realiza en cada una de las actividades es designado por la jefe inmediata y líder de Seguridad y salud en el trabajo Yaqueline Cueto Ramírez, la cual hace la supervisión y el debido seguimiento a cada una de las actividades a realizar durante el proceso de pasantía.

### **1.6 PROPUESTA DE MEJORA**

#### **1.6.1 Título:**

Mejoramiento del SG-SST basado en necesidades del relleno sanitario regional “La Cortada” de Pamplona adscrito a Empopamplona S.A E.S.P.

#### **1.6.2 Objetivo General:**

Estructurar plan de mejoramiento que defina como ejecutar, monitorear y controlar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del relleno sanitario de Pamplona.

### **1.6.3 Objetivos específicos:**

1. Caracterizar la situación actual en cuanto a la normativa SG-SST para el relleno sanitario regional “La Cortada” de Pamplona adscrito a la empresa Empopamplona S.A E.S.P.
2. Diagnosticar la aplicación de la normativa SG-SST en el relleno sanitario regional “La Cortada” de Pamplona adscrito a la empresa Empopamplona S.A E.S.P.
3. Diseñar estrategias para el mejoramiento para las necesidades encontradas en la implementación SG-SST del relleno sanitario regional “La Cortada” de Pamplona adscrito a la empresa Empopamplona S.A E.S.P.
4. Presentar plan de mejoramiento para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del relleno sanitario regional “La Cortada” de Pamplona a directivas de la empresa Empopamplona S.A E.S.P.

### **1.6.4 Justificación:**

Las empresas que tienen como finalidad los servicios públicos, son sociedad que están constituidas por acciones cuyo objeto es la prestación servicios de primera necesidad a las personas, estos pueden ser unos o varios servicios públicos. Esto está descrito en la Ley 142 de 1994 la cual establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Con respecto a esto, la empresas de servicios públicos tienen en cuenta “El término empresas de servicios públicos domiciliarios (ESP), lo reserva la ley 142 de 1994 para las empresas estas sean públicas, mixtas o privadas, que prestan servicios públicos domiciliario, por tanto, sujetas al régimen jurídico especial previsto en ella y de manera subsidiaria, esto es en relación con los asuntos no regulados por la misma, a las reglas que prevé el Código de Comercio para las sociedades anónimas” (Superintendencia de sociedades).

## INFORME FINAL

Por otra parte, la normativa que regula los sistemas de gestión y seguridad en el trabajo tienen como objetivo la protección integral del personal que es empleada para el trabajo, actividad o labor, donde se puedan identificar prácticas, procesos o situaciones de riesgos en el área de trabajo para crear acciones de prevención y corrección, lo cual se realiza por un proceso de intervención en los riesgos propios de la actividad económica.

Partiendo de lo anterior, se genera la idea de la propuesta que está enfocada al relleno sanitario el cual es un área de trabajo donde hay presente muchos riesgos para los trabajadores ya que se manipulan los desechos residuales del municipio de Pamplona, esta propuesta se realiza con el fin de identificar las falencias y necesidades que están presentes en el relleno sanitario, para posteriormente hacer una evaluación de las mismas y en base a la normativa de SG-SST se tomen las medidas necesarias para la corrección y prevención de este problema, y así evitar accidentes labores, sanciones por incumplimiento de esta normativa; lo que llevaría a generar gastos innecesarios para la empresa. También se pretende dar a conocer a la empresa las falencias que se tienen en ese lugar de trabajo y así poder llegar a conseguir que el relleno sanitario empiece a implementar debidamente las normas de seguridad necesarias para su buen funcionamiento.



INFORME FINAL

8. Recolección de información pertinente para el desarrollo de la propuesta																		
9. Desarrollo de plan de mejora																		
10. Entrega segundo informe																		
11. Correcciones, conclusiones y recomendaciones de la propuesta de mejoramiento																		
12. Entrega informe final																		
13. Socialización y validación propuesta de mejoramiento																		

*Fuente: Autor*

## 2.DESARROLLO DE PROPUESTA

Estructurar plan de mejoramiento que defina como ejecutar, monitorear y controlar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del relleno sanitario de Pamplona.

### 2.1 Área SG-SST

Es una disciplina que trata de prevenir las lesiones y las enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, además de la protección y promoción de la salud de los empleados. Tiene el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente en el trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados. **(ISOTOOLS, 2016)**

De acuerdo a la Resolución 026 del 07 de abril de 2020. Por medio de la cual se establecen los objetivos y las responsabilidades concernientes al SGSST.

#### 2.1.1 Objetivo

Diseñar e implementar el SGSST ejecutando de manera segura todos los procesos laborales con el fin de ejercer control sobre los peligros existentes, generando ambientes de trabajo seguros y saludables desde el punto de vista físico, mental y social para nuestros empleados, contratistas y partes interesadas; en pro de la salud y en cumplimiento a la legislación vigente aplicable.

#### 2.1.2 Responsabilidades

- Empleador
- Trabajadores
- Contratistas
- ARL

- Comités (Copasst, Cocola, Comité investigador de AT)

## 2.2 Relleno sanitario

Es el lugar técnicamente seleccionado, diseñado y operado para la disposición final controlada de los residuos sólidos, sin causar peligro, daño o riesgo a la salud pública, minimizando y controlando los impactos ambientales y utilizando principios de ingeniería, para la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima, con compactación de residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados, y cobertura final. **(Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, 2018)**

## 2.3 Relleno Sanitario Regional “La Cortada”

Es un relleno que está adscrito a la empresa Empopamplona S.A E.S.P. del municipio de Pamplona, cuenta con 18 hectáreas de las cuales están en uso 5 hectáreas para el tratamiento de los residuos sólidos de 9 municipios los cuales son Pamplona, Cácuta, Chitagá, Cucutilla, Labateca, Mutiscua, Silos, Toledo y Vetás (Santander). Este relleno lleva más 30 años en funcionamiento. En el año 2006 a través de la resolución N° 0222 Corponor le otorgó la licencia ambiental al relleno sanitario.

