

# REVISIÓN DOCUMENTAL EXHAUSTIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, EN LA AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA LTDA.

Comprehensive Documentary Review of  
The Occupational Health And Safety  
Management System, In The Real Estate  
Agency Colombia Ltda.

**Andrés Pérez Trochez**

[aperezt@poligran.edu.co](mailto:aperezt@poligran.edu.co)

Institución Educativa Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Estudiante  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud  
en el Trabajo

**Mary Isabel Téllez López**

[Matellez9@poligran.edu.co](mailto:Matellez9@poligran.edu.co)

Institución Educativa Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Estudiante  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud  
en el Trabajo

**Yohanna Milena Rueda-Mahecha**

[ymrueda@poligran.edu.co](mailto:ymrueda@poligran.edu.co)

Institución Educativa Politécnico Grancolombiano  
Escuela de Sociedad, Cultura y Creatividad  
Profesora  
Especialización en Gerencia de la Seguridad y Salud  
en el Trabajo

Recepción: 06.09.2023

Aceptación: 14.11.2023

Pérez Trochez, A., Téllez López, M. y Rueda-Mahecha, Y. (2023). Revisión documental exhaustiva del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en la Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda. Sociedad, Cultura y Creatividad.

## Resumen

La consultoría que se efectuó en la empresa Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda. se centró en la revisión del Sistema de Gestión de Seguridad Laboral de acuerdo con la normativa actual, específicamente la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015. Para llevar a cabo esta revisión, se creó una matriz de criterios mixta la cual consideró, tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. La empresa se encuentra clasificada como riesgo I y cuenta con menos de 10 empleados, por lo cual, se aplicaron siete estándares mínimos correspondientes.

El resultado de la revisión indicó que el cumplimiento de la Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda. fue aceptable, alcanzando una calificación porcentual del 100%. Esto significa que cumple con los estándares aplicables según la naturaleza de la empresa. Sin embargo, durante el proceso de revisión, se identificó que la empresa contaba con un formato de registro de ausentismo, pero no cumplía con todas las características necesarias para llevar un seguimiento detallado.

Para abordar esta situación, se creó una matriz de indicadores de ausentismo la cual permite generar diversos informes, como seguimiento por trabajador, diagnóstico, día de ausencia y mes. Esta matriz mejora el proceso de registro y ayuda a llevar un seguimiento más detallado de los indicadores de ausentismo. Estos indicadores facilitan la aplicación de la mejora continua en el marco del ciclo PHVA.

Además, la matriz de indicadores de ausentismo también permite realizar análisis por diagnóstico, lo que ayuda a comprender las principales causas de ausencia en la organización, realizar seguimiento diario de las ausencias, lo que facilita la detección temprana de días específicos en los que el ausentismo es más frecuente. Esto proporciona información valiosa para la implementación de las medidas preventivas y programas de salud ocupacional dirigidos a abordar los problemas de salud específicos que puedan estar afectando a los empleados.

#### Palabras clave:

Revisión documental, mejora continua, estándares, ausentismo, matriz.

#### Abstract

The consultancy conducted at Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda. focused on the review of the Occupational Health and Safety Management System in accordance with current regulations, specifically Resolution 0312 of 2019 and Decree 1072 of 2015. To carry out this review, a mixed criteria matrix was created, considering both qualitative and quantitative aspects. The company is classified as risk level I and has fewer than 10 employees, therefore, seven corresponding minimum standards were applied.

The result of the review indicated that the compliance of Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda. was acceptable, achieving a percentage score of 100%. This means that the company meets the applicable standards according to its nature. However, during the review process, it was identified that the company had an absenteeism record format but did not meet all the necessary characteristics for detailed tracking.

To address this situation, an absenteeism indicators matrix was created, which allows for the generation of various reports, such as tracking by employee, diagnosis, day of absence, and month. This matrix improves the

registration process and helps to track absenteeism indicators in more detail. These indicators facilitate the application of continuous improvement within the PDCA cycle.

