

SISTEMATIZACION DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGO PÚBLICO EN  
EL CONJUNTO RESIDENCIAL DE CATALUÑA.

Presentado por:

José Aníbal Rivera Leal ID 000507503

Asesor Trabajo de Grado:

Paola Viviana Ordoñez Erazo

Asignatura:

Opción de Grado

NRC:

16043

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ADMINISTRACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL

BELLO, COLOMBIA

2020

## Dedicatoria

Dedico este proyecto a la Universidad Minuto de Dios con la finalidad de agradecer su acogimiento hacia nosotros como estudiantes y su dedicación para mejorar la educación en toda Colombiana, a mis tutores y compañeros como símbolo de mi gratitud y reconocimiento como personas transformadoras de vida, luchadoras y transparentes, a mi familia por su compañía y apoyo durante el camino, amigos que estuvieron ahí dándome su apoyo para salir adelante y a cumplir mis sueños y a Dios por permanecer en mí, alentando cada paso dado y levantándome en cada caída.

### **Agradecimiento**

Agradecemos primero que todo a Dios por darnos salud y vida, a nuestras familias por todo el apoyo incondicional en los momentos difíciles; a cada uno de los docentes que nos apoyaron en este proceso de formación; a la UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA por permitirnos realizar esta sistematización en su unidad, facilitando los espacios necesarios para el desarrollo del plan de prevención de riesgo público como propuesta, además a sus empleados por la disposición para realizar cada una de las actividades planteadas.

## Tabla de contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>4</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>12</b>
KEY WORDS:.....	12
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1. PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
2.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	14
2.2 PREGUNTA DE LA SISTEMATIZACION.....	16
<b>2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>18</b>
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
<b>5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA</b>	
<b>19</b>	
5.1 MISIÓN: .....	19
5.2 VISIÓN.....	19

5.2.1 SOCIAL: .....	20
5.2.2 ECONÓMICA: .....	21
5.3 INFRAESTRUCTURA: .....	21
5.3.1 AMBIENTAL: .....	22
EN MI ROL COMO PRACTICANTE DESEMPEÑE LAS SIGUIENTES FUNCIONES: .....	23
<b>6. REFERENCIAS DE ANTECEDENTES .....</b>	<b>24</b>
<b>7. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>37</b>
<b>8. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>38</b>
8.1 LA EXTORSIÓN.....	38
8.2 ATENTADOS. ....	40
8.2.1 LOS DELITOS INTERNOS. ....	40
8.2.2 VIOLENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO.....	41
8.3 ACOSO LABORAL.....	42
8.3.1 EL SECUESTRO. ....	43
8.3.2 FLETEO.....	43
8.3.3 COMPLICIDAD INTERNA.....	44
8.4 BULL YING.....	44
BASES ESTRUCTURALES DEL RIESGO PÚBLICO.....	48
PELIGROS EN RIESGO PÚBLICO.....	49
EN FUNCIÓN DE LA FUENTE CAUSANTE DEL DAÑO POR EJEMPLO: .....	49
CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS DEL RIESGO PÚBLICO .....	49
DETECCIÓN DE VIGILANCIA (SEGURIDAD FÍSICA).....	51

<b>9. AUTOCUIDADO EN RIESGO PÚBLICO.....</b>	<b>52</b>
<b>10. MARCO LEGAL .....</b>	<b>62</b>
<b>11. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>65</b>
<b>12. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>69</b>
12.1 NIVEL.....	69
SISTEMATIZACIÓN CUANTITATIVA .....	69
12.2 TIPO.....	70
SISTEMATIZACIÓN DESCRIPTIVA: .....	70
12.2.1 ENFOQUE Y ALCANCE DE LA SISTEMATIZACIÓN.....	70
12.2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
12.3 PRUEBA PILOTO .....	72
12.3.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN .....	72
12.3.2 PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	73
<b>13. ETAPAS BÁSICAS EN EL DESARROLLO DE LA ENCUESTA.....</b>	<b>74</b>
13.1 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN .....	76
13.2 CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	76
<b>CRONOGRAMA .....</b>	<b>77</b>
<b>14. ANÁLISIS DE CRÍTICO.....</b>	<b>78</b>
<b>15. INTERPRETACIÓN CRÍTICA DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>85</b>
EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE RIESGO PUBLICO SE IDENTIFICARON	
ALGUNAS CARACTERÍSTICAS ENTRE LOS TRABAJADORES: .....	88

¿QUÉ ASPECTOS SE DEBERÍAN CAMBIAR DEL PROCESO DE LA PRÁCTICA A LA LUZ DE TEORÍAS O ANTECEDENTES ABORDADOS EN LA SISTEMATIZACIÓN? .....	89
CÓMO ENRIQUECER EL PROCESO DE LA PRÁCTICA? .....	90
RESULTADO DEL APRENDIZAJE DE LA GUÍA: .....	90
<b>16. CONCLUSIONES</b> .....	<b>91</b>
<b>17. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>93</b>
<b>18. REFERENCIAS</b> .....	<b>96</b>
<b>NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - INSSST</b> .....	<b>101</b>
<b>Las seis conductas principales que constituyen acoso laboral</b> .....	<b>102</b>
<b>Principales amenazas que afrontar en el Riesgo Público</b> .....	<b>102</b>
<b>Manual para la elaboración de mapas de riesgo - Ministerio</b> ... ..	<b>102</b>
metodología arl sura para la identificacion de .....	102
<b>Seguridad física - Slideshare</b> .....	<b>102</b>
<b>Riesgo público - Seguridad laboral</b> .....	<b>102</b>
<b>Riesgo publico - Slideshare</b> .....	<b>102</b>
<b>Significado de Bullying (Qué es, Concepto y Definición</b> ... ..	<b>103</b>
<b>fleteo: Últimas Noticias de Fleteo - Semana.com</b> .....	<b>103</b>
<b>19. ANEXOS</b> .....	<b>105</b>
<b>ENCUESTA INCIDENCIA DE RIESGO PÚBLICO EN LA UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA.</b> .....	<b>105</b>
<b>REPORTE DE INCIDENTE Y ACCIDENTE LABORAL</b> .....	<b>107</b>
<b>20. ASISTENCIAS DE CAPACITACIONES</b> .....	<b>108</b>

<b>ASISTENCIAS DE CAPACITACIONES .....</b>	<b>109</b>
<b>ASISTENCIAS DE CAPACITACIONES .....</b>	<b>110</b>
CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN EXPUESTA A RIESGO PÚBLICO: .....	113
PRINCIPIOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA DE RIESGO PÚBLICO .....	114
RESPONSABILIDADES DEL EMPLEADOR .....	115
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO PÚBLICO.....	115
PARA TAL EFECTO EL PROPIETARIO SE COMPROMETE A: .....	115
CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO .....	116
RESPONSABILIDADES COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO .....	116
VALORACIÓN DEL RIESGO .....	118
RIESGO EXPRESADO .....	118
PLANEAR:.....	119
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA DE RIESGO PÚBLICO.....	120
PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN PARA LAS CONTINGENCIAS.....	122
AGRESIÓN FÍSICA Y VERBAL EN EL PUESTO DE TRABAJO O EN LAS CALLES. ....	122
ANTES: .....	122
ROBO/ATRACO .....	123
ANTES: .....	123
EXTORSIÓN O VACUNAS. ....	125
ANTES .....	125
INTIMIDACIÓN EN LOS BARRIOS.....	126
DURANTE: .....	127
DESPUÉS: .....	127



AMENAZAS.....	127
ANTES: .....	127
DURANTE: .....	127
RETEN ILEGAL / SECUESTROS .....	128
ANTES: .....	128
DURANTE: .....	129
DESPUÉS: .....	130
HURTO DE MERCANCIAS, OBJETOS O VEHÍCULOS.....	130
ANTES: .....	130
DURANTE: .....	131
DESPUÉS: .....	131
NORMAS GENERALES DE SEGURIDAD FÍSICA, EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA O ATENTADO, A NIVEL GENERAL Y OTROS: .....	132

## **22. FOTOS DEL PERSONAL EN CAPACITACIÓN DE LA UNIDAD**

<b>RESIDENCIAL CATALUÑA .....</b>	<b>133</b>
-----------------------------------	------------

### **INDICE DE TABLAS**

Tabla # 1 Tabla 1Diseño de una guía para prevenir el riesgo público en la Corporación Viva La Ciudadanía.....	24
Tabla 2 Identificación de los factores de riesgos ocupacionales.....	28
Tabla 3 sistema preventivo y de control de riesgo público. ....	30
Tabla 4 diseño de un plan de contingencia y control del riesgo público. ....	33
Tabla 5 análisis de los riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores. ....	35
Tabla 6 Cargos de la Organización. ....	71

Tabla 7 Cronograma.....	77
-------------------------	----

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Grafica Rango de edad de los encuestados.....	78
Figura 2 sexo .....	78
Figura 3 Como se siente en el lugar de trabajo .....	79
Figura 4¿Ha sido víctima de secuestro en su lugar de trabajo? .....	79
Figura 5¿Ha sido víctima de atraco en su lugar de trabajo? .....	80
Figura 6¿Ha sido víctima de extorsión en su corazón de trabajo?.....	80
Figura 7¿Ha sido víctima de hurto en su puesto de trabajo?.....	81
Figura 8¿Ha sido víctima de algún atentado en su puesto de trabajo?.....	81
Figura 9¿Sentirías temor al denunciar estos delitos? .....	82
Figura 10¿Ha consumido drogas, alcohol u otras sustancias luego de haber sido víctima de atraco, estafa, hurto, extorsión y Bull ying?.....	82
Figura 11¿Sabe usted que es el riesgo público?.....	83
Figura 12¿Han recibido capacitación del riesgo público en su empresa?.....	83
Figura 13¿Tiene conocimientos básicos de los riesgos públicos que están expuestos en su trabajo? .....	84
Figura 14¿Tiene auto cuidado en las áreas de trabajo durante su jornada laboral? .....	84
Figura 15¿Se siente satisfecho con toda la información que le dio la empresa del riesgo público y sus consecuencias? .....	85

## Resumen

El Sistema Nacional del trabajo en Colombia debe establecer instrumentos y mecanismos que aseguren la cultura de la prevención, atención, manejo de emergencias y reducción del riesgo en las entidades públicas y privadas.

Fue muy importante realizar la ejecución de esta sistematización ya que con esta se tuvo la idea de aclarar algunas dudas que tenían los empleados de la Unidad Residencial Cataluña, en cuanto se refería a los riesgo públicos y qué tan preparados estaban para enfrentarse a un evento originado por situaciones delictivas que se presentan a diario en nuestra sociedad.

Utilizando un instrumento de encuesta se recopila la información, una vez analizada permite originar conceptos y sugerencias para la corrección de las falencias encontradas y reafirmar las fortalezas, es una tarea que nos corresponde en el momento de realizar la sistematización y a todos los empleados de la unidad. Es por eso que esta sistematización busca identificar el conocimiento de los miembros de la Unidad con referencia al riesgo público y que identifiquen los peligros y las consecuencias que tendrían al estar expuestos en sus jornadas laborales.

Teniendo la información se procede a realizar un análisis cuantitativo y cualitativo que permita establecer cuál de los fenómenos asociados al riesgo público es de mayor frecuencia en las actividades diarias del personal de la unidad. Esto le permitirá al área administrativa tomar acciones inmediatas para capacitar al personal y trabajar de la mano de todos para mitigar los peligros y riesgos a los cuales están expuestos diariamente en sus sitios de trabajo y que puedan atentar contra su integridad física y su salud mental.

Palabras Claves: **Prevención, emergencia, riesgos, situaciones delictivas y riesgos públicos.**

### **Abstract**

The National Labor System in Colombia must establish instruments and mechanisms that ensure the culture of prevention, attention, emergency management and risk reduction in public and private entities.

It was very important to carry out the execution of this systematization since with this, the idea was raised to clarify some doubts that the employees of the Catalonia Residential Unit had, regarding the public risks and how prepared they were to face an event originated for criminal situations that occur daily in our society.

Using a survey instrument, the information is collected, once it has been analyzed, it allows us to originate concepts and suggestions to correct the shortcomings found and reaffirm the strengths, it is a task that corresponds to us at the time of systematization and to all the employees of the unit. . That is why this systematization seeks to identify the knowledge of the members of the Unit with reference to public risk and to identify the dangers and consequences that they would have when exposed in their working hours.

Having the information, a quantitative and qualitative analysis is carried out to establish which of the phenomena associated with public risk is most frequent in the daily activities of the unit's personnel. This will allow the administrative area to take immediate actions to train personnel and work hand in hand to mitigate the dangers and risks to which they are exposed daily at their workplaces and that may threaten their physical integrity and mental health.

**Key Words:** Prevention, emergency, risks, criminal situations and public risks.

## Introducción

El presente trabajo, se desarrolla con el objetivo de implementar un sistema de prevención y control de riesgos públicos para el personal de vigilantes en el conjunto residencial Cataluña. En particular está enfocado en el personal de seguridad interno, que son importantes para el potencial humano de la organización; que conforman este grupo de trabajo y que son sumamente importante para la seguridad y bienestar de las personas que viven en la unidad, teniendo en cuenta el alto nivel de riesgo público al que ellos están expuestos en su diario vivir y en las actividades relacionadas con su trabajo.