Actualmente se está haciendo una celda con el fin de aumentar la vida útil entre 2 a 4 años en el relleno sanitario, la cual está prevista que ingrese entre 1.000 y 1.300 toneladas de residuos sólidos que provienen de los diferentes municipios.

El relleno sanitario cuenta con alrededor de 10 empleados los cuales se encargan de realizar diferentes actividades en el relleno lo cuales requieren de ciertos elementos e implementos para realizar dichas labores.



*Ilustración 7: Relleno Sanitario*



*Ilustración 8: Celda Relleno Sanitario*

***Fuente: Autor***

## **2.4 Matriz Legal**

Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables. **(PREVENT, 2017)**

Tabla 5: Matriz Legal

TEMA	ORIGEN	LEGISLACION	NÚMERO	AÑO	INTERPRETACION	CUMPLE	RESPONSABLE
Regulación de Relaciones Laborales	Código Sustantivo del Trabajo	Código	-	1951	La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.	SI	Coordinadora SST
Normas para preservar, conservar, y mejorar la salud de los individuos en sus ocupaciones.	Congreso de Colombia	Ley	9	1979	Reglamenta las actividades y competencia de salud pública para asegurar el bienestar de la población. sin duda alguna la salud de los habitantes de una población determinada su calidad de vida, esta ley dictamina las reglas más importantes para el funcionamiento de diversas entidades, producto o situaciones que influyen en las condiciones de vida de la comunidad.	SI	Coordinadora de SST - COPASST
Prevención de desastres	Congreso de Colombia	Ley	46	1988	Todas las directrices necesarias para el desarrollo del plan de emergencias y prevención de desastres necesarios en cada empresa.	SI	Coordinador de SST- Brigadas emergencia

## INFORME FINAL

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Congreso de Colombia	Ley	1562	2012	Programa de salud Ocupacional por Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Accidente de Trabajo. Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte, etc., ver norma	SI	Coordinador de SST- Brigadas emergencia
COPASST (Comité paritario en Seguridad y Salud en el Trabajo)	Congreso de Colombia	Decreto	1443	2014	Conformación, funciones y responsabilidades y otras directrices del comité paritario de medicina higiene y seguridad industrial.	SI	Coordinador de SST- Brigadas emergencia
Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas	Congreso de Colombia	Decreto	2115	2017	Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas Sección 1: Disposiciones generales Sección 2: Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas	SI	Talento humano- Coordinador de SST
Medidas de prevención y control	Congreso de Colombia	Decreto	1443	2014	Las medidas de prevención y control deben adoptarse con base en el análisis de pertinencia, teniendo en cuenta el siguiente esquema de jerarquización: 1. Eliminación del peligro/riesgo: Medida que se toma para suprimir (hacer desaparecer) el peligro/riesgo; 2. Sustitución: Medida que se toma a fin de reemplazar un peligro por otro que no genere riesgo o que genere menos riesgo; 3. Controles de Ingeniería: Medidas técnicas para el control del peligro/riesgo en su origen (fuente) o en el medio, tales como el confinamiento (encerramiento) de un peligro o un proceso de trabajo, aislamiento de un proceso peligroso o del trabajador y la ventilación (general y localizada), entre otros; 4. Controles Administrativos: Medidas que tienen como fin reducir el tiempo de exposición al peligro, tales como la rotación de personal, cambios en la duración o tipo de la jornada de trabajo. Incluyen también la señalización, advertencia,	Si	Coordinador de SST

## INFORME FINAL

		Decreto	1072	2015	<p>demarcación de zonas de riesgo, implementación de sistemas de alarma, diseño e implementación de procedimientos y trabajos seguros, controles de acceso a áreas de riesgo, permisos de trabajo, entre otros; y,</p> <p><b>5. Equipos y Elementos de Protección Personal y Colectivo:</b> Medidas basadas en el uso de dispositivos, accesorios y vestimentas por parte de los trabajadores, con el fin de protegerlos contra posibles daños a su salud o su integridad física derivados de la exposición a los peligros en el lugar de trabajo. El empleador deberá suministrar elementos y equipos de protección personal (EPP) que cumplan con las disposiciones legales vigentes. Los EPP deben usarse de manera complementaria a las anteriores medidas de control y nunca de manera aislada, y de acuerdo con la identificación de peligros y evaluación y valoración de los riesgos.</p>		
Riesgo Psicosocial	Ministerio de la protección social	Resolución	2646	2008	Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo	NO	Talento humano
Riesgos	Ministerio de Trabajo y seguridad social	Resolución	2400	1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo. Riesgos Locativos, físicos (iluminación, vibraciones, ruidos), mecánico, soldadura, eléctrico.	SI	Coordinador de SST
Riesgo Biológico	Congreso de Colombia	Ley	9	1979	La Organización deberá tomar todas las medidas necesarias para impedir la propagación o exposición de los agentes biológicos y tóxicos nocivos para la salud de los trabajadores.	SI	Coordinador de SST
Riesgo Químico	Congreso de Colombia	Ley	55	1993	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el trabajo", adoptados por la 77a. Reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra, 1990	SI	Coordinador de SST

## INFORME FINAL

Accidente grave	Congreso de Colombia	Resolución	1401	2007	Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva	SI	Coordinador de SST
Exámenes médicos ocupacionales	Congreso de Colombia	Resolución	2346	2007	Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y para clínicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnósticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un diagnóstico y las recomendaciones.	SI	Talento humano- Coordinador de SST
COVID-19	Presidencia de la republica	Resolución	417	2020	Acciones de contención ante el covid-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias.	SI	Coordinador de SST
COVID-19	Ministerio de Salud y protección	Resolución	223	2021	Ajustar el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID – 19.	SI	Coordinador de SST
Color de equipos de primeros auxilios, camillas y botiquines	Ministerio de Trabajo y seguridad social.	Resolución	2400	1979	El color verde esmeralda se empleará para señalar: Seguridad, equipos de primeros auxilios, botiquines, camillas, máscaras contra gases, fondo de carteleras de seguridad e instrucciones de seguridad, etc.	SI	Coordinador de SST

