



PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO Y REUBICACION LABORAL

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar para construir el futuro de todos

NARYI MILENA GASCA MORENO

MERLY ZULAY MORALES PARALES

VIANCA YARELIS NAVEO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

ADMINISTRACION

ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES SEGURIDAD Y

SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA, COLOMBIA

2017



PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO Y REUBICACION LABORAL

UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educar con propósito al alcance de todos

NARYI MILENA GASCA MORENO
MERLY ZULAY MORALES PARALES
VIANCA YARELIS NAVEO GUANARE

Plan de mejoramiento para la empresa CONTACT SERVICE LTDA

Tutor: JORGE HERNAN CIFUENTES VALENZUELA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA

FACULTAD

ESPECIALIZACION EN GERENCIA EN RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y

SALUD EN EL TRABAJO

BOGOTA, COLOMBIA

2017

Resumen

El presente plan de mejoramiento tiene como objetivo proporcionar un programa de reubicación y reintegro laboral a la Dirección de Gestión Humana de la empresa CONTACT SERVICE LTDA que le permita reducir los altos índices de ausentismo en el área operativa generado por las incapacidades presentadas por enfermedad general, enfermedad laboral y accidentes de trabajo.

La importancia de esta propuesta radica en buscar el tratamiento el seguimiento necesario a los trabajadores que tengan un concepto de rehabilitación favorable después de una incapacidad permanente o parcial y que se encuentren aptos para continuar ejerciendo sus laborales dentro de un proceso de recuperación notable teniendo en cuenta sus antecedentes y sus recomendaciones actuales.

La metodología descriptiva del presente proyecto está relacionada con un programa detallado para la reubicación y el reintegro de los trabajadores de la empresa, con el fin plantear a los actores que participan en este proceso (gerencia, dirección de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo) un plan de mejoramiento y así disminuir el ausentismo y garantizarle el trabajador una recuperación integral (física y mental).

Contenido

Resumen	3
Introducción.....	6
1. Planteamiento del problema	8
1.1 Problemática de reintegro y reubicación laboral en CONTACT SERVICE LTDA.....	8
1.2 Delimitación del problema.....	9
1.3 Formulación del problema.....	9
1.4 Sistematización del problema	9
2. Justificación	10
3. Objetivos.....	11
3.1 Objetivo general.....	11
3.2 Objetivos específicos.....	11
4. Marco referencial.....	11
4.1 Estado del arte.....	11
4.2 Marco teórico y conceptual	12
4.3 Marco político y legal	17
5. Diseño metodológico de la investigación.....	20
5.1. Tipo de investigación.....	20
6. Diagnóstico de la situación actual General.....	20
6.1 Diagnóstico del área o áreas específicas.....	20
6.2 Manual de funciones.....	21
6.3 Manual de procedimientos	21
6.4 Resultado del diagnóstico	21
7. Plan de mejoramiento.....	21
7.1 Elementos constitutivos del plan de mejoramiento	22
7.2 Desarrollo del plan mejoramiento	22
7.3 Impacto del plan de mejoramiento en la empresa.....	22
8. Resultados	23
9. Conclusiones	25
10. Recomendaciones	26
Referencias bibliográficas	29
Apéndices	30
Apendice A	30
Apéndice B	32

Apendice C.....	5
Apendice D	36
Apéndice E.	38
Apéndice F.....	40
	42

Lista de tablas

	Página
Tabla 1, Marco legal y politico.....	18
Tabla 2, Características de reincorporación laboral de la población de estudio.....	25
Tabla 3, Manual de funciones agente Contact Service Ltda.....	31
Tabla 4, Procedimiento de reubicación y reintegro posterior a accidente de trabajo...	33
Tabla 5, Procedimiento de reubicación y reintegro posterior a enfermedad general...	37
Tabla 6, Procedimiento de reubicación y reintegro posterior a enfermedad laboral....	39

Introducción

En el contexto de las normas vigentes en los programas de seguridad y salud en el trabajo, el empleador se encuentra en la obligación de ubicar a sus trabajadores de acuerdo a sus condiciones y aptitudes físicas y psicológicas en procesos de reintegro y reubicación. Entendido como el proceso de Reintegro de un trabajador a su actividad laboral habitual (oficio, labor u ocupación que desempeña el individuo con su capacidad laboral, entrenamiento, formación técnica o profesional) o no habitual, después de un período de incapacidad temporal secundaria a una alteración en su estado de salud como consecuencia de un evento de origen laboral o enfermedad común. Se pretende que dicha reintegro sea integral, comprendiendo la recuperación física, mental, familiar y ocupacional.

CONTACT SERVICE LTDA, fue fundada en el año 2004 y ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, es un centro de contacto, presta servicios al sector salud a través de una plataforma telefónica y la participación del recurso humano necesario para efectuar la operación. Actualmente cuenta con 1300 trabajadores de los cuales 195 trabajadores se encuentran calificados por enfermedad laboral y común, 20 casos de los 195 se encuentran en incapacidad permanente y 10 de los 195 casos se encuentran en rehabilitación con un concepto favorable y con orden de reintegro y reubicación.

De acuerdo a la normatividad vigente se contextualiza a los diferentes actores involucrados en este proceso de la empresa (gerencia, dirección de gestión humana, seguridad y salud en el trabajo, líderes de área), los estudios descriptivos reflejados en estadías respecto al ausentismo por incapacidades por enfermedad general, enfermedad laboral y accidentes de trabajo y la importancia de implementar un programa de REINTEGRO Y REUBICACION LABORAL para los trabajadores, los cuales son de gran utilidad a la empresa desde el punto de vista profesional y económico.

De acuerdo al planteamiento del problema se busca establecer un procedimiento que sirva como directriz para el reintegro y reubicación de los trabajadores de CONTACT SERVICE LTDA y disminuir el ausentismo laboral .Se establecen unos objetivos claros para dar solución al problema con base en el marco legal y teórico. El resultado de lo anterior se evidencia en un estudio de tipo descriptivo que pretende describir el proceso de reintegro y reubicación laboral, como guía para la empresa y para dar el tratamiento necesario a los trabajadores que tengan un concepto de rehabilitación favorable después de una incapacidad permanente o parcial y que se encuentren aptos para continuar ejerciendo sus laborales dentro de un proceso de recuperación notable teniendo en cuenta sus antecedentes y sus recomendaciones actuales.

Palabras clave: Reintegro laboral, procedimiento, proceso, enfermedad laboral, enfermedad general, incapacidad

1. Planteamiento del problema

1.1 Problemática de reintegro y reubicación laboral en CONTACT SERVICE

LTDA

CONTACT SERVICE LTDA, fue fundada en el año 2004 y ubicada en la ciudad de Bogotá D.C, es un centro de contacto, presta servicios al sector salud a través de una plataforma telefónica y la participación del recurso humano necesario para efectuar la operación. Actualmente cuenta con 1300 trabajadores de los cuales 195 se encuentran calificados por EPS, ARL según el caso por enfermedad laboral y común, 20 trabajadores de los 195 se encuentran en incapacidad permanente y 10 de los 195 trabajadores se encuentran en rehabilitación con un concepto favorable y con orden de reintegro y reubicación laboral con recomendaciones medico laborales. Esto conduce al ausentismo laboral y disminución de la productividad.