El objetivo es minimizar al máximo y prevenir los factores de riesgo público a los que se está expuesto el personal de seguridad privada de la unidad residencial Cataluña; capacitando y concientizando de manera profesional, adecuada y minuciosa, proporcionando técnicas que les permitan identificar los riesgos públicos o cualquier tipo de sucesos que los pueda afectar tanto física como mentalmente y mejorar sus condiciones laborales y su seguridad integral, ante todo tipo de riesgo público, que puedan estar expuesto durante su jornada laboral. Inculcando en ellos protocolos que deberán regir dentro de la normatividad laboral vigente para la protección individual y colectiva, para la tranquilidad del conjunto residencial y su núcleo familiar.

De esta manera, se profundizará el conocimiento individual al personal de seguridad privada en los riesgos públicos a los que van a estar expuestos durante su jornada laboral, donde ellos tendrán la capacidad de identificar y actuar inmediatamente para evitar posibles incidentes o accidentes laborales que atenten contra su integridad física y mental.

Teniendo en cuenta lo anterior en la unidad residencial Cataluña se procede a realizar un plan de prevención de riesgo público con conocimientos necesarios para analizar el

contexto y el medio en el que va a desarrollar sus actividades laborales el personal de seguridad privada y planificar estratégicamente un plan de prevención que ayude a preservar su salud desde diferentes perspectivas haciendo que su ambiente laboral le brinde seguridad, tranquilidad y minimice el riesgo de un posible incidente, daño o peligro que afecte su integridad física.

Desarrollando habilidades individuales que aplicadas en grupo o en sociedad le serán muy útiles para incrementar su productividad y eficiencia laboral exponiéndose menos y logrando convertir cualquier conocimiento en técnica o hábitos y cultura organizacional para empleados nuevos y antiguos de la unidad residencial Cataluña.

## 1. Problema

Existen factores que generan riesgo público en las áreas donde se desarrollan las actividades diarias y a partir del análisis que se realizó en la Unidad Residencial Cataluña se pueden implementar estrategias de prevención y manejo dirigidas a los trabajadores que se encuentran al servicio diariamente exponiéndose en todo momento y exponiendo su integridad física y mental.

### 2.1 Descripción del problema

La Unidad Residencial Cataluña está ubicada en el Barrio Buenos Aires de la ciudad de Medellín. El contexto que la engloba está rodeado de habitantes de calle, delincuentes, contaminación, presenta un ambiente de ruidos fuertes y constantes y a esto se le suma los diversos olores desde el CO<sub>2</sub> producidos por los carros y motos.

Al recorrer las calles de este sector se evidencia exposición al riesgo público, por la descomposición social: a toda hora se está expuesto a que te roben, tanto los olores fuertes como los ruidos constantes que generan malestar, dolor de cabeza. Surge la pregunta ¿cómo

afecta lo de afuera en lo personal, en lo laboral al personal que diariamente se encuentra expuesto a ejecutar sus actividades asignadas en sus puestos de trabajo?

En el caso de los colaboradores de la Unidad Residencial Cataluña, el ambiente sano de trabajo y las condiciones tanto físicas como mentales, pueden verse afectadas por el riesgo público asociados a la exposición presentada en la naturaleza propia de su labor, consistente en actividades de atención, rehabilitación y reinserción a la sociedad de niños y jóvenes vulnerables. Es evidente que la exigencia en este campo es alta y requiere que el colaborador posea altos niveles de Resiliencia y sólidas capacidades de afrontamiento. Las condiciones del ambiente de trabajo y el contacto constante con personal externo, generan exposición al riesgo público.

Por lo anterior es de vital importancia realizar un análisis minucioso de los factores asociados al riesgo público y a partir de ellos diseñar un plan de contingencia y control del mismo, con el fin de minimizar posibles afectaciones a la integridad de los colaboradores de la Unidad Residencial Cataluña, a través de la implementación de estrategias que les permitan analizar su contexto laboral, tomar conciencia de los factores de riesgo a los que se exponen diariamente y desarrollar habilidades y prácticas enfocadas a la prevención y autocuidado, entendido como “una función inherente al ser humano e indispensable para la vida de todos los seres vivos con quienes interactúa; resulta del crecimiento de la persona en el diario vivir, en cada experiencia como cuidador de sí mismo y de quienes hacen parte de su entorno. Debido a su gran potencial para influir de manera positiva sobre la forma de vivir de las personas, el autocuidado se constituye en una estrategia importante para la protección de la salud y la prevención de la enfermedad”. (Correa, 2015).

## 2.2 Pregunta de la Sistematización.

Mediante la implementación de un plan de contingencia para mitigar o disminuir los índices del riesgo público ¿Es posible establecer acciones preventivas y correctivas que permitan mitigar el nivel de riesgo presente en los trabajadores de la Unidad Residencial Cataluña?

## 2. Justificación

La calidad de vida, la seguridad de la población trabajadora y la tranquilidad de todas las familias al saber que sus seres queridos regresarán sanos y salvos a sus hogares después de la jornada laboral, es una buena justificación para que la unidad residencial Cataluña y sus empleados se comprometan a generar una cultura de prevención y control, continuando con la implementación del plan de prevención de riesgo público en los vigilantes en donde se enfoquen en la disminución de los riesgos públicos a los cuales se encuentran expuestos en su jornada laboral, consiste en la planeación y ejecución de actividades, donde ellos aprendan a detectar y a mitigar estos riesgos evitando posibles incidentes, accidentes laborales.

Una de las razones de peso que deberá tener la organización en este caso la Unidad Residencial Cataluña Para trabajar en este aspecto como es el riesgo público y trabajar sobre la seguridad integral de su recurso humano; por el creciente aumento de inseguridad en nuestro territorio y la necesidad que tuvimos de implementar un plan preventivo de riesgo público que ayude a mitigar o minimizar los riesgos de los vigilantes y mejorar su calidad de vida, prevenir enfermedades laborales que pongan en riesgo su salud e integridad física. Identificando necesidades y prioridades, que la Unidad Residencial Cataluña tenga en cuenta



este tema y lo que ellos puedan contribuir para el mejoramiento y sostenibilidad organizacional de sus colaboradores como eje principal.

En donde se deberá investigar las condiciones individuales como características personales que caractericen a cada individuo, extra laborales como son los aspectos, políticos, religiosos, económicos y nivel de educación y formación del empleado y condiciones del medio laboral como son las condiciones ergonómicas, exposición a accidentes, factores de riesgo naturales y peligros por zona de peligro, aspectos que permitirán hacer un análisis de todo el contexto y mirar niveles de peligrosidad y riesgo psicosocial y público que afecten negativamente el rendimiento, seguridad y salud del empleado, minimizando los niveles de ausentismo, deserción por falta de garantías o técnicas que permitan mejorar cada día como persona y como profesional en su puesto de trabajo.

Considerando la importancia de este tema, para la estructura de la Unidad Residencial Cataluña se podría inferir que esta implementación ayuda al crecimiento de un sistema preventivo de gestión y aporta de manera individual a cada trabajador para hacer un autoanálisis que permitirá corregir errores, conductas y planificar actividades para mejorar las condiciones laborales; convertir esta implementación en una herramienta más que ayude a convertir debilidades en fortalezas y mitigar los riesgos que puedan presentarse para beneficio de los empleados, minimizando costos por accidentes y enfermedades laborales adquiridas por malos procedimientos o malos hábitos laborales.

Esta implementación del plan de prevención de riesgo público contribuye al mejoramiento en el plan de SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), de la Unidad Residencial Cataluña en la calidad de vida de los empleados y en un crecimiento en conocimientos organizacionales que ayudaran económicamente a la Unidad a reducir

gastos por enfermedades laborales, a prevenir accidentes de riesgo público, pérdidas humanas y garantizar un equilibrio entre la organización, el trabajador, el medio y conservar una vida laboral saludable.

Así las cosas, puede entenderse que preocuparse y trabajar proactivamente por la salud y la integridad física y mental de los trabajadores, resulta ser una parte importante de la estrategia de la Unidad Residencial Cataluña en cualquier tiempo y no sólo en crisis, por lo tanto el presente plan de prevención de riesgo público para los vigilantes de seguridad privada pretende establecer por medio de una metodología aplicada, generar las recomendaciones para optimizar el control de los mismos.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Sistematizar la implementación del plan de prevención de riesgo público en el conjunto residencial Cataluña.

### **4.2 Objetivos específicos**

- ❖ Diagnosticar las condiciones de riesgo público a los cuales están expuestos los trabajadores del conjunto residencial Cataluña.
- ❖ Caracterizar la población de acuerdo al perfil del cargo desempeñado, a través de entrevista y revisión del puesto de trabajo.
- ❖ Priorizar los diferentes factores de riesgo público a ser intervenidos, según los lineamientos de la GTC 45.
- ❖ Construir el plan de capacitación, según las políticas generales para el control del riesgo público.

- ❖ Vigilar el cumplimiento de los protocolos de prevención de riesgo público a través de un check list, diseñado para las inspecciones de trabajo.

## 5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA

La práctica se realizó en el Conjunto Residencial Cataluña, ubicado en la calle 42ª # 24-130, barrio la Milagrosa de Medellín (Antioquia), el perímetro de área es de 5.736 Mts cuadrados, tiene en total 22 trabajadores, de los cuales 16 son porteros los cuales están encargados de la seguridad del conjunto, 4 porterías de acceso, 4 trabajadores de oficios varios, un administrador y una secretaria contable hacen parte del personal administrativo que vela por la seguridad y el bienestar de todas las personas que viven dentro de la unidad residencial Cataluña.

### 5.1 Misión:

Promover espacios de participación para lograr la unidad y mejorar la calidad de vida, respetando las normas vigentes, la sana Convivencia y la belleza física de nuestra Unidad Residencial Cataluña.

### 5.2 Visión

Nos proyectamos a ser una copropiedad reconocida por su belleza, armonía con la naturaleza, perfecta convivencia e integración entre sus habitantes, con valores y principios orientados a lo que es justo para todos, fortalecidos en la confianza y el trabajo en equipo que fomenta los derechos fundamentales de las personas a través de las políticas que desarrollen valores de lealtad, responsabilidad, honestidad, constancia, ambiente de convivencia con calor humano, amistad y respeto.

Para los efectos de la ley 675 de 2001, se entiende que forma parte del objeto social de la propiedad horizontal , los actos y negocios jurídicos que se realicen sobre los bienes

comunes por su representante legal , relacionados en la explotación económica de los mismos que permitan su correcta y eficaz administración , con el propósito de obtener contraprestaciones económicas que se destinen al pago de expensas comunes del edificio o conjunto y que además faciliten la existencia de la propiedad horizontal, su estabilidad, funcionamiento, conservación ,seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular.

Lo que caracteriza al Conjunto Residencial Cataluña, sobre las demás urbanizaciones del sector, son la áreas comunes de zonas verdes, que hacen que se sienta el propietario en un lugar agradable, rodeado de belleza natural arbórea y ecológica, son 5.763 mts cuadrados de árboles y plantas ornamentales, donde se respira un aire menos contaminado, alejado de la realidad de la ciudad de Medellín y su área metropolitana.

Aspectos fundamentales del Conjunto Residencial Cataluña, es el cumplimiento del Reglamento de Propiedad Horizontal, su manual de convivencia, que son los pilares para vivir en Convivencia con los demás, regulados con sus sanciones para el cumplimiento de estas.

Durante la práctica en el Conjunto Residencial Cataluña, se observaron algunas problemáticas de índole social, económica, infraestructura, tecnológica, ambiental, las cuales son:

#### **5.2.1 Social:**

- ❖ Intolerancia entre los habitantes de la Unidad Residencial Cataluña, ocasionando una convivencia malsana y conflictos entre ellos mismos, creando ambientes pesados para toda la comunidad de la unidad.
- ❖ Falta de cultura ciudadana.
- ❖ Poca responsabilidad social.

- ❖ Intolerancia ante las opiniones u observaciones de la comunidad en general.

### 5.2.2 Económica:

- ❖ Déficit presupuestal para inversión en la unidad residencial.
- ❖ Alto índice de deudores morosos que evaden sus responsabilidades monetarias en la Unidad Residencial Cataluña.
- ❖ Recursos insuficientes para el sistema de gestión de Seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- ❖ Recursos insuficientes para contratar personal profesional para capacitaciones en plan de emergencia en caso de que los riesgos se materialicen dentro de la unidad.

### 5.3 Infraestructura:

- ❖ Espacios prohibidos por el Municipio de Medellín para intervenir, ya que es un comodato.
- ❖ Parqueaderos deteriorados por falta de recursos económicos para la restauración y evitar posibles accidentes tanto del personal administrativo como la misma comunidad de la Unidad Residencial Cataluña.
- ❖ La ausencia de lugares adecuados para el entretenimiento y capacitación ante una amenaza inminente, en donde deben de tener los conocimientos básicos de cómo responder ante una emergencia, (salón social).