## INFORME FINAL

Botiquines	Ministerio de Trabajo y seguridad social.	Resolución	705	2007	Especificaciones generales de uso de los botiquines necesarios en las diferentes empresas y áreas de la misma.	NO	Gerencia- Coordinador de SST
Extintores	Ministerio de Trabajo y seguridad social.	Resolución	2400	1979	El número total de extinguidores no será inferior a uno por cada 200 metros cuadrados de local o fracción. Los extinguidores se colocarán en las proximidades de los lugares de mayor riesgo o peligro y en sitios que se encuentren libres de todo obstáculo que permita actuar rápidamente y sin dificultad. El personal deberá ser instruido sobre el manejo de los extinguidores según el tipo, de acuerdo a la clase de fuego que se pueda presentar. Todo establecimiento de trabajo deberá contar con extinguidores de incendio, de tipo adecuado a los materiales usados y a la clase de riesgo. El equipo que se disponga para combatir incendios, deberá mantenerse en perfecto estado de conservación y funcionamiento, y serán revisados como mínimo una vez al año.	NO	Gerencia- Coordinador de SST

*Fuente: Autor*

## INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL EMPOPAMPLONA S.A E.S.P.

### 2.5 Identificación de necesidades

Se realiza una evaluación y seguimiento para encontrar e identificar las necesidades que se encuentran presentes en el relleno sanitario donde con ayuda de formatos de inspección se saca la información. Los formatos de inspección son proporcionados por la empresa ya que estos ya están elaborados y aprobados para su uso.

#### 2.5.1 Formatos utilizados

Se aplicaron 6 formatos de inspección:

- FSST-05 v.00 Inspección de botiquines
- FSST-06 v.00 Inspección de extintores
- FSST-07 v.00 Inspección de herramientas
- FSST-08 v.00 Inspección locativa
- FSST-09 v.00 Check List de orden y aseo
- FTH-49 V.00 Inspección de EPP

PROCESO DE APOYO		CÓDIGO	FSST-05 v.00
INSPECCIÓN DE BOTIQUINES		PÁGINA	1 de 1
Fecha de Inspección	26/05/2021		
Empleados de la Inspección	Cecilia, Daniela, Karina, Karol de la Cruz, Marcela, Valeria		
Fecha de Inspección del Proyecto	26/05/2021		
DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AMBIENTAL	ESTADO	CANTIDAD Y PRESENTACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO (SI APLICA)
Cuarenta quinque	B	3 unidades	
Tasadores	B	5 unidades	50 unidades por caja
Algodón y cintas de algodón	B	20 unidades	no tiene algodón
Cinta	B	20 unidades	
Esteros	B	2" x 5 yds	
Gasa	B	6 paquetes	
Indicadores	B	6 unidades	07/2021
Botiquines	B	70 unidades	
Veredas arboles 2 x 5 yardas, 3 x 5 yardas, 4 x 5 yardas	B	450 con	4 x 5 yardas
Vereda triangular	M		no tiene
Máscara	B		no tiene respiraciones
Tijeras	B		
Termómetro digital	M		temperatura de mercurio
Botella sifón de 200cc o 500cc	B	4 sobres	
Lentes de seguridad	M		no tiene
Libro de reglas con 30 y 30 minutos	M		no tiene
Tabletas de emergencia	M		no tiene
Manual de primeros auxilios	M		no tiene
Alcohol	B	550 ml lit	
Guantes	M		no tiene
Vereda de algodón 2 x 5 yardas	M		no tiene
Collar cervical adulto	M		no tiene
Armadillos y 4 Nefitas miembros superiores (adulto)	M		no tiene
Armadillos y 4 Nefitas miembros inferiores (adulto)	M		no tiene
Máscara BCP	B		
Termómetro digital	M		no tiene
Gel antibacterial	B		
Cinta de seguridad	M		no tiene
Suavizante	M		no tiene
Cinta	B		
No cuentan con botiquines, se recomienda tener Bolsa para su fácil movilidad			
<small>* Nota: Solo se deben tener medicamentos en el botiquín si existe personal entrenado para suministrarlos (médico o enfermera)</small>			

Ilustración 9: FSST-05 v.00 Inspección de botiquines

Fuente: Empopamplona S.A E.S.P.





### 2.5.2 Objetivo de la inspección

Realizar inspección espontánea a los trabajadores del relleno sanitario de Empopamplona S.A.E.S.P con el fin de identificar condiciones inseguras que pueden generar riesgo de accidentes de trabajo y emitir las recomendaciones preventivas efectivas en pro de la salud de los trabajadores y de la productividad empresarial.

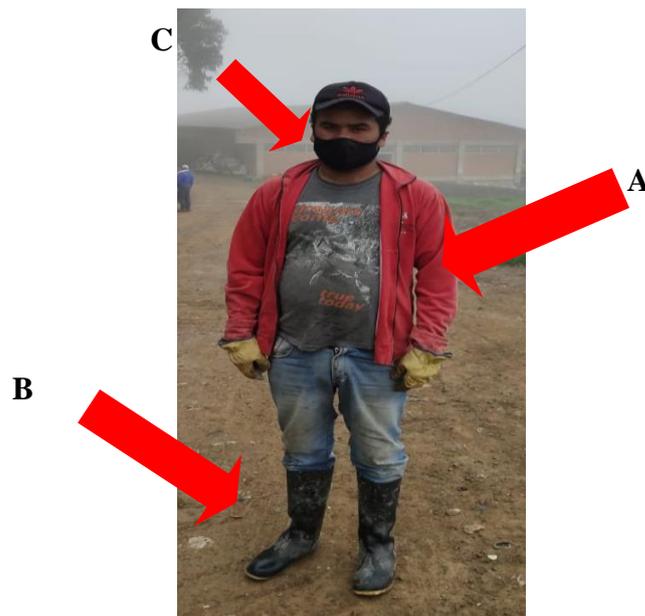
### 2.5.3 Hallazgos encontrados

A continuación, se van evidenciar los hallazgos encontrados en las inspecciones realizadas en el relleno sanitario.

—————▶ : Hace referencia a las falencias encontradas en cada una de las fotos en las inspecciones.