De acuerdo con estudios de la Organización Internacional de Trabajo (OIT) 2015:

Cada año alrededor de 317 millones de personas son víctimas de accidentes del trabajo en todo el mundo y 2,34 millones de personas mueren debido a accidentes o a enfermedades profesionales. La OIT considera que la prevención es clave para mejorar la salud y seguridad en el trabajo y se ha planteado la importancia de lograr que las estrategias

para evitar accidentes, enfermedades laborales y comunes sean reforzadas con un diálogo social que involucre a gobiernos y a organizaciones de empleadores y de trabajadores. (1)

Los casos de incapacidad y reubicación laboral a causa de accidentes y enfermedades en las empresas es una problemática en crecimiento, motivo de reflexión sobre las consecuencias que esto genera, como lo reporta:

1.2 Delimitación del problema

De acuerdo a la información suministrada por la empresa, no cuentan con un programa que les permita ubicar a los trabajadores de acuerdo a sus condiciones y aptitudes físicas y psicológicas después de un proceso de reintegro y reubicación laboral.

1.3 Formulación del problema

Este proyecto se centra en la necesidad de proponer una metodología a los actores que intervienen en el proceso de CONTACT SERVICE LTDA para el reintegro y/o reubicación de los trabajadores.

Después de un período de incapacidad temporal secundaria a una alteración en su estado de salud como consecuencia de un evento de origen laboral o común.

1.4 Sistematización del problema

¿Qué procedimiento se debe seguir para el reintegro y reubicación de los trabajadores de CONTACT SERVICE LTDA y disminuir el ausentismo laboral

2. Justificación

El ausentismo por incapacidades temporales en CONTACT SERVICE LTDA se manifiesta en la pérdida de productividad en el área de operaciones y en las condiciones de salud de los trabajadores que deben reintegrarse y reubicarse en su puesto de trabajo en óptimas condiciones después de un evento como lo son: enfermedad laboral, general y accidente de trabajo. De acuerdo a los datos tomados del indicador de ausentismo de la empresa Contac Service del último trimestre, la empresa pierde alrededor de 3250 horas mensuales de productividad por las incapacidades presentadas de los trabajadores que deben reintegrarse a la operación.

Este proyecto tiene como propósito presentar a los actores involucrados en el proceso de la empresa, un proceso de reintegro y reubicación que garantice minimizar el ausentismo laboral y las condiciones óptimas de trabajo para aquellos trabajadores que se encuentran en un proceso de rehabilitación y adaptación después de las secuelas evidenciadas de una enfermedad laboral, general y accidente de trabajo.

La necesidad parte desde el estudio de tipo descriptivo que se realizó en la empresa y las obligaciones y responsabilidades que tiene el empleador en relación a los riesgos que están expuestos los trabajadores y el reintegro de los mismos en caso de un evento de origen laboral, común y accidente de trabajo que afecte su salud o integridad.

Por lo anteriormente mencionado se justifica que los actores involucrados de la empresa evalúen la propuesta, encaminada a minimizar los altos índices de ausentismo y el cuidado integral de sus trabajadores y así aumentar la productividad en el área operativa.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Proponer a las directivas de CONTACT SERVICE LTDA un procedimiento de reintegro y reubicación laboral a los trabajadores, después de una incapacidad por enfermedad general, enfermedad laboral o accidente de trabajo.

3.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual inicialmente 10 trabajadores que se están reintegrando laboralmente a CONTACT SERVICE LTDA.
- Sugerir a la gerencia la forma de mantener la dinámica y armonía laboral que pudo ser alterada por un proceso de incapacidad posterior a una enfermedad laboral, general o accidente de trabajo.

4. Marco referencial

4.1 Estado del arte

Aunque en varios estudios de investigación abordan el tema de reincorporación laboral, no se encontraron sobre la descripción del proceso de reintegro laboral en el sector

de tele comunicación y atención al cliente vía telefónica en estos casos las incapacidades médicas largas son un tema de la actividad que ejecutan los operadores, así mismo expresa que si se conoce el impacto incapacitante de la pérdida de salud en la población trabajadora se procederá a una mejor gestión y adecuación de recursos de la empresa destinados a la atención, promoción, prevención, reintegración, y prestaciones en torno a la incapacidad temporal y permanente.

En el estudio cualitativo de Choi et al. Realizado en Corea en el 2014 sobre las experiencias de los trabajadores con incapacidad por enfermedad compensada debido a trastorno musculo esquelético, reportaron como resultado que la enfermedad profesional más común que se compensa por Accidentes Industriales de Compensación de Seguros (IIN) en Corea es la enfermedad musculo esquelética (MSD).

Boada y Moreno en un estudio exploratorio descriptivo que realizaron en el 2013 en Colombia sobre Las ARL y el Manual Guía sobre Procedimientos para la Rehabilitación y Reincorporación Ocupacional de los Trabajadores en el Sistema General de Riesgos Profesionales donde analizaron la información reportada por las ARL, sobre la gestión en rehabilitación desarrollada en el periodo de mayo del 2007 a mayo del 2008.

4.2 Marco teórico y conceptual

EL reintegro laboral es un programa para el regreso a la actividad laboral de los trabajadores que tuvieron un accidente de trabajo, enfermedad laboral y enfermedad general, como complemento al proceso de rehabilitación integral.

Al concluir un proceso agudo, es decir la atención inicial y posterior seguimiento clínico mediante controles médicos y terapias acordes a cada evento, el trabajador requiere



ir retomando sus actividades laborales, este proceso demanda una adaptación y por tal razón se emiten unas recomendaciones por parte de la ARL, EPS y/o médico Tratante (Dependiendo de la evolución y el oficio desempeñado), Con el Reintegro Laboral y las recomendaciones médicas, se busca que el trabajador promueva sus habilidades residuales y vaya recobrando el desempeño en su entorno laboral, además de mejorar su autoestima y disminuir el sentimiento de minusvalía.

Teoría de Deci (1975): El proceso de reubicación laboral debe ser con la participación de los trabajadores, lo cual se fundamenta con la teoría de Deci (1975). La teoría analiza el grado en que las conductas humanas son volitivas o auto determinadas, es decir, el grado en que las personas realizan sus acciones al nivel más alto de reflexión y se comprometen en las acciones con un sentido de elección de la motivación intrínseca basada en la necesidad de ser competente e independiente” (5)

Proceso: Se entiende por proceso el conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos y actividades particulares que implican un valor agregado dirigido a obtener unos resultados determinados después de aplicarlos con experticia y que al final muestran la productividad del servicio (Mejía, 1998). El proceso a su vez está constituido por unos procedimientos los cuales por su parte requieren el desarrollo de determinadas actividades para que puedan desarrollarse.

Reincorporación laboral: retorno del trabajador a sus roles ocupacionales en iguales condiciones de desempeño.



Desempeño Ocupacional: Es el actuar de la persona en ambientes específicos, siendo este un proceso durante el cual se motiva, inicia y completa distintas ocupaciones, en donde intervienen las capacidades personales, las exigencias ocupacionales y las demandas del 29 medio ambiente, que finalmente experimenta cuando se involucra en las áreas de autocuidado, trabajo y esparcimiento.

Persona con discapacidad. Persona que presenta alteraciones a nivel físico, mental, intelectual, sensorial visual o auditivo, que la pone en desventaja frente a sus semejantes, dificultando o limitando en algunas ocasiones su participación en actividades personales, educativas, laborales, recreativas, culturales, deportivas, comunitarias, familiares y sociales, entre otras. (Manual guía sobre procedimientos para la rehabilitación y reincorporación ocupacional de los trabajadores en el sistema general de riesgos

Profesionales)

Perfil de puesto de trabajo: Descripción de las exigencias sensoriales, motoras, cognoscitivas, psicológicas, técnicas y de experiencia que se requieren para el desempeño del trabajador.