#### Tecnológica:

- ❖ Falta de cámaras de seguridad para una supervisión, seguridad de la comunidad en general, que sea más eficiente y así evitar posibles peligros a los cuales están expuestos los vigilantes durante su jornada laboral.
- ❖ Redes eléctricas antiguas, ya que esta unidad fue construida hace 40 años.

- ❖ Ausencia de zonas Wii.

### 5.3.1 Ambiental:

- ❖ Mal manejo de residuos sólidos, colocando en un alto riesgo de accidentalidad al personal encargado de esta área dentro de la unidad residencial Cataluña.
- ❖ Ausencia de zonas determinadas para mascotas.
- ❖ Falta de poda de árboles.

Desde estas problemáticas descritas, se logró establecer oportunidades de mejoras a largo plazo en el aspecto tecnológico, proponiendo la instalación de cámaras de seguridad para la seguridad y la pronta respuesta de los vigilantes privados en caso de que se presente cualquier eventualidad, que atenta contra sus vidas o a cualquier persona que viva en la unidad.

En lo ambiental, se propone enviar una carta al Área Metropolitana para el permiso de poda de árboles que afectan visibilidad de algunos residentes de la unidad.





**En mi rol como practicante desempeñe las siguientes funciones:**

- ❖ Se creó el Programa de Riesgo Publico para la unidad residencial Cataluña.
- ❖ Se comienza con la implementación del plan de prevención en riesgos públicos para los vigilantes de la unidad.
- ❖ Realización de capacitaciones al personal sobre promoción y prevención de accidentes laborales durante la jornada laboral.
- ❖ Listas de chequeos para optimizar el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Señalización de algunas áreas del Conjunto cerrado.

Uno de los aportes más relevantes que se logró conseguir en mi rol de practicante del Conjunto Residencial Cataluña, fue la concientización a los directivos de las necesidades que teníamos en ese momento y la importancia de tener más cámaras de seguridad; a pesar del poco presupuesto se compraron e instalaron 8 cámaras para las cuatro puertas de acceso,

donde la unidad logra minimizar el ingreso de personal ajeno al conjunto y así dando más seguridad a las personas que laboran y viven dentro de ella.

El aporte más importante que recibí del área administrativa del Conjunto Residencial Cataluña, como practicante fue el apoyo de la gerencia y la administración para la ejecución de mis objetivos y metas propuestas después de los hallazgos que se lograron identificar y que con el tiempo se podrían materializar con la presencia de accidentes leves, graves o hasta mortales para los empleados, tuve la oportunidad de cumplir al 100% con el cronograma de actividades que se planteó para el personal en general, en donde tuvieran los conocimientos básicos de que se debe hacer en caso de un accidente o incidente que se presente durante su jornada laboral y cómo actuar en el momento de identificar los riesgos a los cuales se encuentran expuestos diariamente y no dejar que se materialicen en un futuro.

Para mí fue una experiencia muy bonita poder aportar mis conocimientos a otras personas y así evitar que con el tiempo tengan accidentes relevantes que puedan ser perjudiciales para su salud o su bienestar, me siento feliz porque es un aporte muy importante tanto para mi vida personal, laboral, académica y profesional.

## 6. Referencias de Antecedentes

### Tabla # 1 Tabla 1Diseño de una guía para prevenir el riesgo público en la Corporación Viva La Ciudadanía

Título:	Diseño de una guía para prevenir el riesgo público en la Corporación Viva La Ciudadanía
Autor:	Diego Alexander Rodríguez García, María Isabel Contenido Ortiz
Objetivos Generales:	Diseñar una guía para prevenir el riesgo público desde el SG-SST de la Corporación Viva la Ciudadanía.



Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y describir las actividades críticas que desarrolla la Corporación Viva La Ciudadanía en las que se ve expuesto el personal al riesgo público y su impacto.</li> <li>• Reconocer los controles que adopta la Corporación y determinar si estas medidas son válidas para el personal.</li> <li>• Complementar las acciones preventivas que adopta la ONG con otras medidas que implementan o que sugieren otras organizaciones sociales, entidades nacionales u organismos internacionales para enfrentar el riesgo público y según los factores de riesgo público más importantes para la Corporación.</li> </ul>
Metodología:	<p>Enfoque y alcance de la investigación:</p> <p>La investigación es de tipo cualitativa porque se recoge e interpreta la percepción que tienen las y los trabajadores de la Corporación Viva La Ciudadanía frente al riesgo público que deben enfrentar en el desarrollo de sus funciones, es decir desde su ambiente de trabajo y en relación con el contexto en el que se desempeñan (Hernández-Sampieri &amp; Mendoza Torres, 2018). Su alcance es de tipo descriptivo puesto que se identifican y caracterizan las actividades críticas o con mayor nivel de exposición al riesgo público, así como los controles que actualmente implementa la Corporación. También es de tipo documental al recopilar y analizar las medidas y recomendaciones de otras organizaciones para la protección de las personas defensoras de los derechos humanos, que se consolidan en la guía para prevenir las posibles consecuencias del riesgo público (Bernal,</p>

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

2016).

### Instrumentos:

Con el objetivo de identificar los principales peligros que enfrenta la población trabajadora en cuanto a condiciones de seguridad, las actividades críticas y las principales medidas de control que adopta la Corporación Viva La Ciudadanía para prevenir y proteger a sus trabajadores y trabajadoras, reconocidos como personas defensoras de derechos humanos, se elaboró y aplicó una encuesta.

### Procedimientos:

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario contar en primer lugar con la autorización del Director de la Corporación Viva La Ciudadanía quien aprobó que se utilizara la información de la organización requerida para el proceso y se implementara la encuesta con la población trabajadora. Luego se procedió a realizar la consulta de documentos principalmente por internet para identificar la situación actual de personas defensoras de derechos humanos en el país, otros trabajos de investigación relacionados con el riesgo público y la Seguridad y Salud en el Trabajo, y las medidas y recomendaciones de protección y prevención adoptadas o propuestas para garantizar la integridad de la población objetivo. También se tuvo en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC 4116 de 1997 para el análisis de tareas críticas.

### Conclusiones:

A partir del análisis realizado se identificó que las actividades críticas para la Corporación Viva La Ciudadanía, es decir las actividades

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

donde hay mayor nivel de exposición al riesgo público son los eventos (reuniones, talleres, seminarios, etc.) con otras organizaciones sociales fuera de Bogotá; las reuniones o eventos dentro o fuera de la Corporación en las que asisten Congresistas, miembros del gobierno u otras personas con esquemas de seguridad; los eventos (reuniones, talleres, seminarios, etc.) con otras organizaciones sociales en Bogotá; los pagos en efectivo, y las presentaciones públicas en eventos fuera de Bogotá.

También se reconoció que dentro de los controles que implementa la organización para mitigar el riesgo público está la realización de pagos a través de medios virtuales; el establecimiento de redes de protección o sistemas de respuesta colectiva y el establecimiento de diversos canales de comunicación seguros.

Sin embargo, de acuerdo con los resultados presentados anteriormente, menos de la mitad de las personas encuestadas considera que las medidas adoptadas son adecuadas. Por último, los resultados presentados indican que es necesario complementar las acciones preventivas adoptadas con otras medidas para brindarles mayor seguridad, protección y tranquilidad a las y los trabajadores y garantizar su bienestar físico, mental y social.

Tipo: Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia en Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

---

Año. 2019

**Tabla 2 Identificación de los factores de riesgos ocupacionales**

Título:	Identificación de los factores de riesgos ocupacionales los que se encuentran expuestos los trabajadores de la empresa de vigilancia y seguridad privada coordinar seguridad de acuerdo a las labores realizadas en sus puestos de trabajo.
Autor:	MARIÁ ANGELA HENAO MARULANDA, YADIRA HERNÁNDEZ AVILES, HECTOR FABIO SUÁREZ
Objetivos Generales:	Identificar el Factor de Riesgo que más contribuye al deterioro de la salud de los Trabajadores de la empresa de Vigilancia Coordinar Seguridad y CIA Ltda.
Objetivos Específicos:	Reconocer los principales Factores de Riesgo presentes en los puestos de trabajo sugeridos por la empresa. Diseñar los profesiogramas de 10 puestos de trabajo de Coordinar Seguridad. Aplicar la metodología adecuada al Factor de Riesgo que más compromete la salud de los trabajadores generando recomendaciones adecuadas para su control.
Metodología:	Se realizaron inspecciones programadas y no programadas a los puestos de trabajo de la empresa. Se hizo revisión de los perfiles ocupacionales del cargo. Se realizaron los análisis de riesgos por oficio (AROS) a 10 puestos de trabajo. Análisis de Riesgos por oficio (ARO'S): Consiste en el análisis detallado

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

de los puestos de trabajo, identificando paso a paso los riesgos a los cuales se está expuesto. Se realizaron los análisis de riesgos por oficio a los siguientes puestos de trabajo:

Personal de Vigilancia

Ronderos

Porteros

Puestos de trabajo

Hospital de Santa Rosa

Portería

Consulta externa de Santa Rosa Portería

Urgencias, odontología y

Parqueadero Santa Rosa

Olivar de los vientos 1

El campin 1 y 2

Bosques de Santa Mónica

Bosques de Santa Helena 2 Portería

Chiminango Portería

Castillejos Portería

Quintas de San Sebastián Rondero

Conclusiones:

La información obtenida en todo el proceso descrito anteriormente en la empresa Coordinar Seguridad nos arrojó como factores de riesgo de mayor presentación el Riesgo Psicosocial y el Riesgo Público en primer orden y en segundo orden el riesgo biológico y

ergonómico Delimitaremos las conclusiones y recomendaciones teniendo en cuenta los principales riesgos y algunas generalidades de la Organización.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (INSHT, 2001a).

Tipo. Informe final para optar al título de Especialistas en Salud Ocupacional, Gerencia y control de Riesgo.

---

Año: agosto 15-2013

### **Tabla 3 sistema preventivo y de control de riesgo público.**

---

Título: SISTEMA PREVENTIVO Y DE CONTROL DE RIESGO PÚBLICO Y AMBIENTAL PARA PERSONAL EXTERNO DE LA EMPRESA “PROTEGEMOS”

---

Autor: CALVACHE NARVAEZ, Oscar Eduardo; CORONELBOLAÑOS, Luciano; ERAZO PAZ, Armando; GALLARDOCABRERA, Javier & ARCINIEGAS, Carlos

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

Objetivos	Diseñar un sistema preventivo y de control para minimizar todo tipo de
Generales:	riesgo y enfermedades laborales en el personal externo que labora en la empresa Protegemos.
Objetivos	Realizar el plan operativo de riesgo público
Específicos:	Hacer un sondeo de riesgos laborales por medio de una encuesta al personal de los diferentes grupos de trabajo de la empresa.
	Identificar estrategias preventivas de los diferentes factores de riesgo público.
	Capacitación en normas de tránsito urbano y rural por parte de las entidades competentes como Tránsito Municipal y Policía de Carreteras.
Metodología:	Método de la investigación, En este capítulo se dará a conocer el tipo de investigación los aspectos más relevantes y las herramientas que se han utilizado para esta investigación, dando a conocer la importancia científica de dicha investigación lo que permitirá hacer una comprensión crítica y un análisis de la estructura sistemática, de la investigación; la metodología empleada la factibilidad y validez de este trabajo y poder tomar decisiones para el beneficio de esta gran familia como lo es la empresa Protegemos S.A que día a día lucha por satisfacer las necesidades de sus suscriptores generando calidad de vida de forma globalizada, en donde se beneficia la empresa, la sociedad y sus trabajadores de manera integral. En este orden de ideas la metodología que se aplica en esta actividad investigativa es de orden cualitativo lo que permitirá de manera dinámica la recolección de la información ya que este tipo de metodología permite el estudio de la realidad en su contexto natural facilitando

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

interpretación de riesgos y fenómenos con las personas o individuos que se ven implicados en dichos acontecimientos y poder tomar correctivos y una óptica que complemente el muestreo cualitativo, lo que permitirá identificar una problemática sustantiva que surge de una realidad social y cultural, que nos permitirá implementar normatividades, protocolos y disciplinas que mejoren la calidad de vida de los empleados y el desarrollo y sostenibilidad de la organización.

Debido a lo expuesto y a lo recolectado mediante las encuestas se puede evidenciar que el personal externo de la empresa Protegemos es decir asesores comerciales empresariales, de terreno, viajeros y supervisores de cartera tienen un alto nivel de incertidumbre, al estar expuestos a tantos factores externos que son difícil de evadir y que ponen en riesgo su integridad; lo que los lleva a una concientización personal que hay que mejorar para minimizar todo tipo de

Conclusiones:

riesgo y mejorar su ambiente laboral y de esta manera poder incrementar su productividad personal y la de la organización. Por ende, es necesario que la empresa deba implementar, ejecutar y controlar un buen sistema preventivo de riesgos laborales y mitigar de manera sistemática con capacitaciones de diversa índole y controles médicos, e identificar en qué condiciones de salud corporal y mental, en la que se encuentren sus colaboradores comerciales y poder aumentar así la calidad de vida y el fortalecimiento de la organización en el área de salud ocupacional; además también tener presente el compañerismo, trabajo en equipo y el apoyo de autoridades competentes de la zona o sector para que las labores externas de los trabajadores evidencien un poco más de



cuidado y protección para ellos mismos. Es también un objetivo importante el de fortalecer el área de talento humano de la empresa Protegemos esta seria parte de la visión de la empresa, ya que se integra de manera importante en su objetivo de generar calidad de vida a la comunidad ya que dentro de esta se evidencia el potencial humano de sus empleados y una entidad solida a nivel empresarial.