#### 2.5.3.1 Elementos de protección personal

- Se encontró que los trabajadores no cuentan con la dotación necesaria para el desarrollo de la actividad asignada.
- Los trabajadores expresan que muchos de los implementos que usan para realizar la actividad designada son reciclados.
- Los dotan de tapabocas y guantes de carnaza.



*Ilustración 14: Trabajador relleno sanitario*

**Fuente: Autor**

## INFORME FINAL

*A: Ropa no adecuada para el trabajador*

*B: Botas no adecuadas para el trabajador*

*C: Tapabocas no adecuado para el trabajador*

### 2.5.3.2 Botiquines

- La ubicación del botiquín está en un buen lugar que es accesible para el momento de que se requiera utilizarlo. También está protegido contra la humedad, la luz y las temperaturas extremas.

- Cuenta con la señalización debida.
- Esta en un área despejada y hay es fácil acceder a él.



*Ilustración 15: Botiquín*

***Fuente: Autor***

*A: El botiquín no cuenta con los elementos completos*

*B: El almacenamiento es inadecuado*

### 2.5.3.3 Camilla de emergencia

- Ubicación obstruida por diferentes objetos como botellas, y el tubo que lleva los cables de la luz.
- Difícil acceso para el momento de su uso.



*Ilustración 16: Camilla*

**Fuente: Autor**

*A: La ubicación de la camilla es errónea*

#### **2.5.3.4 Extintor**

- El relleno sanitario no cuenta con extintor propio, el extintor que se encuentra es prestado.
- La última recarga que se le realizó a ese extintor fue en marzo del 2019.
- No cuenta con la debida señalización.
- No tiene el soporte adecuado.
- Esta en un rincón y no es fácil de observar.



**Fuente: Autor**

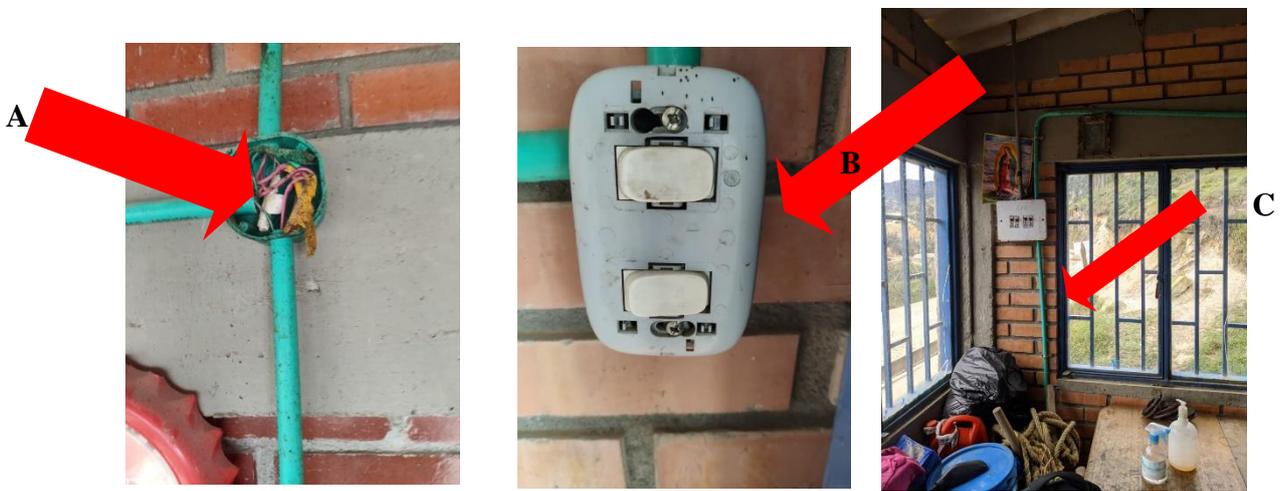
*Ilustración 17: Extintor*

*A: Extintor en fecha de vencimiento y mala ubicación.*

## INFORME FINAL

**2.5.3.5 Locativa**

- Los apagadores no tienen la pata están descubiertos.
- Se evidencian cables sueltos lo que representa un riesgo de accidente en caso de una falla eléctrica.
- La caja de tacos presenta una obstrucción en el camino para acceder a ellos.
- Falta la debida señalización.



*Ilustración 18: Conexiones Eléctricas*

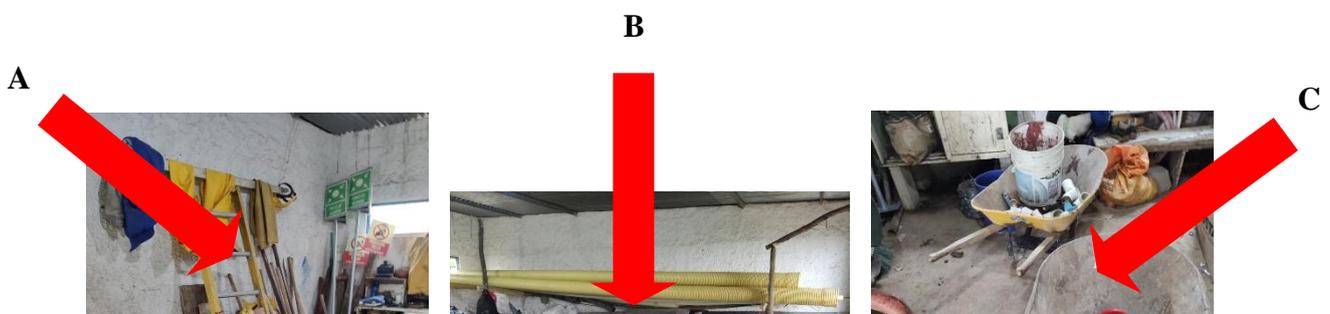
**Fuente: Autor**

A: Conexiones sin recubrimiento adecuado

B: Apagadores sin tapas

C: Material que obstruye el camino a la caja de tacos

El relleno sanitario cuenta con almacén espacioso donde se pueden guardar de manera adecuada todas las herramientas, materiales y demás que se utilicen para cumplir con las actividades del relleno.