Proceso de rehabilitación: “Conjunto de procedimientos y acciones sociales, terapéuticas, educativas y de formación, de tiempo limitado, articuladas, definidas y conducidas por un equipo interdisciplinario, en el que se involucra al usuario como sujeto activo de su propio proceso, a la familia, a la comunidad laboral y la comunidad social, en el cumplimiento de los objetivos trazados, que apunten a lograr cambios en el trabajador y en su entorno, y que conduzcan a una reincorporación al desarrollo de una actividad

ocupacional satisfactoria y a una experiencia de vida con calidad (Ministerio de Protección Social, 2004).



Prueba de trabajo: corresponde a la evaluación del desempeño del individuo en el puesto seleccionado mediante la observación directa, la verificación de los estándares propios del puesto y la percepción del trabajador en términos de: *productividad*, de acuerdo con los estándares de la empresa, *seguridad*, según los parámetros del programa de la empresa y *comfort*, en términos de la percepción subjetiva del trabajador.

Rehabilitación: Conjunto de acciones sociales, terapéuticas, educativas y de formación, de tiempo limitado, articuladas y definidas por un equipo interdisciplinario, que involucran al usuario como sujeto activo de su propio proceso, a la familia, a la comunidad laboral y la comunidad social, en el cumplimiento de los objetivos trazados, que apunten a lograr cambios en el trabajador, su entorno, que le permitan la reincorporación ocupacional y experimentar una buena calidad de vida.

Rehabilitación profesional: Proceso por el cual una persona logra compensar en el mayor grado posible las desventajas originadas en una deficiencia o una discapacidad que afecte su desempeño laboral, dificultándole o impidiéndole la integración social y laboral. Busca su ubicación o reubicación en una actividad productiva que se adapte a sus intereses, expectativas y capacidades.



Seguimiento: tiene como objetivo verificar el impacto de las actividades desarrolladas en el plan de rehabilitación ocupacional de la persona con discapacidad y su calidad de vida, así como la generación de proceso de retroalimentación necesarias.

Rehabilitación integral: Proceso que incluye la rehabilitación funcional, social y profesional, que resulta de la integración del individuo con discapacidad a la sociedad, a través del ejercicio de los roles que le son propios.

Reubicación laboral: Cambiar al trabajador de puesto de trabajo o de asignación de funciones ya sea temporal o definitivamente, dependiendo de la severidad de la lesión y del análisis del puesto de trabajo.

Reintegro laboral: es la actividad en la que se concreta la estrategia de retorno laboral en una actividad productiva en la misma empresa, en condiciones de desempeño eficiente, seguridad y confort; el tipo de reintegro laboral puede ser: reintegro laboral sin modificaciones, reintegro laboral con modificaciones, reubicación laboral temporal, y/o definitiva, o reconversión de mano de obra

Enfermedad Laboral: Todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos. (Ley 1562 de 2012, art. 4)

4.3 Marco político y legal

Este Procedimiento esta soportado dentro del Marco Legal Vigente en Colombia en la siguiente normatividad:

Tabla 1. Marco legal

NORMA	OBJETO
Decreto-Ley 1295 de 1994	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos, y en sus artículos 5, 6,19, 21 y 22 se hace referencia a las prestaciones asistenciales y de los servicios de salud a que tiene derecho el afiliado, de la distribución de la cotizaciones lo cual incluye la rehabilitación integral y las obligaciones de los empleadores y trabajadores.
Ley 361, 1997	Art 18 “Toda persona con limitación que no haya desarrollado al máximo sus capacidades, o que con posterioridad a su escolarización hubiera sufrido la limitación, tendrá derecho a seguir el proceso requerido para alcanzar sus óptimos niveles de funcionamiento psíquico, físico, fisiológico, ocupacional y social, para estos efectos el Gobierno nacional a través de los Ministerios de Trabajo, Salud y Educación Nacional, establecerá los mecanismos necesarios para que los limitados cuenten con los programas y servicios de rehabilitación integral, en términos de readaptación funcional, rehabilitación profesional y para que en general cuenten con los instrumentos que le permitan auto realizarse, cambiar la calidad de sus vidas, así como a intervenir en su ambiente inmediato y en la sociedad
Ley 9 de 1979	artículo 125 se define la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su constitución fisiológica y psicológica
Ley 88 de 1988	“Readaptación profesional y el empleo de personas inválidas”.
Resolución 1016 del 1989	Art. 10 establece que “los subprogramas de medicina preventiva y del trabajo, tiene como finalidad principal la promoción, prevención y control de la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores ocupacionales; ubicándolos en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en aptitud de producción de trabajo”

La ley 100 de 1993	“El Sistema General de Seguridad Social en Salud brindará atención en salud integral a la población en sus fases de educación, información, y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, en cantidad, oportunidad, calidad y eficiencia, de conformidad con lo previsto en el Artículo 162, respecto del plan obligatorio de salud.
La ley 776 de 2002,	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales define los conceptos de reincorporación al trabajo: al terminar el período de incapacidad temporal, los empleadores están obligados, si el trabajador recupera su capacidad de trabajo, a ubicarlo en el cargo que desempeñaba, o a reubicarlo en cualquier otro para el cual esté capacitado, de la misma categoría. La reubicación laboral: los empleadores están obligados a ubicar al trabajador incapacitado parcialmente en el cargo que desempeñaba o proporcionarle un trabajo compatible con sus capacidades y aptitudes, para lo cual deberán efectuar los movimientos de personal que sean necesario. Para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, se considera inválida la persona que por causa de origen profesional, no provocada intencionalmente, hubiese perdido el cincuenta por ciento (50%) o más de su capacidad laboral
Organización Mundial de la Salud en la 60° Asamblea Mundial de la Salud en 2007	Garantizando la seguridad y salud en el trabajo, siendo el primer objetivo: la elaboración y aplicación de instrumentos normativos sobre la salud de los trabajadores, el segundo objetivo dirigido a proteger y promover la salud en el lugar de trabajo, además mejorar los servicios de salud ocupacional y su acceso, tener sistemas de información para fundamentar las medidas y prácticas en salud ocupacional e integrar la salud de los trabajadores en otras políticas.
Resolución 2346 de 2007	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. El empleador está obligado a realizar evaluaciones medicas ocupacionales específicas de acuerdo a los peligros y riesgos a que este expuesto un trabajador, y en conformidad al perfil del cargo. Las evaluaciones son de forma obligatoria y como mínimo las siguientes: evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso, evaluaciones medicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambios de ocupación), evaluación médica post ocupacional o de egreso. El empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de evaluaciones médicas ocupacionales, tales como post-incapacidad o por reintegro para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares
La Ley 1562 del 2012	por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional, define que las ARL deben desarrollar programas, campañas, crear o implementar mecanismos y acciones para prevenir los daños secundarios y secuelas en caso de incapacidad permanente parcial e invalidez, para lograr la rehabilitación integral, procesos de readaptación y reubicación laboral, desarrollo de programas regulares de