Tipo: : Diplomado. PROFUNDIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO SAN JUAN DE PASTO.

---

Año: diciembre 2017

#### **Tabla 4 diseño de un plan de contingencia y control del riesgo público.**

---

Título: : DISEÑO DE UN PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTROL DEL RIESGO PÚBLICO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN CARES DE BOGOTÁ

---

Autor: GABRIEL ANDRÉS OCHOA MESA, ESPERANZA GARCÍA OLIVEROS, NARCISA DEL CARMEN PÉREZ y SANDRA PATRICIA ARENAS PATAQUIVA

Objetivos Generales: Establecer estrategias para minimizar el riesgo público asociado al contexto en el que se desempeñan los colaboradores de la fundación CARES de la ciudad de Bogotá, con el fin de minimizar afectaciones a la salud e integridad de sus trabajadores y mejorar sus condiciones de trabajo.

Objetivos Identificar las actividades desarrolladas por los trabajadores de la

**Riesgo público en unidad residencial Cataluña**

Específicos: fundación para analizar aquellas que se encuentran directamente asociadas al riesgo público.

Diseñar un plan de contingencia en base al análisis realizado en las encuestas aplicadas para atenuar el atraco como factor de riesgo.

Teniendo en cuenta la intencionalidad de la investigación, el enfoque es mixto, asume lo cualitativo, ya que, por medio de actividades de observación e inmersión en el contexto, permite comprender la realidad y favorecer la construcción colectiva de sentido que se evidencia en el entorno, las relaciones y representaciones sociales; partiendo del supuesto

Metodología: de que el mundo social está constituido de significados y símbolos compartidos de manera intersubjetiva. (Bernal, 2016). En otras palabras, permite comprender las situaciones vividas desde las acciones, procesos y acontecimientos reales, como una perspectiva teórica para comunicar e interpretar los significados y lógicas del pensamiento de los sujetos sociales dentro de contexto del Barrio la Favorita en el centro de Bogotá, y asume lo cuantitativo, abarcando la recolección y el análisis de datos para definir los factores de riesgo público asociados a las actividades que desempeñan los trabajadores de la fundación. La integración de los enfoques de índole cualitativo y cuantitativo, permite definir las estrategias de mitigación de dicho riesgo.

Teniendo en cuenta la investigación realizada y analizando la información recolectada, 7 de las 8 las personas encuestadas han sido atracadas en algún momento de su horario laboral.

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

Se identificó que todos los colaboradores de la fundación se encuentran expuestos a diferentes riesgos públicos, dentro de los cuales el

Conclusiones: atraco predomina.

Con base en la identificación del riesgo prioritario “atraco”, el equipo investigador estableció la estrategia de implementar el Plan de contingencias para atenuar el riesgo público.

Posteriormente a la implementación del plan de contingencias se observa por parte de la Dirección, que los colaboradores tienen en cuenta las acciones preventivas descritas en este plan y desarrollan las actividades propuestas.

Tipo. Trabajo de grado

Año: 2018

### Tabla 5 análisis de los riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores.

Título: "ANÁLISIS DE LOS RIESGOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE MONITOREO EN EMPRESA DE VIGILANCIA COVIAGA CTA"

Autor: STEPHANIE DE LOS ÁNGELES POLANIA RUIZ, ANNY ERIELFY SINISTERRA VILLEGAS y LUZ MARINA VELÁSQUEZ PRIETO

Objetivos Generales: Determinar los factores de riesgo en el área de monitoreo y su impacto en la salud a través de la aplicación de evaluación de riesgos INSTH.

Objetivos                    Aplicar la encuesta de morbilidad para determinar la afectación de salud a de los trabajadores del área de monitoreo en empresa de vigilancia COVIAGA CTA.

Específicos:                Diseñar estrategias de intervención que tiendan a mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores del área de monitoreo en empresa de vigilancia COVIAGA CTA.

Metodología:              El método de estudio para la realización del trabajo fue de tipo cualitativo y cuantitativo, el cual pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población, dado que busca comprender una situación social como un todo, al tener en cuenta sus propiedades y su dinámica. Tal como lo señala Bernal (2016) en estos estudios se muestran, se narran o se identifican hechos, situaciones o características de las variables objeto de estudio, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones o fenómenos. Es un estudio, de enfoque cualitativo, que se orienta al análisis de los puestos de trabajo de los rad operadores del área de Monitoreo de la Empresa Coviaga CTA, y así Determinar los peligros y riesgos que están expuestos los trabajadores e impacto en la salud.

A partir de la investigación realizada a los Trabajadores del Cargo Radio-operadores sala de Monitoreo de la empresa de Seguridad y Vigilancia Privada se observó lo siguiente así: Los trabajadores cuentan con una comunicación acertada y clara con los superiores y compañeros de trabajo lo que genera un ambiente laboral propicio para el buen desarrollo

y cumplimiento de sus labores.

Se observa un alto nivel de insatisfacción por parte de los trabajadores con respecto a los riesgos de mayor prevalencia que son el biomecánico por movimientos repetitivos, posiciones prolongadas, en el área de monitoreo.

Se observa que los trabajadores no asisten al programa de pausas activas, capacitaciones por falta de tiempo, porque el jefe no le da permiso o porque no les interesa, el cual nos lleva analizar la falta de cultura y concientización sobre el riesgo que pueden presentar.

El grupo investigador deduce que los objetivos se cumplen en su totalidad dado que el análisis de las diferentes variables determina que los riesgos que existen no son de daño severo, ya que dentro de la compañía se manejan políticas en pro de la calidad de vida de los empleados.

Tipo. Trabajo de grado

---

Año: 2018

## 7. Marco referencial

El presente informe, producto de un trabajo conjunto con múltiples agentes públicos y privados, no se limita a analizar las causas del riesgo y a medir su crecimiento. Por el contrario, profundiza sobre los avances institucionales en el manejo del riesgo público en los diferentes niveles de gobierno y la forma como el tema se ha incorporado en la administración pública territorial y sectorial. Señala además, grandes oportunidades para articular la gestión del riesgo de desastres en los instrumentos de planificación, inversión, seguimiento y control

existentes, y muestra la necesidad de definir responsables tanto públicos como privados como parte de la estrategia de reducción de la vulnerabilidad fiscal del Estado y la comunidad en general.

## 8. Marco teórico

El riesgo público podemos definirlo como todos aquellos peligros que estamos expuestos en el diario vivir y rutinas cotidianas, siendo una inseguridad latente para el ser humano. Pero en la normatividad no hay amparo legal para este tipo de riesgo el cual se puede presentar en diferentes contextos como el laboral y social el cual pone en juego la integridad física y la vida de colaboradores y personas a su alrededor (Suratep, 2015).

Al ser un riesgo ocupacional y social se debe tener en cuenta en las empresas públicas y privadas, como un tema de especial cuidado para que sea base fundamental en la seguridad de las personas y las organizaciones en el territorio nacional.

Nuestra sociedad la conforman, entre otros elementos, las empresas y organizaciones que no han podido ser ajenas a este tipo de conductas violentas, viéndose afectadas de manera directa o indirecta por actos de agresión externa a sus instalaciones, o por conductas internas relajadas, y que son ya parte de nuestra cultura.

América Latina es una región en la que los ambientes y culturas son diversos y variables. Por esta y otras razones, la penetración de conductas violentas copiadas de los conflictos del mundo moderno y adaptado a nuestras crisis sociales y de valores, es una situación predecible pero muy difícil de contener.

### 8.1 La extorsión.

El comienzo de cualquier tipo empresa, legal o ilegal, requiere de recursos que, para actividades delincuenciales o propósitos de agresión, son obtenidos de manera más fácil y

rápida a través de la extorsión. La extorsión está siendo en Colombia también una forma de vida para aquellos quienes han pertenecido a organizaciones al margen de la ley que hoy se encuentran aparentemente retirados o reincorporados a la sociedad. Este riesgo es hoy el de mayor frecuencia en las empresas y organizaciones que está afectando de manera más directa a los trabajadores que se encuentran expuestos en sus labores. (Significados, Significado de Extorsión (Qué es, Concepto y Definición ..., 2019)

La falta de oportunidades en la economía formal ha motivado la creación y el fortalecimiento de economías informales que a su vez han ido cultivando conductas relajadas. El paso de la economía informal a la delincuencia es muy corto y la extorsión ha sido uno de los medios más fáciles para robustecer capitales de la economía informal y la delincuencia. Se ha dicho que "la extorsión es la cuota inicial de un secuestro".

Se produce el delito de extorsión cuando alguien coacciona a otra persona a realizar un acto contrario a su voluntad con el fin de obtener algún beneficio normalmente de tipo lucrativo.

Normalmente para conseguir su propósito el extorsionador recurre a la violencia o algún tipo de intimidación contra la persona extorsionada. Esta figura delictiva tiene un cierto parecido con otras, por ejemplo, el robo o el chantaje.

Se trata de un delito doloso y por lo general quien lo comete forma parte de un grupo de delincuencia organizada. En cualquiera de sus modalidades, la extorsión se basa en la intimidación y en el uso de alguna forma de violencia ("me pagas 30 millones de pesos o tu familia corre peligro", "aceptas la protección o te quemo el comercio", serían frases corrientes entre quienes se dedican a la extorsión).

Ejemplos típicos

La extorsión carcelaria se produce por vía telefónica y consiste en que un preso se hace pasar por un miembro de una banda criminal para chantajear a su víctima con algún tipo de amenaza.

Los empresarios y comerciantes son víctimas potenciales de este tipo de delito. Por este motivo los expertos recomiendan incrementar las medidas de seguridad y elaborar un plan estratégico para actuar ante una posible extorsión.

## **8.2 Atentados.**

Últimamente no han sido tan frecuentes sin embargo el acto terrorista en contra de la Escuela superior de guerra en Bogotá, en la que estuvo afectada también la Universidad Militar, el ocurrido en Villavicencio y el intento en Fusagasugá, son situaciones que se presentan por disputas del poder entre organizaciones y en la dinámica del día a día empresarial podemos estar expuestos en cualquier momento. Las lesiones causadas a personas desprevenidas y trabajadores propios de cada instalación afectada o de las instalaciones vecinas, pueden constituir un accidente de trabajo. (Bembibre, 2009) Los motines, las asonadas, los disturbios, las tomas delincuenciales, y/o los ataques callejeros en las que de manera directa o indirecta se vea involucrada una instalación física de una empresa y unas personas, muy seguramente producirá lesiones y ausentismos en los trabajadores, además de los costos no calculados y las pérdidas a las empresas. (Pensante, 2016).

### **8.2.1 Los delitos internos.**

Al interior de las organizaciones se presentan conductas que son consideradas como delitos que afectan directa e indirectamente al personal y que se convierten en riesgos laborales por el desenlace en resentimientos individuales, producto de conductas irregulares o



el descubrimiento y el miedo a la investigación administrativa de tales irregularidades. Nos referimos a hurtos, estafas, atracos, extorsiones entre otras actividades delictivas.

Por eso estos comportamiento pueden llegar a ser generadoras de otras problemáticas entre los mismos empleados, directivos o socios de una entidad, que llegan a concluir en lesiones, por diferentes razones ya que el comportamiento agresivo puede llegar a ser un factor para que los débiles realicen hechos a otras personas con el fin de cuidar su integridad y muchas veces los puestos de trabajo de los empleados expuestos en sus áreas de trabajo y la responsabilidad de cuidar a otras personas.

### **8.2.2 Violencia en el puesto de trabajo.**

El comportamiento que tome una persona dentro una organización en contra de otros trabajadores o de superiores sobre sus subalternos y viceversa en las que por razones e intereses individuales se ejercen presiones indebidas que se pueden materializar en agresiones directas y que al final pueden ser considerados como accidente de trabajo.

Las lesiones físicas y el acoso psicológico son situaciones que frecuentemente se presentan en el personal del área de gestión humana ya que son ellos los encargados de tomar decisiones fundamentales en relación al futuro de un empleado en la organización luego de verse inmerso en cualquier tipo situación que afecte la buenas relaciones interpersonales y laborales.

Los medios violentos en nuestra cultura para lograr objetivos individuales son cada vez más frecuentes y al estar expuestos los empleados en medio de envidias y conseguir lo que quieren al punto de causar agresión para buscar el respeto a través del miedo y obtener de manera rápida algo material o el dinero.