*Ilustración 19: Almacén***Fuente: Autor**

- A: Ropa de los trabajadores del relleno
- B: Almacenamiento de material
- C: Forma insegura de poner las caretilas

**2.5.3.6 Herramientas**

- El relleno sanitario cuenta con las herramientas adecuadas para cumplir las funciones asignadas.
- Las herramientas que se encuentran están en buen estado.

*Ilustración 20: Herramientas***Fuente: Autor**

- A: Pala sin ubicación
- B: Herramientas sin ubicación
- C: Desorden de las herramientas

## 2.6 Estrategias a ejecutar

### 2.6.1 Adquisición de EPP

Tabla 6: EPP

<b>EPP PARA TRABAJADORES DEL RELLENO SANITARIO</b>			
<b>EPP</b>	<b>Características</b>	<b>Imagen</b>	<b>Valor</b>
<b>Gafas de seguridad</b>	Gafas de seguridad con lentes transparentes (policarbonato, ventilación, lateral, incoloro)		<b>\$10.900 UND</b> <b>Homecenter</b>
<b>Respirador media cara</b>	Pieza facial durable, diseñada para ser usada muchas veces con cartuchos y filtros reemplazables.		<b>\$49.900 UND</b> <b>Mercadolibre</b>
<b>Filtros</b>	Los filtros se pueden encontrar según la actividad, hay filtros para vapores inorganicos, organicos o gases acidos. Todos ellos cuentan con resistencia a la abrasión.		<b>\$39.900 UND</b> <b>Mercadolibre</b>

## INFORME FINAL

<b>Overol</b>	Overol fabricado en tela ultraliviana, de bajo peso y alta resistencia a los rasguños.		<b>\$34.900 UND</b> <b>Homecenter</b>
<b>Botas de seguridad</b>	Pvc sin nitrilo plastificado, alta resistencia, punta de metalica resistente, protección del tobillo contra impacto lateral.		<b>\$52.900 PAR</b> <b>Homecenter</b>
<b>Guantes Tipo Mosquetero Largo Calibre 35 Caucho Industrial</b>	Elaborado en 100% látex natural, con longitud de 20". Resistente al envejecimiento y a soluciones diluidas de ácidos y blanqueadores: ofrecen un 900% de elongación antes de la rotura.		<b>\$19.900 PAR</b> <b>Mercadolibre</b>
<b>Guantes de nitrilo cortos</b>	Fabricado en nitrilo, color azul, 4mm de espesor, 9,5 pulgadas de longitud, flexible y confortable.		<b>\$81.900 100 UND</b> <b>\$24.900 20 UND</b> <b>Mercadolibre</b>

<b>Gorra</b>	Largo que cubre el cuello. Probado y aprobado para todo tipo de lavado.		<b>\$14.900 UND</b> <b>Mercadolibre</b>
--------------	--	--	--

*Fuente: Autor*

### 2.6.2 Adaptación de botiquines

De acuerdo a la resolución 705 de 2007 el relleno debe tener botiquines tipo C ya que tiene más de 15.000 metros cuadrados, dicho esto el relleno debe tener mínimo 2 botiquines que estén debidamente señalizados y sean fácil de acceder a ellos.

*Tabla 7: Elementos que debe contener el botiquín tipo C*

ELEMENTOS	UNIDADES	CANTIDAD
GASAS LIMPIAS PAQUETE	Paquete X 100	2
GASAS ESTÉRILES PAQUETE	Paquete por 3	20
APÓSITO o COMPRESAS NO ESTÉRILES	Unidad	8
ESPARADRAPO DE TELA ROLLO 4"	Unidad	4
BAJALENGUAS	Paquete por 20	4
VENDA ELÁSTICA 2 X 5 YARDAS	Unidad	4
VENDA ELÁSTICA 3 X 5 YARDAS	Unidad	4
VENDA ELÁSTICA 5 X 5 YARDAS	Unidad	4
VENDA DE ALGODÓN 3 X 5 YARDAS	Unidad	4
VENDA DE ALGODÓN 5 X 5 YARDAS	Unidad	4

## INFORME FINAL

CLORHEXIDINA O YODOPOVIDONA (JABÓN QUIRURGICO)	Galón	2
SOLUCIÓN SALINA 250 cc o 500 cc	Unidad	10
GUANTES DE LÁTEX PARA EXAMEN	Caja por 100	2
TERMÓMETRO DE MERCURIO o DIGITAL	Unidad	2
ALCOHOL ANTISÉPTICO FRASCO POR 275 ml	Unidad	2
TIJERAS	Unidad	2
LINTERNA	Unidad	4
PILAS DE REPUESTO	Par	4
TABLA ESPINAL LARGA	Unidad	1
COLLAR CERVICAL ADULTO	Unidad	4
COLLAR CERVICAL NIÑO	Unidad	4
INMOVILIZADORES o FÉRULA MIEMBROS SUPERIORES (ADULTO)	Unidad	2
INMOVILIZADORES o FÉRULA MIEMBROS INFERIORES (ADULTO)	Unidad	2
INMOVILIZADORES o FÉRULA MIEMBROS SUPERIORES (NIÑO)	Unidad	2
INMOVILIZADORES o FÉRULA MIEMBROS INFERIORES (NIÑO)	Unidad	2
VASOS DESECHABLES	Paquete por 25	2
TENSIÓMETRO	Unidad	2
FONENDOSCOPIO	Unidad	2

## INFORME FINAL

ACETAMINOFÉN TABLETAS POR 500 mg	Sobre por 10	4
HIDRÓXIDO DE ALUMINIO TABLETAS	Sobre por 10	4
ASA TABLETAS POR 100 mg	Sobre por 10	2
ELEMENTO DE BARRERA o MÁSCARA PARA RCP	Unidad	2
TOTAL		116

*Fuente: Safetya*



*Ilustración 21: Botiquín Tipo C*

*Fuente: Saluti*

El botiquín tipo C que cuenta con todos los elementos necesarios y que cumpla con la debida resolución tiene un valor de \$2.002.770 ([www.saluti.com.co](http://www.saluti.com.co)).