	<p>prevención y control de riesgos laborales y de rehabilitación integral en las empresas afiliadas, y así mismo las empresas facilitar los espacios y tiempos para la capacitación de los trabajadores a su cargo en materia de salud ocupacional y para adelantar los programas de promoción y prevención a cargo de las ARL</p>
Ley estatutaria 1618 de 2013	<p>Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. Tiene como objeto garantizar y asegurar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la ley 1346 de 2009.</p>
Resolución 426 de 2016	<p>Por medio de la cual se adopta la política de atención integral en salud MIAS</p>
Resolución 3202 de 2016	<p>Por la cual se adopta el sistema metodológico para la elaboración e implementación de las rutas integrales de atención en Salud RIAS</p>
Decreto 1072 de 2015:	<p>Por el cual Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. En el artículo 2.2.4.6 sobre Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: SG-SST expone que el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados 'en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).</p>
Resolución 2346 de 2007	<p> Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales. El empleador está obligado a realizar evaluaciones medicas ocupacionales específicas de acuerdo a los peligros y riesgos a que este expuesto un trabajador, y en conformidad al perfil del cargo. Las evaluaciones son de forma obligatoria y como mínimo las siguientes: evaluación médica pre-ocupacional o de pre-ingreso, evaluaciones medicas ocupacionales periódicas (programadas o por cambios de ocupación), evaluación médica post ocupacional o de egreso. El empleador deberá ordenar la realización de otro tipo de evaluaciones médicas ocupacionales, tales como post-incapacidad o por reintegro para identificar condiciones de salud que puedan verse agravadas o que puedan interferir en la labor o afectar a terceros, en razón de situaciones particulares</p>

Fuente: propia

5. Diseño metodológico de la investigación

5.1. Tipo de investigación

Descriptivo, Documental, Aplicado Observaciones: este estudio se centra en la descripción del procedimiento para la reincorporación laboral de los trabajadores de la empresa CONTACT SERVICE LTDA

6. Diagnóstico de la situación actual General

la empresa CONTACT SERVICE LTDA cuenta hoy por hoy con 1300 trabajadores de los cuales harán parte de nuestro estudio 400 trabajadores que han presentado incapacidad laboral durante el último trimestre de los cuales pudimos determinar que 195 trabajadores se encuentran calificados por enfermedad laboral y común, 20 casos de los 195 se encuentran en incapacidad permanente y 10 de los 195 casos se encuentran en rehabilitación con un concepto favorable y con orden de reintegro y reubicación.

6.1 Diagnóstico del área o áreas específicas

El área específica a intervenir es el área operativa ya que es allí donde encontramos el más alto nivel exponencial de la población por la actividad crítica y con relación al riesgo auditivo.



6.2 Manual de funciones

El manual de funciones de cada una de las personas que componen el área operativa, establecidas para desarrollar el plan de mejoramiento, con el fin de saber con exactitud las labores desarrolladas y determinar su pertinencia actual se encuentra como **apéndice A** en este documento.

6.3 Manual de procedimientos

Por políticas de privacidad de la información de la empresa CONTACT SERVICE LTDA, no fue posible obtener este procedimiento para saber con exactitud sus funciones.

6.4 Resultado del diagnóstico

Del 100% de la población equivalente a 1300 trabajadores se seleccionaron los posibles sintomáticos y los cuales se habían incapacitado el último trimestre de los cuales logramos identificar 400 Trabajadores de la muestra de la siguiente manera un total de 195 trabajadores se encuentran calificados por enfermedad laboral y común según junta regional o nacional, 20 casos de los 195 se encuentran en incapacidad permanente y 10 de los 195 casos se encuentran en rehabilitación con un concepto favorable y con orden de reintegro y reubicación la demás población estuvo una incapacidad inferior a 30 días.

7. Plan de mejoramiento

Se desarrolla un plan de acción con la elaboración de un procedimiento en el cual se establecen los criterios necesarios para la el reintegro y reubicación laboral de los trabajadores que hayan estado incapacitados por un periodo superior a 30 días, el cual se



les estará haciendo el respectivo seguimiento mensual versus el indicador de ausentismo de la organización. En el **apéndice B** de este documento se encuentra “PROCEDIMIENTO DE REUBICACION Y REINTEGRO LABORAL” para la empresa CONTACT SERVICE LTDA.

7.1 Elementos constitutivos del plan de mejoramiento

Con base a las recomendaciones expedidas por el medico de salud ocupacional, examen pos incapacidad y compañía de dirección de talento humano y líder de seguridad y salud en el trabajo y siendo coherentes con los programas de medicina preventiva se determinara el lugar para la reubicación del trabajador con el fin de que mejore su condición.

7.2 Desarrollo del plan mejoramiento

Se define y se propone a la empresa CONTCAT SERVICE LTDA como mecanismo para la empresa, desarrollar una descripción paso a paso del procedimiento de reintegro y reubicación laboral, teniendo en cuenta sus indicadores de ausentismo, número de trabajadores incapacitados por incapacidades mayores a 30 días por presentar enfermedad laboral, general o accidente de trabajo con el fin de alcanzar sus metas trazadas respecto a la productividad de la operación.

7.3 Impacto del plan de mejoramiento en la empresa

En el área operativa mejora la calidad de vida, el bienestar físico y mental de aquellos trabajadores objeto del plan de mejoramiento con el reconocimiento de sus capacidades laborales siendo reintegrados a la operación.



En el área directiva operativa se reduce el ausentismo por incapacidades y se evitan las glosas con el cliente por incumplimiento de las metas operativas, recuperando horas hombre laboradas y proyectando la sostenibilidad económica de CONTACT SERVICE LTDA.

8. Resultados

De la población de estudio, contenida en la base de datos con un total de trabajadores, se excluyeron 40 trabajadores por no cumplir con los criterios de inclusión: incapacidades menor a 15 días y además por carecer de toda la información requerida en los instrumentos de recolección de datos, quedando con los datos de 195 trabajadores antes mencionados y calificados por enfermedad laboral, general y accidentes de trabajo; donde se realizara la aplicación del procedimiento de reubicación y reintegro laboral, distribuidos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Características de reincorporación laboral de la población de estudio.

TIPO DE EVENTO QUE OCACIONÓ LA INCAPACIDAD		
CAUSA	CANTIDAD DE PERSONAS	PORCENTAJE
Accidente laboral	65	33%
Enfermedad laboral	30	16%
Enfermedad Común	100	51%
TOTAL	195	

Fuente: Propia



En la tabla 2 se puede evidenciar que el tipo de reintegro laboral más alto es por enfermedad común con un 51% de la población afectada, seguido por accidente laboral con un 33% del personal de reintegro y un 16% para los casos presentados por enfermedad laboral.

También se evidencia que los 195 trabajadores reintegrados luego de un evento que generó incapacidad mayor a 15 días no se les realizó prueba de trabajo a 110 de ellos, para verificar las condiciones de adaptabilidad al cargo. Esto demuestra que es muy importante tener estandarizado un procedimiento para el reintegro del personal que lo requiera, para garantizar el bienestar de los trabajadores y asegurar su recuperación total al menor tiempo antes de volver a su cargo habitual.

Teniendo en cuenta el estudio se estableció un procedimiento que tiene los siguientes criterios:

Realizar de forma oportuna a la ARL cualquier eventualidad por accidente de trabajo para definir por medio de la IPS si la lesión amerita o no incapacidad, pero si por el contrario si debe hacerlo con recomendaciones se informará al Médico Laboral y/o Terapeuta Ocupacional ARL POSITIVA para emitir la carta con recomendaciones correspondiente.

Además se debe tener en cuenta si se da un reintegro con recomendaciones, este será evaluado por parte del Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la compañía, para aclararle en la consulta dudas sobre su tratamiento y se aplicará el procedimiento de reintegro laboral. Otro caso que se tiene en cuenta en el procedimiento para el reintegro es cuando se presenten un Trabajador con Discapacidad, como secuela de un Accidente de Trabajo, se debe conservar la integridad y bienestar del Trabajador conforme a lo establecido en la normatividad vigente, asegurando un reintegro, reubicación o reconversión adecuado de acuerdo a las capacidades o competencias del Trabajador.