### 8.3 Acoso laboral.

Si bien este tipo de conducta y otras similares aún no han sido consideradas como de "riesgo público" no la podemos ignorar. Situaciones de acoso generan sentimientos de impotencia que se acumulan con el tiempo y pueden desbordar en conductas agresivas en contra del acosador o del ambiente en el que se desarrolló este tipo de conducta. La ley 1010 de Enero 23 de 2006 en Colombia cuyo objeto es el de definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública; definió el acoso laboral como toda aquella conducta persistente y demostrable ejercida sobre un empleado o un trabajador, por parte de un empleador, un jefe, o superior jerárquico mediato o inmediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir a la renuncia del mismo. (Ucha, Definición ABC, 2013)

Son frecuentes los casos en los que por el afán de resultados y por la prioridad en la protección de bienes e intereses corporativos se arriesgan vidas de manera innecesaria. Tanto las empresas de vigilancia, como los grupos operativos de protección y seguridad son los trabajadores que se encuentran más expuestos a este tipo de riesgos y en quienes los análisis de sus puestos de trabajo, programas de capacitación, medidas de protección personal, entrenamientos específicos y otras herramientas de prevención en la práctica son más escasos y se encuentran más expuestos a los peligros sin que ellos tengan conocimiento de cómo actuar o reaccionar ante cualquier eventualidad que se les presente durante su jornada laboral.

El manejo de armas aumenta la exposición al riesgo público. Los accidentes con armas de fuego producto de la falta de conocimiento, escaso entrenamiento individual, curiosidad, problemas de mantenimiento, imprudencia en el manejo, ausencia de protocolos de reacción, planes de emergencia teóricos y no aplicables, etc. Son cada vez más frecuentes. Además, no podemos dejar de mencionar los problemas legales en curso, por esta misma razón, en los que algunos de los trabajadores de la seguridad privada, se encuentran cumpliendo condenas por delitos culposos, cometidos en su puesto de trabajo cumpliendo con su deber y cuidando su integridad física ante cualquier eventualidad que se presente en su jornada laboral y al cuidado de las personas que son su responsabilidad.

### **8.3.1 El Secuestro.**

Hasta hace algunos años en Colombia, el secuestro fue el riesgo de mayor impacto en las empresas, considerando que sus ejecutivos eran el blanco más frecuente. Hoy por hoy y con las medidas de las autoridades esta frecuencia ha bajado, pero las modalidades han cambiado habiéndose extendido su incidencia a las poblaciones de trabajadores de casi todos los niveles, por intereses o cifras económicas menores, con desenlaces más rápidos. Si bien las estadísticas de las autoridades muestran disminución de los hechos conocidos, también es cierto que la frecuencia puede haber aumentado porque los eventos actuales son de menor importancia, por intereses menores a los ya conocidos y como parte de una conducta que no llega a conocimiento de las autoridades por su menor impacto en la opinión pública. (Ucha, Definición ABC, 2009)

### **8.3.2 Fleteo.**

En esta modalidad los delincuentes efectúan un seguimiento cuando retiras sumas considerables de efectivo para después abordarte y robar tu dinero generalmente los

delincuentes espera afuera del banco en un vehículo y luego de hacer un seguimiento te interceptan obligándote a entregar el dinero.

La principal recomendación para que no seas presa fácil de esta modalidad, es evitar el retiro de altas sumas de dinero y utilizar preferiblemente otros medios como cheques de gerencia o transferencias electrónicas. (semana, 2019)

Con el nombre de fleteo, se conoce en la República de Colombia a una modalidad de delito por medio del cual varios sujetos involucrados determinan qué persona ha retirado o cobrado una cantidad importante de dinero en efectivo a fin de robárselo posteriormente a mano armada o por medio de la violencia.

### **8.3.3 Complicidad interna.**

En correspondencia con el aumento de esta modalidad, las agencias bancarias han extremado sus medidas de seguridad, a fin de proteger a sus usuarios. Sin embargo, en ocasiones –lamentablemente- las mafias dedicadas al fleteo logran permear la nómina misma del Banco, contando entonces entre sus cómplices a trabajadores de la propia entidad, quienes les pasan información sobre clientes que retiren grandes cantidades de dinero, así como las señas particulares de estos. Afortunadamente, esto corresponde a casos muy aislados.

No obstante, si no se ha solicitado el acompañamiento policial, se ha retirado una gran suma de dinero y se es abordado por delincuentes que quieren apoderarse del efectivo, lo mejor es entregarlo sin ningún tipo de resistencia, pues aun cuando sea el fruto de años de trabajo, no vale exponer la vida y la salud por un elemento material.

### **8.4 Bull ying.**

El Bull ying puede ser de tipo psicológico, verbal, social o físico. El psicológico es aquella persona capaz y con capacidades profesionales de decirnos en que momento nos está

afectando la autoestima este tipo de Bull ying que causan las personas que nos rodean y que en cierta medida nos quieren hacer daño o ver destruidos e intentan producir sensación de temor, miedo y sin ganas de vivir.

El verbal está caracterizado por todo tipo de insultos, apodos, sobrenombres, burla, desprecios, atacar los defectos físicos, entre otros de manera pública.

El social busca apartar o exiliar al individuo del resto de los compañeros o grupo laboral. Y finalmente el Bull ying físico, que es el más común, este agrede de manera física a la persona por medio de patadas, golpes, empujones, etc. (Significados, Significado de Bullying, 2019)

El Bull ying puede deberse a múltiples factores que entre ellos están los medios de comunicación, la familia, entorno escolar, etc. Por ejemplo en el entorno familiar, cuando los niños se ven expuestos a la violencia familiar, pueden adquirir ese tipo de comportamiento y manifestarlo con otras personas, dado que la percepción de la violencia es la alternativa más viable para ellos.

El "riesgo público", es pues un riesgo ocupacional muy importante, que deben considerar, los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas y en la Unidad Residencial Cataluña; y sobre los que la gerencia debería poner especial cuidado, pues un pequeño descuido puede generar pérdidas muy grandes y difíciles de reconstruir.

El "riesgo público", es pues un riesgo ocupacional muy importante, que deben considerar, los responsables de la Seguridad y Salud en el Trabajo; y sobre los que la gerencia debería poner especial cuidado, pues un pequeño descuido puede generar pérdidas muy grandes y difíciles de reconstruir.

La identificación de los riesgos de los empleados de seguridad privada de la Unidad Residencial Cataluña es una actividad que no se puede realizar por una sola persona, por lo que se realiza por un equipo y una serie de herramientas que permitan la adecuación de los riesgos latentes en la Unidad.

Para esta investigación se tomó en cuenta lo expresado por la Guía GTC-45, documento del cual se describe a continuación los elementos más importantes que permiten identificar y analizar los riesgos a los que pueden estar expuestos los vigilantes de la Unidad Residencial Cataluña.

Esta guía proporciona directrices para identificar los peligros y valorar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo. Las organizaciones podrán ajustar estos alineamientos a sus necesidades, tomando en cuenta su naturaleza, el alcance de sus actividades y los recursos establecidos para sus empleados durante su jornada laboral.

El propósito general de la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), es entender los peligros que se pueden generar en el desarrollo de las actividades, con el fin de que la Unidad Residencial Cataluña pueda establecer los controles necesarios, al punto de asegurar que cualquier riesgo sea aceptable sin causar daño a sus empleados.

La valoración de los riesgos es la base para la gestión proactiva de SST, liderada por la alta dirección como parte de la gestión integral del riesgo, con la participación y compromiso de todos los niveles de la organización y otras partes interesadas. Independientemente de la complejidad de la valoración de los riesgos, esta debería ser un proceso sistemático que garantice el cumplimiento de su propósito, preventivo para los vigilantes de seguridad privada.

Todos los trabajadores deberían identificar y comunicar a su empleador los peligros asociados a su actividad laboral. Los empleadores tienen el deber legal de evaluar los riesgos derivados de estas actividades laborales.

El procedimiento de valoración de riesgo que se describe en esta guía está destinado a ser utilizado en:

- Situaciones en que los peligros puedan afectar la seguridad o la salud y no haya certeza de que los controles existentes o planificados, sean adecuados, en principio o en práctica.
- Organizaciones que buscan la mejora continua del sistema de gestión del SST y el cumplimiento de los requisitos legales.
- Situaciones previas a la implementación de cambios de procesos e instalaciones.
- La metodología utilizada para la valoración de los riesgos deberían estructurarse y aplicarse de tal forma que ayude a los empleados expuestos durante su jornada laboral.
- Identificar los peligros asociados a las actividades en el lugar de trabajo y valorar los riesgos derivados de estos peligros, para poder determinar las medidas de control que se deberían tomar para establecer y mantener la seguridad y salud de los trabajadores y otras partes interesadas.
- Tomar decisiones en cuanto a la selección de maquinaria, materiales, herramientas, métodos, procedimientos, equipos y organización del trabajo con base en la información recolectada en la valoración de los riesgos y peligros que se evidencien por el profesional de SST y los trabajadores.
- Comprobar si las medidas de control existentes en el lugar de trabajo son efectivas para reducir los riesgos.

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

- Priorizar la ejecución de acciones de mejora resultantes del proceso de valoración de los riesgos.
- Demostrar a las partes interesadas que se han identificado todos los peligros asociados al trabajo y que se han dado los criterios para la implementación de las medidas de control necesarias para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.

Para establecer los principios fundamentales que se deben tener en cuenta con el propósito de prevenir los riesgos a los cuales se ven expuestos los trabajadores y colaboradores de la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA**, durante sus labores propias de su objeto contractual o aquellas que se generen como no rutinarias fuera de las instalaciones, se exponen algunos elementos de manera que permita mejorar su conducta y comportamiento en los diferentes espacios donde desempeña sus actividades. Cabe anotar que según los diferentes perfiles ocupacionales en algunos se evidencia un nivel de riesgo mayor generado por eventos de Riesgo Público que se presentan debido a los problemas sociales de las comunidades.

### Bases estructurales del riesgo público

- Amenaza
- Peligro
- Riesgo
- Vulnerabilidad

Los conceptos de estas palabras pueden verificarse en la sección de Definiciones, donde se referencian estos aspectos con base en las situaciones presentadas.



## **Peligros en riesgo público**

Estos se presentan teniendo en cuenta los daños que se puedan causar bien sea por la fuente, por el acto o por la situación que lo causa en función del receptor de este daño.

### **En función de la fuente causante del daño Por ejemplo:**

- Hurto
- Robo
- Secuestro
- Atentado
- Asonada
- Agresión
- Terrorismo

### **Criterios para el análisis del riesgo público**

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- Agente de riesgo: (9) Clasificación o agrupación de los peligros (Químicos, Físicos, Biológicos, Físicos-químicos, Carga física, Eléctricos, Mecánicos, Psicosocial, Público, Movilidad, etc.) en grupos.
- Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas y de auto reporte de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora.

• **Condiciones Organizacionales:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros:

- a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo;
- b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia;
- c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y;
- d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales.

• **Control:** Medida tomada para detectar o reducir un riesgo (5) o medidas implementadas con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes (6). Se contemplan los controles según la valoración de OHSAS 18001:2007.

- a) Eliminación,
- b) Sustitución,
- c) Controles de ingeniería,
- d) Señalización / advertencias y/o controles administrativos,
- e) Equipos de protección personal.

#### ***Motivación para el ataque***

- Afán de lucro
- Destrucción de bienes
- Terrorismo

- Asesinato

Método de ataque

- Violento o por sorpresa
- Con armas: Instrumentos fabricados con el propósito de producir amenaza, lesión o

muerte a una persona.

- Carta o paquete bomba
- Objetos punzantes
- Bombas incendiarias
- Otros

### **Detección de Vigilancia (Seguridad Física)**

Como se ha manifestado desde un comienzo, debemos mantener una actitud proactiva y preventiva que, para este caso, llamaremos contra-vigilancia esto es ni más ni menos mantenernos alertas en cuanto a la observación con el fin de detectar a quien o a quienes posiblemente nos están haciendo vigilancia.

Si usted es observador reconocerá fácil mente en su entorno (casa o lugar de trabajo) que esta fuera de lo normal, que hay nuevo entonces inquiétese aunque sea un poco e indague por ello a vendedores ambulantes, nuevos en el sector, personas que merodean, personas que desean saber más que usted o de lo que hace, visitas de técnicos de empresas de servicios públicos que no han sido notificadas previamente, vehículos varados sobre la vía, motos que siguen su mismo camino.

La vigilancia es realizada por toda clase de delincuentes desde los más insignificantes hasta los más avanzados. Tiene como un único objetivo seguir a la víctima, al igual que la

naturaleza animal del depredador o victimario prefiere atacar a su víctima con el menor esfuerzo posible y la menor resistencia.

Por eso el delincuente utiliza como primera arma la observación, posteriormente identifica las debilidades de la víctima y por ultimo emprende el elemento sorpresa, el ataque final en el que generalmente es exitoso.

## 9. Autocuidado en Riesgo Público

El autocuidado en su concepto más amplio tiene que ver con los cuidados que la persona adopta para tener una mejor calidad de vida, incluyendo no sólo el nivel individual, sino el que se brinda dentro de un grupo, familia o comunidad, a nivel personal y laboral.