### 2.6.3 Adaptación de Extintores

Es una herramienta utilizada para extinguir cierta clase de incendios, los cuales son necesarios para evitar desastres de este tipo. En este caso el relleno necesita un extintor clase ABC que es el extintor multipropósito ya que este es el adecuado para cubrir e extinguir.



**CLASE A.** Para incendios en los que están implicados materiales combustibles sólidos normales como madera, viruta, papel, tela, goma, caucho y numerosos plásticos que requieren los efectos térmicos (enfriamiento) del agua, soluciones de agua, o los efectos de ciertos elementos químicos secos que retrasan la combustión.



**CLASE B.** Para Incendios de líquidos combustibles o inflamables, grasas del petróleo, alquitranes, aceites, pinturas de aceite, solventes, lacas, alcoholes, gases inflamables y materiales similares en los que la extinción queda asegurada con mayor rapidez excluyendo el aire (el oxígeno), limitando el desprendimiento de vapores o interrumpiendo la reacción en cadena de la combustión.



**CLASE C.** Para Incendios en los que están involucrados equipos eléctricos energizados donde, de cara a la seguridad del operador, es preciso utilizar agentes no conductores de electricidad, es decir, eléctricamente aislantes.



**CLASE D.** Para Incendios en los que están implicados ciertos metales combustibles como magnesio, titanio, circonio, sodio, litio, potasio, etc., que requieren un medio extintor absorbente térmico no reactivo con los metales en combustión.



**CLASE K.** Son los originados por diversos medios de cocción como grasas, aceites o manteca, comestibles.

Ilustración 22: Tipos de Extintores

Fuente: ARL SURA



Ilustración 23: Extintor multipropósito

Fuete: ARL SURA

Tabla 8: Relación de extintores

CAPACIDAD	VALOR	CUBRE LAS NECESIDADES
5 LB	\$27.000	NO
10 LB	\$47.500	NO
20 LB	\$56.900	SI
30 LB	\$66.700	SI

Fuete: Autor

#### 2.6.4 Zona de hidratación

La hidratación es fundamental para el buen funcionamiento del organismo.

Aproximadamente el 60% de nuestro peso es agua y ésta se considera ya como un elemento esencial para la mayoría de los procesos fisiológicos, desde la digestión hasta la absorción, pasando por la eliminación de desechos y toxinas y también para la estructura y función del aparato circulatorio.

Por eso se hace necesario contar con una zona de hidratación en el relleno para evitar algún accidente de trabajo o una enfermedad de trabajo, ya que los trabajadores están expuestos al sol sin ningún tipo de protección.

Para ello es necesario contar con un área de hidratación que cumpla su función.



Ilustración 24: Señalización punto de hidratación

Fuete: Google imágenes



Ilustración 25: Bidón de agua

### 2.6.5 Ducha de seguridad y lava ojos

Las duchas de seguridad y los lava ojos son equipos de emergencias para los casos de proyecciones, derrames o salpicaduras de productos o sustancias que son nocivas para la salud de las personas o en este caso de los trabajadores.

Se utilizan para aplicar primeros auxilios y, por lo tanto, no deben reemplazar a los elementos de protección personal habituales.

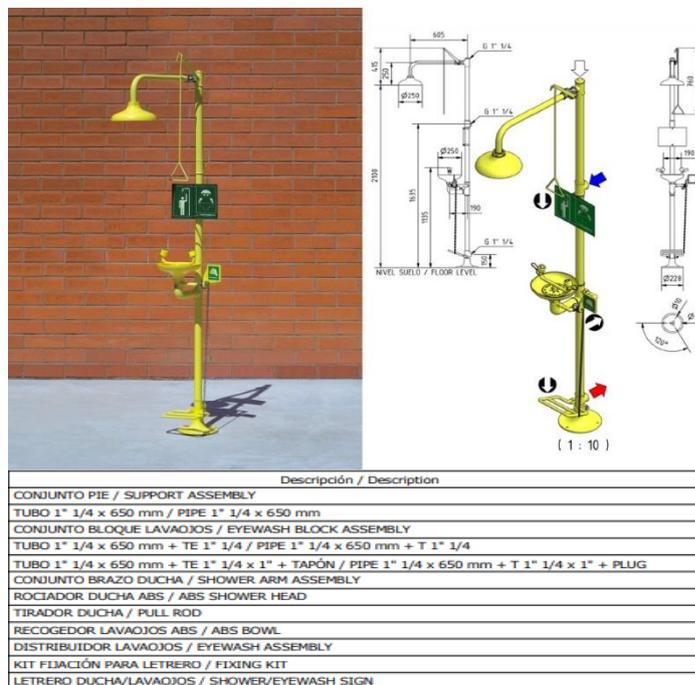


Ilustración 26: Ducha y lavaojos de seguridad

Fuente: CarlosArboles

## 2.7 Riesgos

Son los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico. Todo tiene el objetivo de evitar o disminuir las posibilidades de que algún trabajador o trabajadora pueda sufrir algún tipo de daño derivado de su trabajo. Hablamos de daños como lesiones, accidentes, enfermedades o patologías. Por tal de llevar una buena prevención, la empresa debe hacer una correcta evaluación de los riesgos que pueden existir en el lugar de trabajo.