Se sugiere a la gerencia lo conveniente de implementar este procedimiento que busca la forma de mantener la dinámica y armonía laboral que pudo ser alterada por un proceso de incapacidad posterior a una enfermedad laboral, general o accidente de trabajo, ya que con ello se mejora la productividad de la empresa y se garantizan las condiciones laborales a los trabajadores. Teniendo en cuenta que este procedimiento permite hacer un seguimiento a los resultados de gestión, para realizar las respectivas mejoras cuando sea requerido, como se muestra en el **Apéndice E**. Acta de reintegro y/o reubicación laboral. Y en el **Apéndice F**. Formato de asistencia a pausas activas.

9. Conclusiones

Después de realizar la respectiva identificación del estado de reintegros del personal de la empresa CONTACT SERVICE, se concluye que se deben seguir cuatro pasos importantes para realizar un buen procedimiento, como lo son la identificación del ingreso a tiempo al proceso de reintegro, luego se debe hacer la respectiva evaluación del caso de acuerdo a los perfiles de cargo, también se tiene en cuenta las modificaciones al ambiente de trabajo de acuerdo a las recomendaciones médicas dadas al trabajador. Y por último la retroalimentación al sistema, momento en el cual la empresa debe garantizar el seguimiento a cada caso presentado para verificar el desempeño del trabajador.

De acuerdo a lo planteado en **PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO Y REUBICACIÓN LABORAL** para trabajadores en el sistema general de riesgos laborales en Colombia, el proceso de reincorporación laboral en la empresa CONTACT SERVICE, es un proceso que no se está llevando de manera adecuada por lo que según lo planteado, La empresa realiza un seguimiento mensual a los casos que presentan contingencias de tipo



laboral o general y AT, sin embargo, existen brechas y no conformidades que afectan el proceso de gestión de reincorporación laboral, evidenciado que se presentan constantemente nuevas incapacidades el personal operativo a causa de los mismo evento o contingencia con un porcentaje significativo y un bajo cubrimiento de la población en la ejecución de exámenes médicos ocupacionales post incapacidad y pruebas de trabajo, dejando entrever que hay una limitada intervención, monitoreo y medición de indicadores de seguimiento a los casos y baja rigurosidad en el manejo de la información en sus bases de datos.

Los accidentes laborales y la enfermedad general fueron los tipos de eventos que predominaron en la población estudio, igualmente el tipo de reintegro que prevaleció fue el reintegro laboral con modificaciones y reubicación temporal y/o definitiva, lo que hace más complejo el proceso de reincorporación laboral.

Población que haya sufrido cualquier tipo de evento y así garantizar la integración de los trabajadores al mundo laboral en condiciones de equidad y productividad don de verán beneficiado las parte tanto trabajador como empleador.

10. Recomendaciones

Para estudios futuros de este tema y con el fin de lograr una mayor robustez y claridad de las conclusiones, es necesario realizar un análisis de la causa raíz de la desarticulación en los procesos de reincorporación laboral para poder realizar las respectivas acciones correctivas y preventivas que permitan mejorar la gestión de los procedimientos de reintegro y reubicación



laboral. Para esto se deben incluir la mayor cantidad de variables que permitan identificar los factores que intervienen en la recuperación de los trabajadores posterior a una enfermedad laboral, general o accidente de trabajo.

A la empresa CONTAC SERVICE LTDA se recomienda aplicar el procedimiento sugerido de reintegración laboral que permita cubrir la totalidad de la población, independientemente del tipo de evento que hayan presentado, basados “*PROCEDIMIENTO DE REINTEGRO Y REUBICACIÓN LABORAL*”, de los trabajadores en el sistema General de riesgos laborales, el cual enfoca el mejoramiento continuo a través del ciclo PHVA.

Realizar una actualización la identificación de peligros y riesgos en los puestos de trabajo ubicados en el área operativa, ya que son las áreas que mayor ausentismo laboral generan a causa de enfermedades laborales, comunes y accidentes de trabajo.

Así mismo realizar análisis a los puestos de trabajo de cada operador y oficios varios que tiene procesos críticos por las condiciones físicas, exigencias del cargo y tiempo de trabajo. Realizar seguimiento al proceso de rehabilitación funcional de los trabajadores ausentes independientemente el tipo de evento que haya presentado, por medio de llamadas telefónicas y solicitud a la entidad correspondiente (EPS-ARL) sobre el estado actual del proceso.

Realizar a los trabajadores valoración médica por incapacidad médica, procesos de re-inducción al cargo actual o nuevo cargo, capacitación, pruebas de trabajo y visitas de

inspección para favorecer la adaptación al puesto de trabajo y desarrollo del mismo que permitan condiciones de confort, seguridad y productividad.



Referencias bibliográficas

1. Organización Internacional del Trabajo OIT. Salud y seguridad en trabajo en América Latina y Caribe. Consultado junio 4 2015. Recuperado de <http://www.ilo.org/americas/temas/salud-y-seguridad-en-trabajo/lang--es/index.htm>
2. Vicente José Manuel. Reflexión sobre los problemas a la reincorporación laboral tras incapacidades médicas largas (Reflection on problems return to work after long medical disabilities). Med Secur Trab (Internet) 2016; 62 (242) 49-65. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n242/inspeccion.pdf>
3. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/Manual-procedimientos-rehabilitacion.pdf4>
4. Moreno, J. A., y Martínez, A. (2006). Importancia de la Teoría de la Autodeterminación en la práctica físico-deportiva: Fundamentos e implicaciones prácticas. Cuadernos de Psicología del Deporte, 6(2), 39-54. Recuperado de: <http://www.um.es/univefd/TAD.pdf>
5. Manual guía sobre procedimientos para la rehabilitación y reincorporación ocupacional de los trabajadores en el sistema general de riesgos profesionales 10 Colombia. Recuperado de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/MANUAL-PARA-REHABILITACION-2012.pdf>
6. Choi et al. Workers' experiences with compensated sick leave due to musculoskeletal disorder: a qualitative study. Annals of Occupational and Environmental Medicine 2014
7. Manual guía sobre procedimientos para la rehabilitación y reincorporación ocupacional de los trabajadores en el sistema general de riesgos profesionales recuperado de: <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Manuales/Manual-procedimientos-rehabilitacion.pdf>