El autocuidado en riesgo público está determinado por aspectos propios de la persona y aspectos externos que no dependen de ella; estas determinantes se relacionan con los factores protectores para la salud y con los factores de riesgo, que generan, según sea el caso, prácticas favorables o riesgo para la salud. (SURA, Los 3 momentos del riesgo público - ARL SURA, 2018)

Adicionalmente Riesgo Público se puede definir como todo acto de peligro y vulnerabilidad generado por factores naturales o humanos a los que los individuos están expuestos en el diario vivir. Las amenazas y los riesgos están latentes en el trabajo y en todas las rutinas que se hacen diariamente, muchas de ellas en forma mecánica, factor que genera exceso de confianza que se convierte en condiciones vulnerables ante una eventualidad.

El trabajo diario, los desplazamientos por calles y carreteras, trabajos en oficinas y fuera de ellas, incluso los trabajos en el hogar, generan en algún grado, un tipo de riesgo, cuyas consecuencias pueden ser fatales. El riesgo público es la posibilidad que tiene cualquier

persona de ser víctima de una conducta criminal o delictiva o una situación social o catastrófica que puede afectar la integridad física o emocional.

El riesgo público es un riesgo ocupacional muy importante que debe ser considerado por los responsables de la seguridad y salud en el trabajo dentro de la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA** y sobre los que se debería poner especial cuidado, puesto que un pequeño descuido puede generar pérdidas muy grandes y difíciles de reparar.

Las funciones que desempeñan algunos de los servicios de la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA**, los hace vulnerables y propensos a desajustes psicológicos, al enfrentarse a situaciones extremas en las cuales se pueden ver obligados a arriesgar su vida, además de la responsabilidad que tienen con toda la comunidad, lo cual es un factor de riesgo psicosocial, por los riesgos inherentes a la labor, situaciones de estrés agudo o de estrés postraumático con el consiguiente deterioro de su calidad de vida de los empleados expuestos diariamente. Por esa razón la exposición a riesgo público se convierte en un factor de riesgo psicosocial.

Es importante adquirir conciencia y sensibilizarse en torno a la idea que el riesgo es latente y constante. Las personas siempre están en riesgo de ser víctimas, y es posible que éste se vuelva realidad por diversas causas y situaciones, como estar en el momento y lugar equivocados. Sin embargo, el riesgo público tiene diferentes variables externas que no siempre se materializan, aunque no es posible que desaparezca o se elimine por completo. Por lo tanto, se hace necesario resaltar la importancia de emplear mecanismos que reduzcan la posibilidad de ser víctimas de cualquier conducta riesgosa.

La seguridad es entonces el método que tenga establecido la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA** para contrarrestar el problema del riesgo público; tomar las

medidas necesarias para minimizar este riesgo contribuye a tener una vida segura de manera integral, en la casa, en el trabajo, en la vida cotidiana. El mayor riesgo que se puede correr es ignorarlo; las personas a menudo creen que nunca les va a suceder nada, que el tema del riesgo es con el “otro”, pero nunca con uno mismo, lo que resulta ser un gran error.

El autocuidado y riesgo público hacen énfasis en la prevención dirigida a evitar la materialización de dichos riesgos, sensibilizar y crear conciencia en que las personas pueden tener un papel más activo en la propia seguridad y la de la sociedad en general; que cada uno puede interiorizar el sentido de autocontrol personal y desarrollar habilidades de conocimiento y acción frente a los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en su jornada laboral, a fin de cambiar las condiciones personales y sociales en pro de la seguridad de cada uno de ellos.

Teniendo en cuenta el desarrollo empresarial y económico de la sociedad que surgió a partir de la revolución industrial como uno de los más grandes acontecimientos que dio un vuelco total a la economía mundial y desato toda una cadena de cambios, evolución e innovación industrial, pero que se vio afectado con la aparición de enfermedades físicas y psicosociales en los empleados. “Los factores psicosociales son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionados con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea e incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras”. Esto obligo a las empresas y al gobierno estatal de esa época y en la época moderna a implementar normatividades y sistemas de seguridad industrial y salud laboral, hasta la ejecución de técnicas de prevención y control de los procesos empresariales y / o industriales, lo que genero un crecimiento en la productividad y eficiencia laboral en cada puesto de trabajo, sin importar la actividad económica a que se dedique la organización y el mejoramiento de la

calidad de vida del capital humano, como herramienta fundamental de la estructura organizacional.

La OMS. Organización Mundial de la Salud (2017) afirma que: “Las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo, pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales.

También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud.” De esta manera, la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA** deberá implementar un sistema acorde a sus necesidades organizacionales que le brinden estas condiciones favorables y que garanticen a los trabajadores un equilibrio emocional y económico con herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades y competencias laborales, minimizando los riesgos que puedan afectar su salud mental y física. Pero incrementando su eficiencia y productividad, por consiguiente, el cumplimiento de metas organizacionales a corto plazo.

Para garantizar el cumplimiento del sistema de seguridad y salud en el trabajo en Colombia el presidente de la republica decreta que “El empleador o contratante debe adoptar mecanismos para planificar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, basado en la evaluación inicial y otros datos disponibles que aporten a este propósito” (decreto 1072, 2015, art. 2.2.4.6.17.)(Resolución 0312 del 2019). así, los contratantes deben apoyarse en normatividad competente y el cumplimiento de la legislación nacional que abordan los temas de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo de esta manera con los fines

esenciales del estado donde debe proteger la prosperidad de los ciudadanos colombianos en este caso de los trabajadores activos.

Sin embargo, aunque la normatividad está presente y regulada en Colombia, muy pocos del sector empresarial cumplen dicha normatividad, generando un atraso en la estructura organizacional del sector industria y es más evidente en las pequeñas y medianas empresas que son la fuente de la economía de la población colombiana. Así “Muchas empresas colombianas ven la normatividad como un impedimento para ejercer sus funciones libremente, como una camisa de fuerza, cuando en realidad significa todo lo contrario: están diseñadas para liberar a las organizaciones al entregarles todos los beneficios posibles y prevenir problemas en su funcionamiento”. (**Revista Semana, 2017, p.1**).

A parte de la normatividad existente, el sistema de SG-SST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), tiene un proceso de planificación, implementación, verificación y revisión sistemática, en donde cada etapa constituye una serie de procesos y acciones determinantes que garantizan el cumplimiento de los objetivos y que permiten ajustarse al esquema organizacional de la empresa que lo debe implementar teniendo en cuenta actividad económica, tipos de riesgo y necesidades que permitan un equilibrio y el compromiso de las partes involucradas en este caso el empleador y los empleados, para garantizar el cumplimiento del sistema y mejorar las condiciones de trabajo.

Según Gonzales, N. (2009) refiere que la salud ocupacional está compuesta por tres ramas principales: la medicina preventiva, la higiene y la seguridad.

**La medicina preventiva** tiene como finalidad la promoción, prevención y control de la salud de los trabajadores frente a los factores de riesgo ocupacionales y comprende



actividades como exámenes médicos periódicos de ingreso y de retiro, readaptación de funciones, actividades para evitar los accidentes laborales etc.

**La higiene y la seguridad** comprenden actividades de identificación, evaluación, análisis de riesgos ocupacionales y las recomendaciones específicas para su control, a través de la elaboración de panoramas de riesgo, visitas de inspección a las áreas de trabajo, mediciones ambientales y asesoría técnica.

Teniendo en cuenta que Colombia es un país en desarrollo y depende de la economía de otros países que se genera puntualmente en el intercambio de productos y servicios, como también depende de la tecnología e investigación y la búsqueda interactiva de soluciones en los programas de salud ocupacional para el mejoramiento de la calidad de vida.

“Colombia se prepara en la actualidad para recibir el mundo a través de los tratados de libre comercio y entre tanto las industrias buscan afanosamente identificar plenamente los factores de incidencia en el accidente de trabajo y la enfermedad profesional, los diferentes estudios de la actividad del trabajador, así como del ambiente y de su espacio. Es necesario tener en cuenta que las actividades laborales dependen del sitio de trabajo, del empleado, es así que un individuo que trabaje en unas oficinas o bajo techo en el área administrativa, no tendrá el mismo riesgo de aquel empleado que gana su dinero expuesto a infinidad de factores sociales y ambientales. Hoy en día varias empresas por no decir la mayoría, cuentan con este tipo de empleados como en este caso Protegemos que es una empresa netamente comercial y donde más del 80% de sus empleados son trabajadores externos que cubren un amplio mercado, en donde se exponen a una gran variedad de riesgos que pueden alterar su salud, productividad y que se ven en la obligación de utilizar diferentes medios de transporte para desplazarse hasta su zona o lugar de trabajo, entre ellos y el más utilizado el transporte propio

como es la motocicleta que se ha convertido en una herramienta principal de trabajo catalogándose así como una actividad riesgosa de carácter laboral. Según el ministerio de transporte afirma “El transporte por su connotación de actividad peligrosa y por el riesgo mismo que ella implica la torna imprevisible, pero a su vez tiene un sino de ocurrencia permanente en el tiempo, y su vez de variabilidad no muy marcada”.

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos los empleados asumen muchos riesgos en cumplimiento de su actividad laboral, por consiguiente se puede inferir que no siempre van a ocurrir, ni por las mismas causas ni por las mismas consecuencias o que nunca ocurran, pero siempre este riesgo o accidente está latente tanto en el área rural como urbana que obligan a los trabajadores a tener, inteligencia, responsabilidad y concientización vial por conservar su integridad física minimizando el riesgo de ser parte de un accidente de tránsito, riesgo que según los índices de accidentalidad a nivel nacional se ha elevado por la irresponsabilidad, descuido y negligencia de los conductores, transeúntes o por factores ajenos a la población como las pésimas condiciones de las vías, por el abandono del gobierno nacional o municipal, que no ven la gravedad de la situación lo que afecta directamente la economía del país y el atraso en el desarrollo y la sostenibilidad de la comunidad; pero se añaden a esta problemática otro tipo de riesgos de carácter social que preocupan de la misma manera o más aun a los trabajadores, como son los riesgos públicos y ambientales haciendo que su labor se torne mucho más peligrosa por el ámbito social y el entorno ambiental que cada día se convierten en agentes contaminantes para la salud e integridad humana.

En la actualidad hay muchos problemas a nivel social que afectan todo tipo de actividad económica e industrial, haciendo más difícil el cumplimiento de las labores comerciales de las empresas e incrementando el riesgo laboral de sus trabajadores, la falta de

recursos, las pocas fuentes de trabajo y la carencia de oportunidades en muchos sectores de la sociedad, 19 han desatado hoy en día una problemática económica, social y cultural lo que conlleva a un porcentaje de la población a la delincuencia común y organizada, a la creación de grupos insurgentes o grupos al margen de la ley que se apoderan de sectores o zonas del territorio colombiano, convirtiéndolas en las llamadas zonas rojas o peligrosas para toda la sociedad; en donde la comunidad se ve en la necesidad de sobrevivir sobrepasando los límites y derechos de los ciudadanos, teniendo como opciones el robar, agredir, secuestrar, extorsionar e incluso hasta atentar contra la vida misma de las personas que llegan a estos territorios geográficos en cumplimiento de sus labores.

Por estas razones los empleados la **UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA** se sienten vulnerables y a los peligros que puedan enfrentar en su entorno o vida laboral, expuestos a múltiples peligros como hurtos, agresiones físicas, violaciones, desplazamientos forzosos entre otros, que les impide tener esa tranquilidad de realizar sus labores de manera adecuada generando afecciones psicológicas, disminuyendo su productividad y la de la organización.

Lastimosamente este tipo de riesgo es de difícil manejo o imposible de eliminar, lo único que se podría hacer es prevenir, controlar y evaluar situaciones y contextos para implementar estrategias y mejorar las condiciones laborales, por medio de técnicas de autocuidado, que permitan mejorar los métodos de comunicación entre empleado y empleador y en el entorno social y cultural donde se ejecuta su jornada laboral.

Aquí cabe mencionar que la muerte violenta está íntimamente relacionada con el hurto calificado tipificado en el (Art 240) del Código Penal “En este caso, hace referencia a un hurto que además haya implicado violencia sobre las cosas; o en el que se haya puesto a la

víctima en condiciones de indefensión e inferioridad para aprovecharse de esta situación; o en el que haya habido penetración o permanencia arbitraria, engañosa o clandestina. Puesto que al intentar robar los bienes muebles de la persona y esta reusarse pueden acabar con otro bien jurídico de ella como lo es la vida. Aspecto preocupante para todas las organizaciones y empresas que tienen a sus empleados externos a quienes deben tener muy bien capacitados y vinculados a una EPS (Entidad Promotora de Salud). Como también a una ARL (Administradora de Riesgos Laborales). Que les brinde su servicio de indemnización por llegarse a presentar algún tipo de acontecimiento que vaya en contra de su integridad física y mental, aquí cabe mencionar que toda empresa debe tener el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Teniendo en cuenta todos los aspectos anteriormente nombrados y analizando el contexto laboral de los empleados externos de la **Unidad Residencial Cataluña**, es de vital importancia prevenir y controlar todo tipo de riesgo laboral que pueda afectar la integridad física y mental del capital humano de una organización, ya que de estos depende la productividad, sostenibilidad, crecimiento y madurez de la estructura organizacional.