Furthermore, the absenteeism indicators matrix also enables analysis by diagnosis, which helps to understand the main causes of absence in the organization. It also allows for daily tracking of absences, facilitating the early detection of specific days with higher absenteeism rates. This provides valuable information for the implementation of preventive measures and occupational health programs aimed at addressing specific health issues that may be affecting employees.

**Keywords:** Documentary Review, continuous improvement, standards, absenteeism, matrix.

#### INTRODUCCIÓN

La aplicación de consultorías o metodologías para la revisión de documentos es crucial en diversos aspectos, incluyendo la verificación del ausentismo laboral. Esto implica considerar periodos de ausencia, causas, edades, diagnósticos, etc., del personal registrado. Estos aspectos pueden ser evaluados mediante un instrumento de análisis que, al aplicarse, permite inferir si una organización cumple con los requisitos mínimos establecidos por la Resolución 0312 del 2019 en Colombia y/o los requisitos mínimos exigidos.

Por lo tanto, el objetivo de la consultoría realizada en Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Ibagué cuya dirección es: LC 155 C. CIAL La Quinta (barrio Hipódromo), y su actividad económica principal es la administración de inmuebles, arrendamiento de bienes inmuebles, corretaje de bienes raíces, prestación de servicios de avalúo de bienes e inmuebles, urbanos y rurales, se centró en la revisión de la documentación existente en la organización relacionada con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral, de acuerdo con la normativa legal vigente, en particular la Resolución 0312 de 2019, en su capítulo I, en el que menciona: cuáles son los requisitos o "Estándares mínimos para empresas con diez (10) o menos trabajadores clasificados en riesgo 1, 2 o 3" los cuales deben cumplir, y así mismo los ítems que se enmarcan bajo el Decreto 1072 de 2015. El propósito central de la consultoría se enfocó en evaluar el cumplimiento de las normativas mencionadas y con base en los resultados que se obtuvieran, poder aplicar mejoras las cuales tuviesen como propósito la optimización de los procesos.

Por lo anterior y como consecuencia, se realizó un análisis detallado de 11 documentos, como el manual del SG-SST, la política de SST, la matriz de objetivos, el reglamento de higiene y seguridad industrial, matriz de peligros, procedimiento exámenes médicos, matriz de exámenes médicos, encuesta perfil sociodemográfico, análisis de perfil sociodemográfico, procedimiento y elaboración de matriz de identificación, formato de registro de ausentismo. Durante este proceso, se determinó si algunos de los documentos mencionados requerían modificaciones y se diseñó e implementó una matriz respaldada por una métrica de criterios. Esta matriz se enfocó en calificar y cuantificar el cumplimiento de los documentos basados en la normatividad.

El objetivo principal del análisis documental, se basó en la revisión exhaustiva de la información del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, de la Agencia Inmobiliaria Colombia Ltda., cuya finalidad tuvo de manera específica identificar los estándares utilizados para la evaluación y análisis del Sistema de gestión de seguridad laboral, del mismo modo, se centró de manera específica en determinar el nivel en el que se encontraba la empresa y con base en los hallazgos anteriores, elaborar un plan de mejora cuyo propósito fuera establecer un formato de registro de ausentismo, con miras en hallar de manera eficaz las estadísticas de ausencia laboral, independiente del tipo de ausencia, con la finalidad de llevar un control óptimo y a detalle de registros por ausencia, bien sea de origen, común o laboral.

Las limitaciones que se encontraron durante el proceso fueron varias, algunas de ellas como la limitación de la información disponible en el momento, la cual en alguna moda afectó la exhaustividad y precisión de la evaluación, también se evidenció la falta de actualización de los documentos, en algunos se halló falta de contexto lo que dificultó la comprensión, así mismo la percepción de ambos consultores es distinta por lo cual se tuvieron conclusiones y emisiones de conceptos distintos.