Apéndices

Apéndice A


Tabla 3. Manual de funciones agente Contact Service Ltda

CONTACT SERVICE		PERFIL DEL CARGO - AGENTE					DOCUMENTO
		1. IDENTIFICACION DEL CARGO					Código: GH-F-85
DENOMINACIÓN: AGENTE DEPENDENCIA: SUPERVISOR		2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO					
		Recepcionar , gestionar y/o direccionar todas las comunicaciones telefónicas en cuanto a los servicios de citas médicas e información al usuario se refiere, prestando una eficiente y cortés atención, conforme a las políticas fijadas por la entidad en cuanto a servicio y calidad					
		3. EDUCACIÓN					
3.1 EDUCACIÓN: Bachiller o Estudiante de carreras Universitarias, tecnológicas o técnicas, entre primero y sexto semestre.							
3.2 FORMACIÓN: No aplica							
		4. EXPERIENCIA					
4.1 EXPERIENCIA LABORAL: Con experiencia mínima de 6 meses en cargos relacionados con servicio al cliente tales como digitador (a), agente de call center (a), teleoperador (a) o cajero (a), o cargos similares, Para los casos de ley primer empleo sin experiencia laboral.							
		5. COMPETENCIAS					
5.1 COMPETENCIAS PERSONALES		DESCRIPCIÓN					
1	ORIENTACION AL CLIENTE	Resolver y satisfacer con un alto estándar de calidad las necesidades y expectativas del usuario.					
2	ADAPTABILIDAD AL CAMBIO	Enfrentar con flexibilidad situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente. Manejar los desafíos y situaciones ajustándose a las múltiples demandas del medio y los cambios					
3	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Comprender las ideas generadas creando un canal claro que permita acuerdos satisfactorios para las partes involucradas, generando ambientes de cordialidad y respeto, transmitiendo información confiable, teniendo las competencias de los diferentes actores de los procesos.					
4	TRABAJO EN EQUIPO	Colaborar con los diferentes participantes de los procesos para la consecución de metas comunes, a través de acciones oportunas y alineadas a los objetivos definidos.					
5	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Mantener las relaciones organizacionales de acuerdo a normas y valores éticos y sociales respetando y valorando la diversidad cultural					
6	APRENDIZAJE CONTINUO	Autoevaluar las necesidades de conocimiento teórico y/o práctico utilizando las medidas necesarias para adquirirlo y posterior ponerlo en práctica dentro de la organización, manteniendo una actitud flexible y abierta al aprendizaje a lo largo de la vida profesional.)					
7	TOLERANCIA	Enfrentar las dificultades y adversidades continuamente para conseguir los objetivos perseguidos y la eficacia laboral sin dejarse vencer.					
5.2 COMPETENCIAS TECNICAS REQUERIDAS							
1	Conocimiento en sistemas y manejo de office						
2	Habilidad de digitación						
		6. DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD					
AREA	PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD	PERIODICIDAD	INFORMES	
Operación	Administración de Citas	Asignar, cancelar y confirmar citas	Seguir los procedimientos establecidos, guiones, y procesos permanentes de las llamadas. Mantener la mejor disposición frente a su trabajo, con el fin de obtener los mejores resultados para el área y la organización en general, logrando la satisfacción del usuario.	Asignar, cancelar y confirmar citas. Los casos que no se puedan resolver deben ser escalados con el facilitador.	Permanente	No aplica	
			Una vez ingrese la llamada al agente, contestar de forma inmediata.		Permanente	No aplica	
			Informar al usuario de forma adecuada todo lo relacionado con las citas médicas que se asignan a través del Call Center, orientar y/o registrar de forma correcta las solicitudes de información conforme a las políticas y lineamientos de la compañía		Según necesidad	No aplica	
		Cumplir los procesos permanentes de la llamada establecidos	Ejecutar varias tareas de forma rápida y precisa como conversar, escuchar, registrar, buscar y documentar información simultáneamente	No aplica	Permanente	Reportar al facilitador novedades	
			Brindar servicio de calidad a cualquier hora del día (Oportuno, veraz, ágil)		No aplica	Permanente	No aplica
			Actualizar los números telefónicos del usuario de acuerdo con necesidades de los clientes. Ofrecer la primera cita disponible Tipificar de forma correcta todas las llamadas telefónicas contestadas y gestionadas				
Otros	Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato inherentes al cargo.	No aplica	Según necesidad	Según necesidad			
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Normas	Cumplir con las normas establecidas en el Manual de Convivencia.	Cumplir el horario establecido, portar el carné adecuadamente, no ingerir alimentos en el puesto de trabajo, no contestar ni realizar llamadas personales durante la jornada laboral (celular)	No aplica	Diaria	No aplica	
	Capacitación	Mantenerse capacitado y actualizado en todo lo inherente al cargo, el área y la organización, de tal forma que el análisis de los casos siempre sean acordes con la normatividad vigente.	Asistir a las capacitaciones, charlas y otras actividades relacionadas con la labor diaria.	Solicitar refuerzos en temas específicos de capacitación cuando los requiera.	Según necesidad	No aplica	
	Seguridad de la Información	Cumplir con las políticas, procedimientos, manuales, guías y demás documentos que contengan estándares de seguridad de la información.	Cumplir con las políticas, procedimientos, manuales, guías y demás documentos que contengan estándares de seguridad de la información, que tengan relación directa o indirecta con las funciones desempeñadas al interior de la organización.	Reportar al proceso de Calidad y Mejoramiento cualquier incidente que pueda materializar o potenciar la materialización de los riesgos de seguridad de la información.	De manera permanente	Según la Necesidad	
	Seguridad y salud en el trabajo	Cumplir con las políticas, procedimientos, programas, manuales, guías, requisitos legales, reglamentarios y demás estándares de seguridad y salud en el trabajo.	Cumplir con las políticas, procedimientos, programas, manuales, guías, requisitos legales, reglamentarios y demás estándares de seguridad y salud en el trabajo, que tengan relación directa o indirecta con las funciones desempeñadas al interior de la organización.	Reportar al líder de seguridad y salud en el trabajo cualquier incidente que pueda materializar o potenciar la materialización de los peligros y riesgos que puedan afectar la salud y vida de las personas.	De manera permanente	Según la Necesidad	
	Calidad y Mejoramiento	Cumplir con las políticas, procedimientos, manuales, guías y demás documentos internos o externos que contengan estándares de calidad.	Cumplir con las políticas, procedimientos, manuales, guías y demás documentos internos o externos que contengan estándares de calidad, que tengan relación directa o indirecta con las funciones desempeñadas al interior de la organización.	Reportar al proceso de Calidad y Mejoramiento cualquier producto y/o servicio no conforme, no conformidad que pueda materializar o potenciar la materialización del incumplimiento de los estándares de calidad de la Organización.	De manera permanente	Según la Necesidad	
Aprobación		Revisión	Edición	Actualización:		Versión: 1	
JOHANA RAMIREZ		SANDRA GUERRERO CARRASCO	CLARA CORREA	18/04/2017			
GERENTE		DIRECTOR GESTION HUMANA	DIRECTOR OPERACIONES			Página: 1 de 1	

Apéndice B

Tabla 4. Procedimiento de Reintegro laboral posterior a Accidente de trabajo

EN CASOS DE REINTEGRO LABORAL POSTERIOR A ACCIDENTE DE TRABAJO				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Reporte del evento de AT	Se informará el evento ocurrido a la ARL por Línea de Atención, se elaborará FURAT para notificación escrita.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST Jefe Inmediato	2 días hábiles
2.	Atención médica del trabajador	De acuerdo con la llamada realizada a la Línea de Atención de la ARL, el Trabajador es direccionado al centro de atención de la Red Asistencial de la misma. Se le proporcionará un manejo clínico dirigido y orientado bajo la supervisión del médico laboral de la ARL.	ARL – Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST	Una vez reportado el evento de acuerdo con tipo de lesión
2.1.	Atención médica del trabajador con participación del equipo de SST	De acuerdo con tipo de lesión cuando ocurre el evento, Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe inmediato del área y/ o supervisor del servicio, realizará el reporte por Línea de Atención, se recibe información acerca de la IPS donde debe remitirse el Trabajador. Se desplazará a la valoración inicial. El Médico Tratante de la IPS definirá si la lesión amerita o no incapacidad, si la amerita el médico elaborará incapacidad y enviará al trabajador a su casa. En caso de no requerirla el trabajador debe continuar laborando, si debe hacerlo con recomendaciones se informará al Médico Laboral y/o Terapeuta Ocupacional ARL POSITIVA para emitir la carta con recomendaciones correspondiente. En caso de presentarse controversia por parte del trabajador frente al reintegro con las recomendaciones, este será evaluado por parte del Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la compañía, para aclararle en la consulta dudas	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST Jefe Inmediato Médico Laboral – T.O. de Medicina Laboral Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, Proveedor de Exámenes	El mismo día de ocurrido el evento En el transcurso de la semana de ocurrido el reintegro