Según los índices que presentan a diario las autoridades, en el territorio de Colombia es preocupante el incremento de robos, muertes o violencia en general, este índice es bastante alto teniendo en consideración que el riesgo más latente para este caso es el hurto de dinero y bienes personales, el robo de vehículos de transporte. Donde dejan más preocupados a los habitantes de la comunidad en general por el incremento de la inseguridad que se sale del control de las autoridades y que cada día va en aumento.

“El SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la

prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo; realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo.

Por otro lado, todo empleado no está exento de adquirir enfermedades laborales causadas por la interacción y el contacto directo con factores ambientales, denominados también agentes contaminantes que se encuentran presentes en el medio ambiente o que surgieron a causa del desarrollo industrial y crecimiento demográfico de la especie humana, con la invasión y destrucción del medio, lo que atrajo otros tipos de riesgos que están afectando la calidad de vida, higiene y salud en los empleados. Según el Banco de la Republica (2015) “Los contaminantes o agentes tóxicos o infecciosos entorpecen o perjudican la vida, la salud y el bienestar del hombre, la fauna y la flora; degradan la calidad del ambiente y en general, el equilibrio ecológico y los bienes particulares y públicos” (parr.2) Teniendo en cuenta que para cada zona geográfica y su entorno los riesgos van a ser diferentes según el contexto ambiental, ya que los agentes contaminantes de la zona urbana se diferencian a los de la zona rural, dando paso a la implementación de técnicas, sistemas de prevención y autocuidado con el objetivo de definir e identificar los factores de riesgo, inspecciones y control por medio de las entidades competentes, para su verificación y grado de importancia para determinar si es posible eliminar las situaciones de riesgo.

Teniendo en cuanta todos los aspectos anteriormente nombrados y analizando el contexto laboral de los empleados de la **Unidad Residencial Cataluña**, es de vital importancia prevenir y controlar todo tipo de riesgo laboral que pueda afectar la integridad

física y mental del capital humano, ya que de estos depende la productividad, sostenibilidad, crecimiento y madurez de la estructura organizacional.

Nuestra sociedad la conforman, entre otros elementos, las empresas y organizaciones que no han podido ser ajenas a este tipo de conductas violentas, viéndose afectadas de manera directa o indirecta por actos de agresión externa a sus instalaciones, o por conductas internas relajadas, y que son ya parte de nuestra cultura.

En los últimos años, la popularidad de los trabajos freelance (también llamados por cuenta propia y asociados con trabajar desde casa) ha crecido, aunque el porcentaje de estafas que giran en torno a esta modalidad de vida es tan alto que la mayoría de la gente la mira con profunda desconfianza. Si bien existen muchas personas que día a día desempeñan sus obligaciones profesionales con libertad, tanto respecto a los horarios como a la ubicación geográfica, la percepción general no logra aceptar dichas vidas como accesibles a todos, ya que las asocia con paquetes engañosos distribuidos a través de la Red, que exigen “pequeñas” inversiones para comenzar un negocio de alcance internacional.

## 10. Marco legal

Las normas en Seguridad y Salud en el Trabajo, tiene como objetivo y propósito principal la protección de la salud del trabajador, la cual se encuentra mencionada Artículo 81 de la ley 9 de 1979 cuando señala: “la salud de los trabajadores es una condición indispensable para el desarrollo económico del país su preservación y conservación son actividades de interés social y sanitario en las que participan el gobierno y los particulares”.

Las mismas permanecen en un constante cambio de ajustes, con el fin de Establecer directrices, responsabilidades y la metodología para identificar, documentar, divulgar, tener

acceso, mantener actualizada la información relacionada con los requisitos legales y de otra índole que sean aplicables a las actividades que desempeñen las empresas y hacer seguimiento a su cumplimiento. Entre las normas más importantes tenemos:

**Constitución Política de Colombia Nacional de 1991. “Art. 48.** Define la Seguridad Social como carácter obligatorio prestado por el estado basado en los principios fundamentales de universalidad, eficiencia y solidaridad.”

**Ley 9 Título III del 24 de Enero de 1.979. “Art. 80 – 154.** (Código Sanitario Nacional, que establece los derechos y deberes fundamentales en Salud Ocupacional, fija políticas sobre el tema y establece responsabilidades).”

**Ley 100 del 23 de Diciembre de 1993. Libro III.** “Consagra el Sistema General de Riesgos Profesionales.”

**Ley 1562 del 11 de Julio de 2012.** “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional”

**Decreto 1295 del 22 de junio de 1994.** "Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales".

**Decreto 1607 del 31 de Julio de 2002.** “Establece la tabla de clasificación de actividades económicas”.

**Decreto 472 de Marzo 17 de 2015.** “Criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales.”

**Decreto 171 de Febrero 1 de 2016.** “Se amplía plazo a un año para la implementación del SG-SST.”

**Decreto 4927 de Noviembre 23 de 2016.** “Por medio de la cual se establecen los parámetros y requisitos para desarrollar, certificar y registrar la capacidad virtual en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.”

**Decreto 052 de Enero 12 de 2017.** “Transición para la implementación del Sistema de gestión de Seguridad y salud en el Trabajo.”

**Decreto 2090 de 2003 del 26 de Julio de 2003.”** Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador”.

**Resolución 2013 del 06 de Junio de 1986.** “Crea, reglamenta y organiza los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo, la cual es reglamentada por el Decreto – Ley 1295 de 1994 Artículo 63”.

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

**Resolución 2400 del 22 de Mayo de 1979.** “Normas sobre vivienda, Higiene y Seguridad en los establecimientos de trabajo (Estatuto de Seguridad Industrial).

**Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas RUC.** “Última revisión. Consejo Colombiano de Seguridad”.

**Norma Técnica Colombiana NTC – OSHAS 18001:2007.** “Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos.”

**Legislación de hurto o atraco:** Decreto 1630 del 2011 código penal, código de convivencia y seguridad ciudadana policía nacional.

**Legislación terrorismo:** Ley 733 de 2002 código penal y ley 1121 de 2006, sentencia C-073/10.



## 11. Marco conceptual

A continuación se hace una relación de conceptos claves de uso permanente en el desarrollo de los Planes de Prevención, Preparación y Respuesta Ante Emergencias.

**Accidente de trabajo:** Es todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte. También, es aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. (concepto de accidente de trabajo, 2016)

**Acto Inseguro:** Se refieren a todas las acciones y decisiones humanas, que pueden causar una situación insegura o incidente, con consecuencias para el trabajador, la producción, el medio ambiente y otras personas. También el comportamiento inseguro incluye la falta de acciones para informar o corregir condiciones inseguras. (Merino, 2015)

**Alarma:** Conjunto de elementos que permiten generar una notificación o aviso frente a la ocurrencia inminente de un evento adverso, activando así la respuesta inmediata, en dicho sistema se emplean señales audibles, visibles o vibratorias, las cuales deben previamente ser de común conocimiento para la población expuesta. (Gardey, Definición de alarma, 2010)

**Alerta:** Estado que se declara con anterioridad a la manifestación de un evento peligroso, con base en el monitoreo del comportamiento del respectivo fenómeno, con el fin de que las entidades y la población involucrada activen procedimientos de acción previamente establecidos. (Reyes, 2009)

**Análisis y evaluación del riesgo:** Implica la consideración de las causas y fuentes del riesgo, sus consecuencias y la probabilidad de que dichas consecuencias puedan ocurrir. Es el modelo mediante el cual se relaciona la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de determinar los posibles efectos sociales, económicos y ambientales y sus probabilidades. Se estima el valor de los daños y las pérdidas potenciales, y se compara con criterios de seguridad establecidos, con el propósito de definir tipos de intervención y alcance de la reducción del riesgo y preparación para la respuesta y recuperación. (Gardey, Definición de riesgo, 2010)

**ARL:** Administradora de Riesgos Laborales.

**Bienes privados o de dominio particular:** Inmuebles debidamente delimitados, funcionalmente independientes, de propiedad y aprovechamiento exclusivo, integrantes de un edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal, con salida a la vía pública directamente o por pasaje común (Congreso de Colombia Ley 675/01, 2001).

**Bienes comunes:** Partes del edificio o conjunto sometido al régimen de propiedad horizontal pertenecientes en proindiviso a todos los propietarios de bienes privados, que por su naturaleza o destinación permiten o facilitan la existencia, estabilidad, funcionamiento, conservación, seguridad, uso, goce o explotación de los bienes de dominio particular (Congreso de Colombia Ley 675/01, 2001).

**Brigada de Emergencia:** Grupo de primera respuesta al interior de las organizaciones, capacitado, entrenado y equipado de acuerdo a los escenarios de riesgo

existentes, cuya finalidad es minimizar los efectos negativos y pérdidas que se puedan presentar como consecuencia de una emergencia. (sociales, 1998)

**Conjunto:** Desarrollo inmobiliario conformado por varios edificios levantados sobre uno o varios lotes de terreno, que comparten, áreas y servicios de uso y utilidad general, como vías internas, estacionamientos, zonas verdes, muros de cerramiento, porterías, entre otros. Puede conformarse también por varias unidades de vivienda, comercio o industria, estructuralmente independientes (Congreso de Colombia Ley 675/01, 2001).

**Conocimiento del riesgo:** Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre. . (Gardey, Definicion de riesgo, 2010).

**Contingencia:** Conjunto de acciones encaminadas al control de un evento critico no deseado y con potencial capacidad de afectar personas, bienes, líneas vitales, servicios y medioambiente. (Kelly Quiroga Arias, 2011)

**Comité de Emergencias:** Estructura del nivel directivo, responsable de diseñar las estrategias y acciones encaminadas al reconocimiento del riesgo y su control, encargada de administrar y coordinar las acciones de contingencia durante la emergencia. . (sociales, 1998)

**Comité de Evacuación:** Grupo de primera respuesta al interior de las organizaciones, capacitado, entrenado y equipado para realizar los procesos seguros de evacuación de las instalaciones durante una emergencia. (Rosa del Carmen Cruz de Aguilar, 2015).

**Edificio o conjunto de uso residencial:** Inmuebles cuyos bienes de dominio particular se encuentran destinados a viviendas de personas, de acuerdo con la normatividad urbanística vigente (Congreso de Colombia Ley 675/01, 2001).

**Medidas estructurales y no-estructurales:** Medidas de ingeniería y de construcción tales como protección de estructuras e infraestructuras para reducir o evitar el posible impacto de amenazas. Las medidas no estructurales se refieren a políticas, concientización, desarrollo del conocimiento, compromiso público, y métodos o prácticas operativas, incluyendo mecanismos participativos y suministro de información, que puedan reducir el riesgo y consecuente impacto.

**Resiliencia:** Capacidad de un sistema, comunidad o sociedad potencialmente expuestas a amenazas a adaptarse, resistiendo o cambiando con el fin de alcanzar y mantener un nivel aceptable en su funcionamiento y estructura. Se determina por el grado en el cual el sistema social es capaz de auto-organizarse para incrementar su capacidad de aprendizaje sobre desastres pasados con el fin de lograr una mejor protección futura y mejorar las medidas de reducción de riesgo de desastres. (Significados.com, 2019)

**Seguridad y Salud en el Trabajo:** definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las

condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, Que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. (Excelencia, 2016).

**Vulnerabilidad:** Condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales, económicos, y ambientales, que aumentan la susceptibilidad de una comunidad al impacto de amenazas. (Mora).

**Riesgo Público:** Todos los actos de peligro y vulnerabilidad generados por factores naturales o humanos a que se está expuesto en el diario vivir que representan en algún grado, un tipo de riesgo, con consecuencias que pueden ser fatales. (SURA, Manejo del riesgo publico, 2020)

## 12. Diseño metodológico

### 12.1 Nivel

#### Sistematización cuantitativa

Esta técnica de sistematización se caracteriza fundamentalmente por la búsqueda y la acumulación de datos. Las conclusiones que se desprenden del análisis de esos datos se utilizan generalmente para probar hipótesis previamente formuladas; para ello se emplea a los números como fundamento, a través de construcciones estadísticas. (Ackerman & Com, 2013). Un primer momento de orden cuantitativo y cualitativo, en el cual se pretende identificar y describir factores de riesgo público. Para ello se aplicarán la encuesta de riesgo público para los empleados de la Unidad Residencial Cataluña.

## 12.2 Tipo

### Sistematización descriptiva:

Este tipo de sistematización se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego. Los trabajos descriptivos realizan diagnósticos respecto de algún tema en particularl. (Ackerman & Com, 2013). Ya que el lugar donde se va a desarrollar y se tomará toda la información relevante para su análisis será a los empleados de la Unidad Residencial Cataluña y las herramientas usadas para la recolección de datos será a través de la encuesta.