Se llevó a cabo un análisis exhaustivo de la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la empresa Agencia Inmobiliaria de Colombia Ltda. Durante este proceso, se identificaron los hallazgos y se ofrecieron sugerencias de posibles mejoras o complementos para los documentos existentes.

Una vez completada esta etapa, se procedió a activar y poner en marcha el proceso de mejora continua, siguiendo la metodología propuesta por Barraza y Dávila en 2008. Este enfoque se basó en la tercera esfera concéntrica del Kaizen, que busca eliminar rápidamente cualquier aspecto que no sea útil y promover mejoras en la calidad de los procesos y productos en un corto plazo.

Durante este proceso, se identificó la falta de un formato completo para el registro de ausentismo. Por lo anterior se obtuvo como resultado, la innovación y diseño de una estrategia para crear e implementar una matriz de indicadores de ausentismo como producto final. El propósito de esta matriz es registrar información detallada de cada colaborador que presente ausencia laboral, facilitando la extracción de informes y gráficos porcentuales tanto a nivel general como individual. Esto permite obtener la información necesaria de manera rápida y eficiente.

## MARCO TEÓRICO

Para desarrollar un plan de mejoramiento basado en la revisión documental según la Resolución 0312 de 2019, es importante comprender la finalidad de esta norma, que establece los requisitos mínimos para administrar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Según la normativa, todas las organizaciones deben realizar una autoevaluación para determinar el nivel de cumplimiento con respecto al SG-SST. La autoevaluación varía según el número de trabajadores, la clasificación de riesgo, entre otros factores.

En la generación del plan de mejoramiento, se utiliza como base las etapas Deming, que siguen la secuencia lógica de "Planificar, Hacer, Verificar y Actuar" (PHVA). Estas etapas, propuestas por William E. Deming, son ampliamente utilizadas en la gestión de proyectos y proporcionan una guía para los procesos. El plan de mejoramiento se estructura en diferentes áreas, como campo de aplicación, citas, definiciones, contexto de la empresa, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Además de la Resolución 0312 de 2019, se hace referencia al Decreto 1072 de 2015, el cual establece la obligatoriedad de implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Sistema General de Riesgos Laborales definen este sistema

como un conjunto de normas y procedimientos destinados a prevenir y proteger a los empleados de enfermedades laborales y accidentes.

En Colombia, el cumplimiento de las medidas de protección laboral se rige por el Decreto 1072 de 2015, que establece las obligaciones y responsabilidades de las empresas en este ámbito. Además, existen normas técnicas y guías, como la normativa ISO 45001/2018 y la Guía Técnica Colombiana GTC 45, que brindan orientación para la implementación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral.

Los riesgos en el lugar de trabajo, según Parker (2014), pueden ser diversos y abarcar aspectos físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, entre otros. Los riesgos físicos incluyen elementos como el ruido, las vibraciones, las temperaturas extremas y la radiación. Los riesgos químicos se refieren a la exposición a sustancias tóxicas, gases, líquidos y sólidos peligrosos. Los riesgos biológicos están relacionados con la exposición a bacterias, virus y otros microorganismos. Los riesgos ergonómicos pueden estar asociados con posturas incómodas, movimientos repetitivos y levantamiento de cargas. Por último, los riesgos psicosociales pueden incluir el estrés laboral, la violencia en el lugar de trabajo y otros factores relacionados con el entorno laboral.

### MARCO METODOLÓGICO

El informe se basó en el análisis de la documentación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral (SG-SST), siguiendo los principios del método científico. Este enfoque garantiza un proceso organizado y lógico para obtener los resultados deseados y desarrollar el concepto de estudio. De acuerdo con De Hoyos (2020), la aplicación del método científico asegura la recopilación de datos relevantes y la obtención de conclusiones objetivas.

En este sentido, se utilizó una investigación de tipo aplicada, cuyo propósito consistió en optimizar el SG-SST mediante la implementación de una herramienta, en este caso la matriz de ausentismo, que permitió llevar un registro mensual de las ausencias laborales de los colaboradores de la empresa. Por otro lado, la investigación básica se encargó de identificar un problema y proporcionar estrategias de solución, como menciona Huaire (2019).