		<p>sobre su tratamiento y el proceso de reintegro laboral.</p> <p>En caso de requerir apoyo de ARL para este tema sería evaluado por Médico de Seguimiento Integral y/o Terapeuta Ocupacional.</p>	<p>Ocupacionales de la empresa</p> <p>Médico de Seguimiento Integral – Terapeuta Ocupacional</p>	
3.	Manejo de rehabilitación	<p>De acuerdo con la evolución y con base en el concepto del médico tratante, el Trabajador solicitará el servicio requerido a través de la Línea de Atención (terapia física, ocupacional, apoyo psicológico, etc.).</p> <p>La solicitud de Servicios de Línea de Atención se realizará con apoyo de Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, si el Trabajador así lo solicita.</p>	<p>Trabajador</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST,</p>	El tiempo que el médico tratante lo considere necesario
4.	Solicitar valoración por Medicina Laboral de la ARL	<p>Para los casos severos o graves, cuando el médico tratante no expida mas incapacidad, y si se requiere, se solicitara valoración por Medicina Laboral de la ARL (Médico de Seguimiento Integral - Médico Laboral- Terapeuta Ocupacional) para conocer evolución e ir definiendo posibilidades de reintegro laboral. La Compañía solicitara apoyo a la ARL para asesoría en la verificación de las tareas a asignar dentro del proceso de reintegro laboral. La empresa realizará un análisis preliminar sobre los posibles puesto tipos que pueda desempeñar el trabajador.</p> <p>En el caso en el que el trabajador antes de su ingreso no logre ser valorado por el Área de Medicina laboral de ARL, se realizará valoración Médica por parte del Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía quien documentará el examen post-incapacidad. La médica ha recibido entrenamiento por la ARL para la emisión de recomendaciones Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, informa a la ARL del resultado de la valoración y valida las recomendaciones emitidas.</p>	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST,</p> <p>Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía</p> <p>Medicina Laboral de ARL. (médico laboral, terapeuta ocupacional)</p>	El momento de la valoración será de acuerdo con la evolución del caso
5.	Reintegro Laboral	<p>Cuando el caso sea valorado por Medicina Laboral de ARL, se informará Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, de los casos vía correo certificado y por correo electrónico sobre la reincorporación laboral del trabajador, posibles recomendaciones y tiempo de duración de las mismas.</p>	<p>ARL – Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST,</p>	Por lo menos 2 días antes del reintegro.

		<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, informará al área o sección correspondiente para que se coordine administrativamente el regreso del trabajador, turno, labores a realizar y se prepare si es del caso al equipo de trabajo o compañeros para que quede claro que apoyos se deben brindar.</p> <p>Se revisará primero si el puesto de trabajo habitual del trabajador se adapta a las indicaciones médicas o si es posible restringir o modificar algunas tareas para dar cumplimiento a las mismas, sino entonces se analizarán los puestos de trabajo del área donde se desempeña el trabajador, y por último y de ser necesario revisar opciones en otras áreas de trabajo disponibles para llevar a cabo un proceso de reubicación o reconversión.</p> <p>Cuando el trabajador regrese a la empresa una vez terminada la incapacidad, debe presentarse a la División HSEQ / Coordinador HSEQ Proyecto, donde realizarán una reunión, se levantará el acta de reintegro, en donde quedará consignada la información de las nuevas tareas asignadas (y explicarán que son de manera temporal y /o definitiva de acuerdo con las recomendaciones médicas emitidas) y darán el visto bueno al reintegro.</p> <p>La Compañía formalizará el reintegro del trabajador entregándole copia de las recomendaciones dadas por la ARL y copia del acta de reintegro en donde se especifican las funciones detalladas a realizar, el trabajador deberá firmar el recibido de dicha información.</p> <p>NOTA: Cuando se presenten casos de reintegro laboral de un Trabajador con Discapacidad, como secuela de un Accidente de Trabajo, se debe conservar la integridad y bienestar del Trabajador conforme a lo establecido en la normatividad vigente, asegurando un reintegro, reubicación o reconversión adecuado de acuerdo a las capacidades o competencias del Trabajador teniendo en cuenta las Recomendaciones Médico Laborales de la ARL o Médico Tratante.</p>	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST. Asesores SST y Jefes de Área y supervisores de servicio</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST. Asesores SST y Jefes de Área y supervisores de servicio</p> <p>- El Trabajador</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST. Asesores SST y Jefes de Área y supervisores de servicio</p>	<p>Permanente</p>
--	--	--	---	-------------------

6.	Seguimiento	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, el Jefe de Área y/o Supervisor de servicio realizarán seguimiento del trabajador reintegrado, al llevar una semana de reintegrado y finalizar las recomendaciones para conocer su adaptación al reintegro y se llevará registro escrito.</p> <p>La empresa enviará periódicamente a la ARL las incapacidades reportadas para que cada entidad haga el manejo de los casos.</p> <p>Se harán mesas laborales para revisión de casos y definir conductas (según necesidad de cada empresa por el número de casos presentados).</p>	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST. Asesores SST y Jefes de Área y supervisores de servicio</p> <p>Area de incapacidades</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST. – ARL</p>	<p>Al terminar o durante la vigencia de las recomendaciones si el caso lo amerita</p> <p>Semanal</p> <p>Bimensual – o de acuerdo con necesidad</p>
----	-------------	---	--	--

Apendice C

Tabla 5.

EN CASOS DE REINTEGRO LABORAL POSTERIOR A ENFERMEDAD GENERAL				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Para los eventos por EG	Se reciben las incapacidades y/o recomendaciones médicas de la EPS; las incapacidades se direccionan al área de incapacidades y las recomendaciones se reciben en Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, se informa al área o servicio al cual pertenece el trabajador. Se ingresa al trabajador a seguimiento.	Área de incapacidades. Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, Jefes de Área y supervisores de servicio	1 semana
		En el caso en el que el trabajador antes de su ingreso no logre ser valorado por el Área de Medicina laboral de EPS, se realizará valoración Médica por parte del Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía quien documentará el examen post-incapacidad, quien generará las recomendaciones pertinentes y el tiempo estipulado para las mismas de acuerdo al diagnóstico.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, - Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía	1 semana
		Cuando el trabajador regrese a la empresa una vez terminada la incapacidad o termine el proceso de calificación de origen e invalidez por Enfermedad General, debe presentarse a Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, donde realizarán una reunión, se levantará el acta de reintegro, en donde quedará consignada la información de las nuevas tareas asignadas (y explicarán que son de manera temporal y /o definitiva de acuerdo con las recomendaciones médicas emitidas) y darán el visto bueno al reintegro.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, Jefes de Área y supervisores de servicio El Trabajador	1 semana
		La empresa formalizará el reintegro del trabajador entregándole copia de las recomendaciones dadas por la EPS y copia del acta de reintegro en donde se especifican las funciones detalladas a realizar, el trabajador deberá firmar el recibido de dicha información.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio	Cuando se requiera



UNIMINUTO
 Corporación Universitaria Minuto de Dios
 Educación de calidad al alcance de todos

		<p>La empresa enviara periódicamente a la EPS las incapacidades reportadas para que cada entidad haga el manejo de los casos.</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio realizaran seguimiento del trabajador reintegrado, al finalizar las recomendaciones para conocer su adaptación al reintegro y se llevará registro escrito.</p> <p>NOTA: Cuando se presenten casos de reintegro laboral de un Trabajador con Discapacidad como secuela de una Enfermedad General, se debe conservar la integridad y bienestar del Trabajador conforme a lo establecido en la normatividad vigente, asegurando un reintegro, reubicación o reconversión adecuado de acuerdo a las capacidades o competencias del Trabajador teniendo en cuenta las Recomendaciones Médico Laborales de la EPS o Médico Tratante.</p> <p>NOTA: De acuerdo a la normatividad vigente en cuenta a los requerimientos mínimos de responsabilidad del empleador, cuando se está en proceso de un caso de calificación de origen o invalidez por Enfermedad General, Contact Service Ltda., se compromete a radicar todos los documentos requeridos por los Entes responsables para llevar a cabo todo el proceso de calificación de origen o calificación de pérdida de capacidad laboral.</p>	<p>Área de incapacidades</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio</p>	<p>Semanal</p> <p>Al terminar o durante la vigencia de las recomendaciones si el caso lo amerita Permanente</p> <p>Cuando se requiera</p>
--	--	---	--	---