(ISOTOOLS, 2016)

Tabla 9: Tipos de Riesgos

<b>TIPO DE RIESGO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>EJEMPLOS</b>
Riesgo físico	Son todos los riesgos que afecta o causan un daño corporal con o sin contacto directo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruido (de impacto, intermitente, continuo)</li> <li>• Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)</li> <li>• Vibración (Cuerpo entero, segmentario)</li> <li>• Temperaturas extremas (Calor y frío)</li> <li>• Presión atmosférica (normal y ajustada)</li> </ul>
Riesgo químico	Están producidos por químicos y por el medio ambiente. Son producidos por inhalaciones o absorciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Polvo orgánicos e inorgánicos.</li> <li>• Líquidos (niebla y rocíos)</li> <li>• Gases y vapores</li> <li>• Humos metálicos, no metálicos</li> <li>• Material particulado</li> </ul>
Riesgo biológico	Son los riesgos que derivan de factores ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Virus</li> <li>• Bacterias</li> <li>• Hongos</li> <li>• Parásitos</li> <li>• Picadura</li> <li>• Mordeduras</li> </ul>

## INFORME FINAL

Riesgos Biomecánicos	Se refiere a todos aquellos elementos externos que actúan sobre una persona que realiza una actividad específica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postura</li> <li>• Esfuerzo</li> <li>• Movimiento repetitivo</li> <li>• Cargas pesadas</li> </ul>
Riesgos psicosociales	Hace referencia a la relación entre el individuo y su entorno social, laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión organizacional</li> <li>• Características de la organización del trabajo</li> <li>• Características del grupo social de trabajo</li> <li>• Condiciones de la tarea</li> <li>• Interfase persona-tarea</li> <li>• Jornada de trabajo</li> </ul>
Riesgos naturales	Hace referencia a la probabilidad de que un territorio y la sociedad que habita en él, se vean afectados por episodios naturales de rango extraordinario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sismo</li> <li>• Terremoto</li> <li>• Vendaval</li> <li>• Derrumbe</li> <li>• Precipitaciones (lluvias, granizadas, heladas)</li> </ul>
Condiciones de seguridad	Son aquellas condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecánico (herramientas, maquinarias, equipos)</li> <li>• Eléctrico</li> <li>• Locativo, superficies de trabajo, condiciones orden y aseo</li> <li>• Tecnológico</li> <li>• Accidentes de tránsito</li> <li>• Públicos (robos, atracos, atentados de orden público)</li> </ul>

Fuente: GTC 45

### Clases de riesgo

El artículo 26 del Decreto 1295 de 1994 establece las siguientes clases de riesgo, las cuales se reglamentan en el artículo 2.2.4.3.5 del Decreto 1072 de 2015.

Tabla 10: Clases de riesgo

TABLA DE CLASES DE RIESGO Y COTIZACIÓN		
CLASE I	Riesgo mínimo	0.522%
CLASE II	Riesgo bajo	1.044%
CLASE III	Riesgo medio	2.436%
CLASE IV	Riesgo alto	4.350%
CLASE V	Riesgo máximo	6.960%

**Fuente: SafetYA**



Ilustración 27: Clases de riesgos

**Fuente: SafetYA**

## 2.7.1 Estrategia

Se tiene proyectado analizar, evaluar y diseñar una cartilla con los riesgos latentes en el relleno sanitario regional “La Cortada”, esto con el fin que sirva como guía para las personas que laboran en este sitio.



*Ilustración 28: Cartilla de Riesgos Laborales*

**Fuente: Autor**

## 2.7.2 Plano de rutas de evacuación y señalización

Por otra parte, se va a complementar el plan de emergencias de la empresa, donde el relleno sanitario también tiene esta falencia. Para ello se realizó el plano de rutas de evacuación y señalización, el cual se entrega a la empresa en formato PDF.



### **CONCLUSIONES**

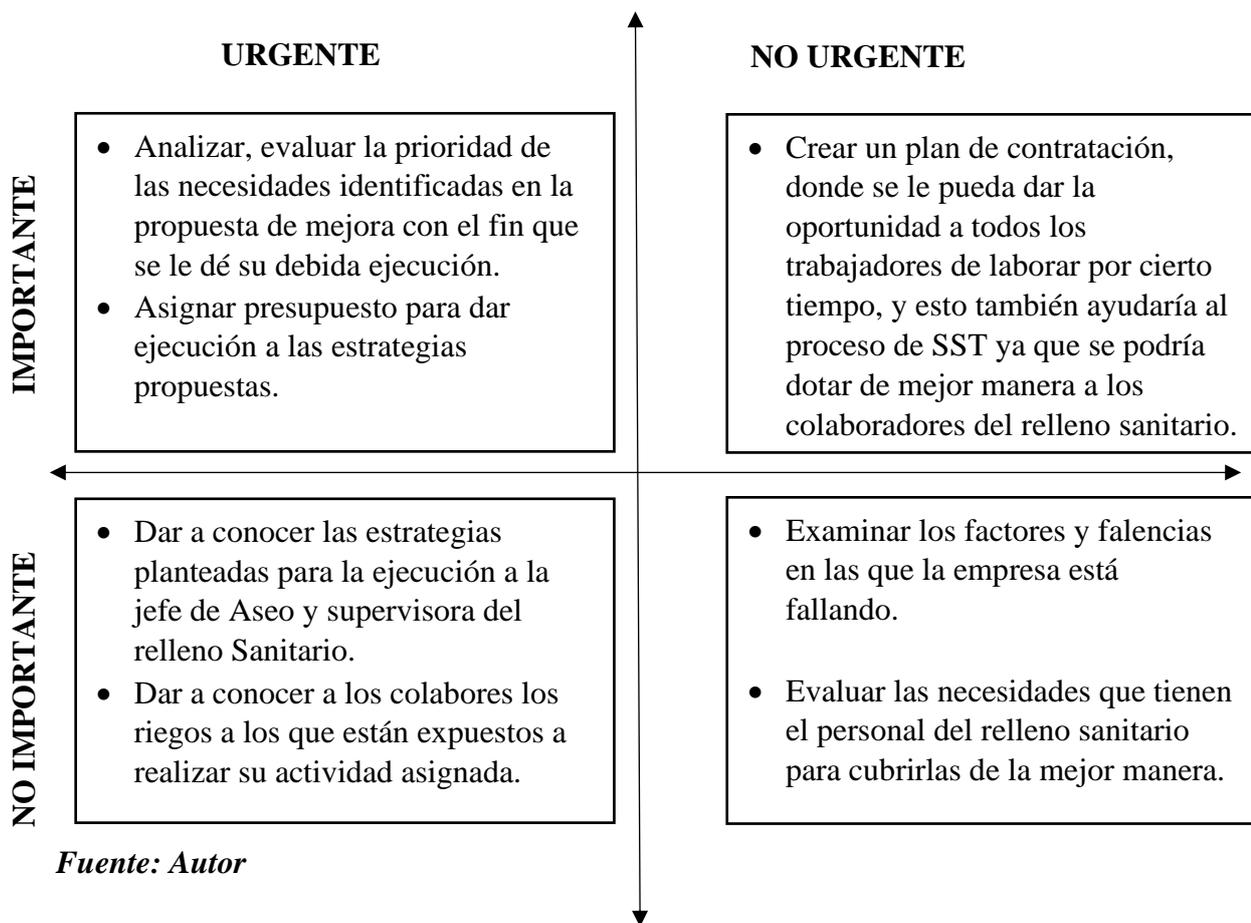
La empresa Empopamplona en el área de Seguridad y Salud en el trabajo cada día se va completando de la mejor manera, para ello fue de gran importancia complementar este proceso con la propuesta que se planteó ya que se resaltaron algunas de las necesidades que tiene el relleno sanitario en cuanto a los estándares que se manejan en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Por otra parte, se realizó un trabajo mancomunado con la Jefe - Líder de SST de la empresa, donde se buscó la información se analizó y evaluó para que se estipulara de la mejor manera y siguiendo toda la normativa de SG-SST presente en Colombia y con el fin que se siga cumpliendo como se ha hecho hasta el momento y mejorar en los ámbitos que se está fallando.