En cuanto al enfoque utilizado, se empleó un enfoque mixto, ya que se recopiló y sintetizaron tanto información cuantitativa como cualitativa durante el proceso de análisis documental. En relación al diseño de investigación, se utilizó el enfoque exploratorio cualitativo, una técnica que permite obtener una comprensión inicial de un fenómeno sin seguir una estructura puntual. Esta técnica, atribuida a Peter Checkland, se aplica en investigaciones que buscan analizar y diseñar sistemas que no pueden ser modelados con precisión, lo que permite explorar técnicas e identificar ventajas y desventajas de cualquier fenómeno (Martínez & Ríos, 2008).

### RESULTADOS

Se tuvieron en cuenta cinco fases de la metodología Kubr, iniciación, diagnóstico, planificación de medidas, aplicación y terminación.

Se llevaron a cabo diversas actividades y procesos en el desarrollo de la consultoría. En primer lugar, se realizó una reunión con el cliente donde se presentó una propuesta de consultoría a través de una presentación de PowerPoint, la cual incluía la participación de la institución académica. Posteriormente, se envió una carta detallada que describía el objetivo, alcance y meta de la consultoría.

Se elaboró un informe resumido de la propuesta presentada y se formalizó el contrato de consultoría a través de una carta de contratación, en la cual se explicaba de manera concisa el contenido del contrato. Es importante mencionar que este contrato se estableció sin ningún costo para el cliente.

En relación al análisis de la normatividad vigente, se creó una matriz de criterios que permitió llevar a cabo el análisis y revisión de dicha normatividad. Se aplicaron los estándares mínimos y numerales correspondientes establecidos en el Decreto 1072 de 2015.

Asimismo, se realizó una exhaustiva revisión de los documentos requeridos según la normatividad, utilizando la matriz de criterios como guía. Se evaluó el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) mediante un porcentaje de cumplimiento.

En el proceso de creación de la matriz de ausentismo, se llevó a cabo un análisis detallado donde se observaron los ítems aplicables y los numerales correspondientes. Esta matriz permitió evaluar el estado de cumplimiento de la empresa en relación a los criterios establecidos.

Además, se realizó una revisión exhaustiva de los documentos existentes, siguiendo el enfoque del ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Los documentos fueron organizados en carpetas de acuerdo con su clasificación, siguiendo la teoría y metodología del ciclo PHVA.

Por último, se realizó un análisis del perfil sociodemográfico mediante la creación de una encuesta que recopiló información relevante sobre las características sociodemográficas de la población en estudio. Posteriormente, se elaboró un informe que presentó de manera resumida los resultados obtenidos en dicho análisis.

En resumen, se llevaron a cabo diversas actividades y procesos como la presentación de la propuesta, la formalización del contrato, el análisis de la normatividad, la creación de la matriz de ausentismo, la revisión de documentos y el análisis del perfil sociodemográfico. Cada uno de estos pasos contribuyó al desarrollo de la consultoría y a la obtención de resultados relevantes para la empresa.

## CONCLUSIONES O DISCUSIÓN

Se llevó a cabo la revisión exhaustiva de los documentos existentes en la empresa, siguiendo las directrices de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015, en función de la naturaleza de la organización, su actividad, tamaño y nivel de riesgo. Se identificaron siete estándares aplicables que debían ser revisados: designación de una persona responsable del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad Laboral, incorporación al Sistema de Seguridad Social Integral, implementación de un programa de capacitación anual, elaboración de un plan de trabajo anual, realización de evaluaciones médicas de ingreso, reconocimiento y evaluación de los riesgos y peligros, y aplicación de medidas de prevención y control basadas en los peligros y riesgos identificados. Se utilizó el capítulo 6 y sus artículos correspondientes del Decreto 1072 como base para crear una matriz de criterios cualitativos y

cuantitativos para determinar el grado de cumplimiento.