Apendice D

Tabla 6. Procedimiento para reubicación y reintegro por enfermedad Laboral

EN CASOS DE REINTEGRO LABORAL POSTERIOR A ENFERMEDAD LABORAL				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	TIEMPO
1.	Para los eventos por EL	Se reciben las incapacidades y/o recomendaciones médicas de la ARL; las incapacidades se direccionan al área de incapacidades y las recomendaciones se reciben en Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, se informa al jefe de area o y/o supervisor del servicio al cual pertenece el trabajador. Se ingresa al trabajador a seguimiento.	Área de incapacidades ARL Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio	1 semana
		En el caso en el que el trabajador antes de su ingreso no logre ser valorado por el Área de Medicina laboral de ARL, se realizará valoración Médica por parte del Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía quien documentará el examen post-incapacidad, quien generará las recomendaciones pertinentes y el tiempo estipulado para las mismas de acuerdo al diagnóstico.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST,- Proveedor de Exámenes Ocupacionales de la Compañía	1 semana
		Cuando el trabajador regrese a la empresa una vez terminada la incapacidad o termine el proceso de calificación de origen e invalidez por Enfermedad Laboral, debe presentarse a la División HSEQ / Coordinador HSEQ Proyecto, donde realizarán una reunión, se levantara el acta de reintegro, en donde quedara consignada la información de las nuevas tareas asignadas (y explicarán que son de manera temporal y /o definitiva de acuerdo con las recomendaciones médicas emitidas) y darán el visto bueno al reintegro.	Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, jefe de área y/o supervisor de servicio El Trabajador	1 semana.
		La empresa formalizará el reintegro del trabajador entregándole copia de las recomendaciones dadas por la EPS y copia del acta de reintegro en donde se especifican las funciones detalladas a realizar, el trabajador deberá firmar el recibido de dicha información.	Seguridad y salud en el trabajo	



2.	Reintegro Laboral	<p>Cuando el caso sea valorado por Medicina Laboral de ARL, se informará a Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, de los casos vía correo certificado y por correo electrónico sobre la reincorporación laboral del trabajador, posibles recomendaciones y tiempo de duración de las mismas.</p> <p>Seguridad y Salud en el Trabajo / Líder SST informará al área o servicio correspondiente para que se coordine administrativamente el regreso del trabajador, turno, labores a realizar y se prepare si es del caso al equipo de trabajo o compañeros para que quede claro que apoyos se deben brindar.</p> <p>Se revisará primero si el puesto de trabajo habitual del trabajador se adapta a las indicaciones médicas o si es posible restringir o modificar algunas tareas para dar cumplimiento a las mismas, sino entonces se analizarán los puestos de trabajo del área donde se desempeña el trabajador, y por último y de ser necesario revisar opciones en otras áreas de trabajo disponibles para llevar a cabo un proceso de reubicación o reconversión.</p> <p>Cuando el trabajador regrese a la empresa una vez terminada la incapacidad, debe presentarse a Seguridad y Salud en el Trabajo / Líder SST, donde realizarán una reunión, se levantará el acta de reintegro, en donde quedará consignada la información de las nuevas tareas asignadas (y explicarán que son de manera temporal y /o definitiva de acuerdo con las recomendaciones médicas emitidas) y darán el visto bueno al reintegro.</p> <p>La empresa formalizará el reintegro del trabajador entregándole copia de las recomendaciones dadas por la ARL y copia del acta de reintegro en donde se especifican las funciones detalladas a realizar, el trabajador deberá firmar el recibido de dicha información.</p>	<p>ARL – Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST,</p> <p>Seguridad y Salud en el Trabajo / Líder SST</p> <p>Seguridad y Salud en el Trabajo / Líder SST, Director de gestión humana, Director y supervisor del servicio</p> <p>Seguridad y Salud en el Trabajo / Líder SST, Supervisores de Servicio - El Trabajador.</p> <p>Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST, Jefe de</p>	<p>Por lo menos 2 días antes del reintegro</p>

		<p>NOTA: Cuando se presenten casos de reintegro laboral de un Trabajador con Discapacidad como secuela de una Enfermedad Laboral, se debe conservar la integridad y bienestar del Trabajador conforme a lo establecido en la normatividad vigente, asegurando un reintegro, reubicación o reconversión adecuado de acuerdo a las capacidades o competencias del Trabajador teniendo en cuenta las Recomendaciones Médico Laborales de la EPS o Médico Tratante.</p> <p>NOTA: De acuerdo a la normatividad vigente en cuento a los requerimientos mínimos de responsabilidad del empleador, cuando se está en proceso de un caso de calificación de origen o invalidez por Enfermedad Laboral, Contact Service Ltda., se compromete a radicar todos los documentos requeridos por los Entes responsables para llevar a cabo todo el proceso de calificación de origen o calificación de pérdida de capacidad laboral.</p>	<p>Área y/o Supervisor de servicio</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST Jefe de Área y/o Supervisor de servicio</p>	<p>Permanente</p> <p>Cuando se requiera</p>
3.	Seguimiento	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder de seguridad y salud en el trabajo el jefe y/o Supervisor, realizarán seguimiento del trabajador reintegrado, al llevar una semana de reintegrado y finalizar las recomendaciones para conocer su adaptación al reintegro y se llevará registro escrito.</p> <p>La empresa enviará periódicamente a la ARL las incapacidades reportadas para que cada entidad haga el manejo de los casos.</p> <p>Se harán mesas laborales para revisión de casos y definir conductas (según necesidad de cada empresa por el número de casos presentados).</p>	<p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder SST Jefe de Área y/o Supervisor de servicio El Trabajador.</p> <p>Área de incapacidades</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo / Líder de seguridad y salud en el trabajo. – ARL</p>	<p>Al terminar o durante la vigencia de las recomendaciones si el caso lo amerita Bimensual</p> <p>Bimensuales – o de acuerdo a la necesidad</p>

Apéndice E.

Acta de reintegro y/O reubicación laboral


ACTA DE REINTEGRO Y/O RUEBICACION LABORAL

 COD. DC-SSL-0014
 VERSION.1

Entidad de Salud _____ Fecha: _____

 Accidente de trabajo Enfermedad general Enfermedad Laboral

Nombres: _____

Cédula de ciudadanía No: _____

Proceso: _____

Diagnóstico clínico de ingreso: _____

Diagnóstico clínico final: _____

Diagnóstico funcional final: _____

Tipo de reincorporación laboral:

 Reintegro post incapacidad Reubicación Orientación

ACTIVIDAD	SI	NO
Modificaciones al ambiente de trabajo		
Adaptación al ambiente extramural		
Re-inducción		
Prueba de trabajo		
Reintegro sin modificaciones		
Reintegro con modificaciones		
Reubicación temporal (colocar tiempo en fechas)		
Reubicación definitiva		

OBSERVACIONES: _____

*Orientación hacia el desarrollo de actividad de trabajo diferente de la laboral o hacia una actividad de mantenimiento funcional y calidad de vida.