Para concluir, la propuesta de mejora se espera que se avance en el mejoramiento en esta área de trabajo donde muchas veces se deja de lado y no se presta la atención necesaria, también se espera que se tenga en cuenta la información recolectada para que se consiga una mejora continua en donde se cumplan poco a poco las estrategias propuestas.

### RECOMENDACIONES

La matriz de Eisenhower, también conocida como la caja de Eisenhower o la matriz urgente/importante, es un marco de trabajo simple para priorizar las tareas y administrar la carga de trabajo.



De acuerdo a lo anterior es necesario poner en marcha la propuesta de mejora donde se evalúen la importancia y prioridad que tiene cada estrategia propuesta esto con el fin de empezar a cumplir con ello para que se genere un mejoramiento continuo en los procesos del área SST, tanto como la empresa. Ya que con ellos se protegen a los colaboradores de accidentes de trabajo, y se mejora el área de trabajo del personal de relleno sanitario, también para evitar sanciones por incumplimiento de la normatividad de SST.

### **ALCANCE DE LA PRACTICA**

La práctica empresarial como modalidad de grado es una buena elección, ya que con ella adquirimos conocimientos necesarios para entrar al mundo laboral, es un proceso donde se tiene contacto real con el mundo laboral, donde cada paso que se da es experiencia necesaria para seguir creciendo como profesionales y persona. Desde mi punto de vista personal la práctica me ha dejado muchos aprendizajes ya que el contacto con los compañeros de trabajo y las actividades son de gran ayuda para poder hacer las cosas de la mejor manera. El ambiente laboral de la empresa es de mucho aprendizaje ya que algunas personas son muy colaboradoras con el proceso que se lleva a cabo en el área. Por otra parte, se trató de aprender y adquirir muchos conocimientos en el ámbito profesional.

En conclusión, el proceso de la práctica se llevó de la mejor manera, se ejecutaron las actividades de acuerdo a lo designado y el apoyo recibido por parte de mi jefe inmediato fue de gran ayuda para obtener muchos conocimientos del área en la cual se realizó el trabajo de grado.

**BIBLIOGRAFÍA**

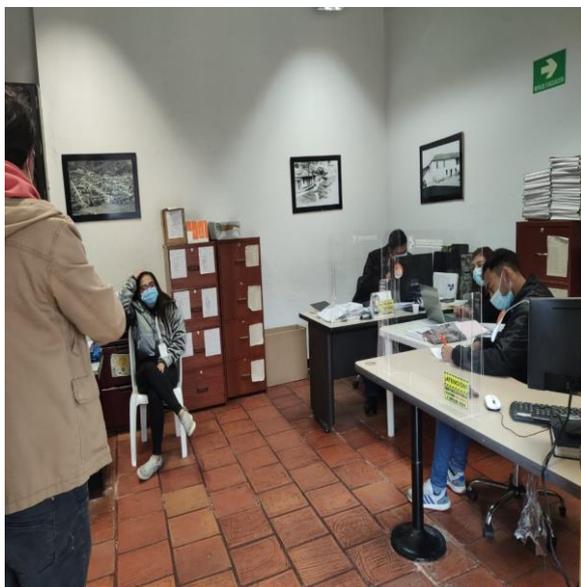
**Espinosa, R. (05 de Abril de 2015).** *robertoespinosa.es*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda#:~:text=La%20matriz%20de%20an%C3%A1lisis%20dafo%20o%20foda%2C%20es%20una%20conocida,la%20situaci%C3%B3n%20de%20la%20em%20presa.&text=La%20matriz%20de%20an%C3%A1lisis%20dafo%20permite%20ide>

**ISOTOOLS. (06 de Septiembre de 2016).** *ISOtools*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

**PREVENT. (2017).** *prevent.com*. Obtenido de [https://www.prevent.com.co/portal/sgsst/matriz-legal/view#:~:text=Matriz%20legal%3A%20Es%20la%20compilaci%C3%B3n,%20DSST\)%2C%20el%20cual%20deber%C3%A1](https://www.prevent.com.co/portal/sgsst/matriz-legal/view#:~:text=Matriz%20legal%3A%20Es%20la%20compilaci%C3%B3n,%20DSST)%2C%20el%20cual%20deber%C3%A1)

**Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos. (2018).** *UAESP*. Obtenido de <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/relleno-sanitario>

**ANEXOS DEL TRABAJO REALIZADO EN LA EMPRESA**



*Ilustración 30: Capacitaciones al personal de la empresa*



*Ilustración 31: Inspecciones*

## INFORME FINAL



*Ilustración 33: Reunión con el COPASST*



*Ilustración 32: Inducción y reinducción del personal operativo*

Estas fueron algunas de las actividades realizadas en la empresa durante el proceso de pasantía donde se apoyaron diversos procesos con el personal de la empresa Empopamplona S.A E.S.P.