Después de realizar el análisis documental mediante la matriz, se determinó que Agencia Inmobiliaria Ltda. cumple con los requisitos establecidos en la Resolución 0312, obteniendo un nivel de aceptabilidad con una calificación del 100%. Sin embargo, se enfatizó a la empresa la importancia de mantener la mejora continua y estar abiertos a nuevas oportunidades de mejora. Para ello, se sugirió trabajar en actividades específicas que deben ser incluidas en el plan anual de trabajo.

Una vez completado el análisis de cumplimiento del Sistema de Gestión y detectadas deficiencias en el registro de ausentismo, se realizó un seguimiento detallado para desarrollar una matriz de indicadores de ausentismo con el objetivo de tener un registro exhaustivo de las situaciones de ausencia. En la primera hoja de la matriz se deben registrar los siguientes datos: fecha de ausencia, número de identificación, nombres y apellidos, nombre de la empresa, género, edad, cargo, tipo de incapacidad (común, laboral, accidente de trabajo, licencias de maternidad o paternidad) y código CIE-10 (Clasificación Internacional de Enfermedades). Con base en esta información, se pueden generar informes mensuales, diarios, por trabajador y por diagnóstico, así como evaluar el porcentaje de ausentismo utilizando los indicadores. Esta matriz contribuye a la mejora continua, ya que el proceso de registro de ausentismo a través de esta herramienta permite visualizar de manera detallada y completa toda la información registrada durante un período determinado. Esto facilita la generación de informes e indicadores que respaldan un seguimiento individual de los trabajadores y permite brindar acompañamiento a través del departamento de Seguridad y Salud Laboral, independientemente del tipo de ausencia debido a motivos de salud.

## RECOMENDACIONES

Con base en el apoyo brindado a la empresa a través de la Consultoría, es de suma importancia que la Agencia Inmobiliaria Ltda. implemente la matriz de indicadores de ausentismo, ya que esta fue la principal contribución que los consultores lograron proporcionar. Además, se recomienda mantener una organización adecuada de la documentación siguiendo el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

En la fase de planificación, se sugiere que se mantengan los siguientes elementos: políticas, objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), identificación de peligros, evaluación inicial de SST, identificación de requisitos legales, responsabilidades, plan anual de SST, Manual de SST, presupuesto y código de ética.

En la fase de ejecución (Hacer), se deben incluir documentos como el reglamento interno de trabajo, reglamento de Higiene y Seguridad Industrial (HSI), capacitaciones, programa de medicina preventiva, seguridad industrial, plan de emergencias y gestión del cambio.

En la fase de verificación, es importante contar con registros de ausentismo, investigaciones de accidentes de trabajo, indicadores, auditorías y acciones correctivas y preventivas.

En la fase de acción (Actuar), se deben incluir la revisión por parte de la alta dirección y la mejora continua del sistema.

Por último, es necesario mantener los documentos requeridos en cada carpeta de los comités correspondientes.

Adicionalmente, se recomienda mantener un plan de capacitaciones anual que aborde temas de promoción y prevención, identificación de peligros e inspecciones.

## REFERENCIAS

- [1] Barraza, M. F. S., & Dávila, J. Á. M. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León* (7), 285-311
- [2] De Hoyos Benítez, S. M. (2020). El método científico y la filosofía como herramientas para generar conocimiento. *Revista Filosofía UIS*, 19(1), 229-245. <https://doi.org/10.18273/revfil.v19n1-2020010>
- [3] Deming, W. E. (2016). *The Deming Cycle*. Balanced Scorecard Institute. <https://balancedscorecard.org/Resources/Articles-White-Papers/The-Deming-Cycle>
- [4] Huairé Inacio, E.J. (2019). Método de investigación [PDF]. Recuperado de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/78.pdf>
- [5] Martínez, A. Y., & Ríos, F. R. (2008). Estudio de sistemas blandos para el desarrollo de un sistema de información gerencial, mediante una adaptación de la metodología