#### 12.2.1 Enfoque y alcance de la sistematización

Teniendo en cuenta la intencionalidad de la sistematización, el enfoque es mixto, asume lo cualitativo, ya que, por medio de actividades de observación e inmersión en el contexto, permite comprender la realidad y favorecer la construcción colectiva de sentido que se evidencia en el entorno, las relaciones y representaciones sociales; partiendo del supuesto de que el mundo social está constituido de significados y símbolos compartidos de manera intersubjetiva. (Bernal, 2016). En otras palabras, permite comprender las situaciones vividas desde las acciones, procesos y acontecimientos reales, como una perspectiva teórica para comunicar e interpretar los significados y lógicas del pensamiento de los sujetos sociales dentro de contexto en la Unidad Residencial Cataluña y asume lo cuantitativo, abarcando la recolección y el análisis de datos para definir los factores de riesgo público asociados a las actividades que desempeñan los trabajadores de la Unidad Residencial Cataluña. La integración de los enfoques de índole cualitativo y cuantitativo, permite definir las estrategias de mitigación de dichos riesgo en los puestos de trabajo durante la jornada laboral.

El alcance es descriptivo, puesto que se enfoca a especificar las propiedades, características y peligros de riesgo público a los cuales están expuestos los trabajadores de la Unidad Residencial Cataluña con base a la información analizada, además de la caracterización de las actividades que representan riesgo público en el contexto abordado. La meta de este tipo de alcance consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Su valor radica en la utilidad para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Hernández et al, 2010).

### **12.2.2 Población y muestra**

La población y muestra para la presente sistematización son los trabajadores que hacen parte de la Unidad Residencial Cataluña, que comprende un equipo interdisciplinario: Guardas de seguridad privada, Administrador de la Unidad, Secretaria, Personal de oficios varios; dieciséis son trabajadores de sexo masculino y seis de sexo Femenino, pertenecen a los estratos socioeconómicos dos y tres, quienes residen en diferentes sectores de la ciudad de Medellín y prestan sus servicios a la Unidad Residencial Cataluña. Dado que la encuesta se desarrolló en las instalaciones de las oficinas administrativas de la Unidad. No hubo ninguna restricción de edad, sexo o cargo porque tanto

El personal operativo como el administrativo está expuesto al riesgo público durante su jornada laboral y al realizar sus actividades asignadas.

**Tabla 6 Cargos de la Organización.**

<b>Cargos</b>	<b># personas</b>
Administrativos	2
Guardas de seguridad	16

privada

Personal de oficios varios

4

---

### 12.3 Prueba piloto

Se aplicará una prueba piloto en la Unidad Residencial Cataluña, con la que se cuente con todos los permisos de acceso a información, con el fin de determinar falencias en la propuesta de investigación y poder realizar las correcciones necesarias. Se tomará una muestra pequeña para aplicar los mecanismos de recolección de información diseñados y poder determinar dificultades y deficiencias de la propuesta.

#### 12.3.1 Técnicas e instrumentos de información

Dentro de los instrumentos utilizados está la Matriz de riesgos GTC 45 versión 2012, la cual permite identificar el riesgo público al que se enfrentan los trabajadores de la Unidad Residencial Cataluña y a la vez presenta posibles soluciones para mitigar el riesgo.

Con el objetivo de identificar los principales peligros que enfrenta la población trabajadora en

Cuanto a condiciones de seguridad, las actividades críticas y las principales medidas de control que adopta la Unidad Residencial Cataluña para prevenir y proteger a sus trabajadores y trabajadoras, se elaboró y aplicó una encuesta.

Como fuentes de información secundaria se consultaron documentos relacionados con el Riesgo público tales como trabajos de grado, normas, Seguridad y Salud en el Trabajo y publicaciones de las ARL.

También fueron fundamentales las guías, manuales y cartillas elaborados por otras organizaciones sociales y organismos internacionales para identificar medidas,



recomendaciones y acciones de promoción, prevención y protección que pudieran adaptarse a las condiciones de trabajo de la Unidad Residencial Cataluña y a las actividades críticas que desarrollan durante sus jornadas laborales.

### **12.3.2 Procedimiento de la información**

Para el desarrollo de la presente sistematización de la práctica fue necesario contar en primer lugar con la autorización del Director de la Unidad Residencial Cataluña quien aprobó que se utilizara la información de la organización requerida para el proceso y se implementara la encuesta con la Población trabajadora.

Luego se procedió a realizar la consulta de documentos principalmente por internet para Identificar la situación actual de personas expuestas, otros trabajos de investigación relacionados con el riesgo público y la Seguridad y Salud en el Trabajo y las medidas y recomendaciones de protección y prevención adoptadas o propuestas para garantizar la integridad de la población. También se tuvo en cuenta la Norma Técnica Colombiana GTC 45 de 2012 para el análisis de los riesgos y peligros dentro de la Unidad Residencial Cataluña.

Aplicación de encuesta, en la Unidad Residencial Cataluña con la participación del equipo de trabajadores que laboran en dentro de sus instalaciones, cuyas manifestaciones son insumo fundamental en el proceso de identificación de los factores asociados a riesgo público. Con base la metodología aplicada, se tiene un análisis de causas y posibles soluciones para mitigar el riesgo.

La Encuesta se realizó de forma individual a cada trabajador. Se recogió la información, se tabulo y se analizó para poder describir los riesgos que se presentan en el sector, priorizando los que se presentan más frecuentes y así poder diseñar el plan de contingencia.

### 13. Etapas básicas en el desarrollo de la encuesta

En la formulación de la encuesta en primer lugar conviene tener claros los objetivos que queremos alcanzar analizando los diferentes escenarios en cuestiones de riesgo público en las áreas de trabajo y el personal expuesto de la Unidad Residencial Cataluña.

Luego se procedió a realizar la consulta de documentos principalmente por internet para identificar la situación actual de personas defensoras de derechos humanos en el país, otros trabajos de investigación relacionados con el riesgo público y la Seguridad y Salud en el Trabajo, también se tuvo en cuenta la Norma Técnica Colombiana NTC 4116 de 1997 para el análisis de tareas críticas y la norma GTC 45 DEL 2012 para la identificación de los peligros y riesgos en las áreas de trabajo y que tan expuestos están los empleados. A partir de ello se diseñó la encuesta de recolección de información para aplicar con las y los trabajadores de la organización a través de la herramienta de Formularios en Google, para facilitar su sistematización. La encuesta está compuesta por 15 preguntas cerradas las cuales nos dan la información de lo que piensan los empleados mientras están expuestos en sus áreas de trabajo, si saben identificar algunos peligro o riesgos y algunos datos de su vida personal como la edad, el sexo y la comodidad en las labores que ejecutan diariamente en la Unidad Residencial Cataluña.

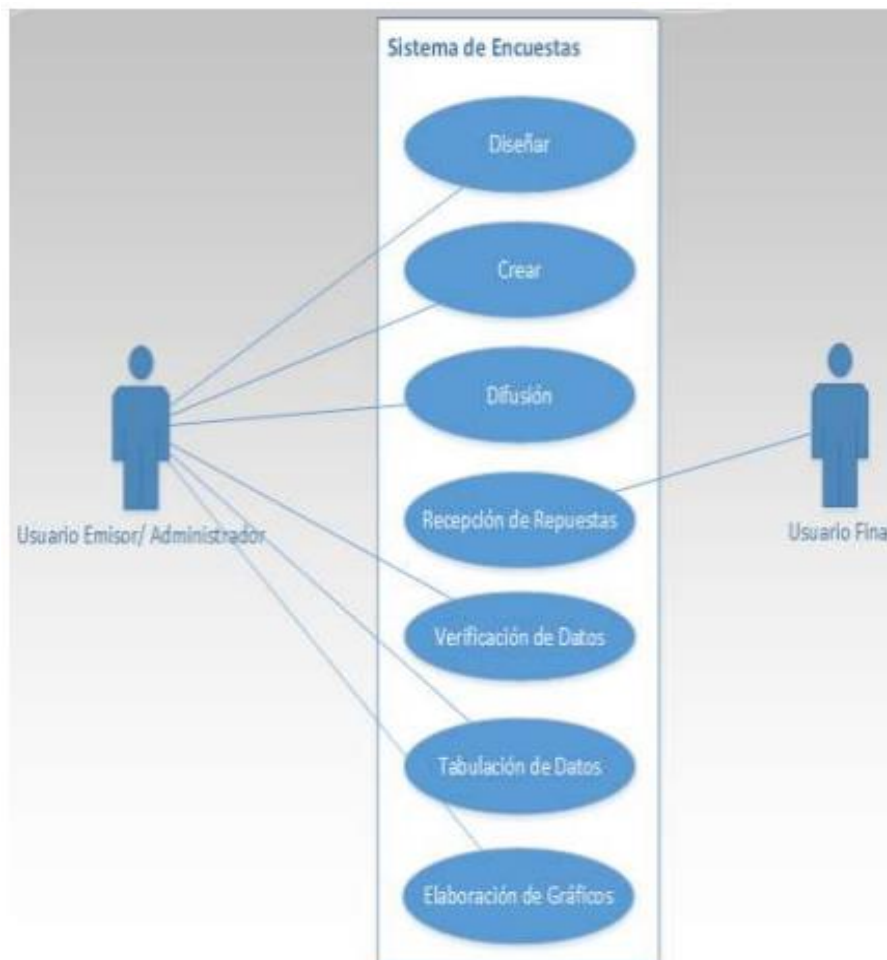
Se organiza la encuesta en la herramienta formularios Google donde se implementa cada pregunta con sus respectivas opciones de respuestas para que cada empleado realice y ejecute dicha encuesta en sus hogares o en el trabajo se les dará el espacio en una de las oficinas que tengan acceso a un computador y que puedan realizarla.

Después de realizar la encuesta en la herramienta formulario de Google se envía a los correos de los empleados para que ellos procedan a responder la encuesta y así realizar el

respectivo analices de esta y dar las recomendaciones, realizar planes de acción para que la parte administrativa se disponga a seguir el proceso y generar un ambiente con seguridad y prevención en las áreas de trabajo para mitigar los riesgos y capacitar al personal con todos los temas relacionados con el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

La encuesta se dejó habilitada por una semana para su diligenciamiento y que cada empleado se tomara su tiempo y fuera consciente de lo que iba a responder que sería para beneficio de cada uno para trabajar por su seguridad y bienestar en sus áreas laborales durante la ejecución de sus actividades diarias y el bienestar de las personas que allí viven.

Siempre tomando en consideración la población y la muestra a quien será dirigida la encuesta de la Unidad Residencial Cataluña del riesgo Publico en sus áreas de trabajo.



### 13.1 Análisis de información

La información se recolecto y sistematizó a través de la herramienta Formularios de Google, que arroja gráficas y reporte de la información automáticamente. El análisis se hizo a partir de los elementos conceptuales de Seguridad y Salud en el Trabajo, riesgo público, actividades críticas y medidas de protección y prevención.

Después de que ya se tenía toda la información de la encuesta recolectada y que todos los empleados de la Unidad Residencial Cataluña ya habían realizado todas las encuestas, se procedió a realizar la tabulación de las respuestas con graficas en la herramienta formulario Google, después se sacan todas las gráficas con sus respectivos porcentajes y se procede a realizar los análisis de cada grafica en el trabajo de sistematización para generar recomendaciones y medidas de prevención, mitigación de los peligros y riesgos a los cuales se encuentran expuestos todos los empleados de la empresa y poder generar las adecuadas medidas para el bienestar y la seguridad de todo el personal de la Unidad Residencial Cataluña.

### 13.2 Consideraciones éticas

Como practicante, soy consciente de la responsabilidad que implica el tratamiento que se da a la información obtenida mediante este ejercicio académico, a los hallazgos y acciones derivados del mismo y la cual se debe de tomar con la mayor seriedad del caso ya que si no se utiliza de la manera más responsable este tipo de información puede generar más adelante posibles problemas legales.

En este contexto, es de suma importancia entender que pueden existir situaciones donde se debe mantener confidencialidad, donde prime el respeto a la privacidad de los sujetos participantes; por lo anteriormente expuesto y con el ánimo de garantizar la

transparencia y confidencialidad, se incluye como anexo, autorización escrita por parte de la Unidad Residencial Cataluña para llevar a cabo el proyecto de investigación, entendiéndose este como un trabajo de carácter académico que generará un beneficio mutuo, tanto para la Unidad como para el practicante de la sistematización.

Toda la información adquirida será manejada con la total responsabilidad y discreción de parte del practicante y de la universidad la cual será entregada en el trabajo de sistematización de la práctica en un plan de prevención frente al riesgo público de la Unidad Residencial Cataluña.

### Cronograma

**Tabla 7 Cronograma**

<b>Septiembre 2</b>	Creación Programa Riesgo Publico
<b>Septiembre 17</b>	Implementación Programa Riesgo Publico
<b>Septiembre 20</b>	Capacitación autocuidado Riesgo Publico
<b>Septiembre 23</b>	Charlas personalizadas Riesgo Publico
<b>Septiembre 24</b>	Charlas personalizadas Riesgo Publico
<b>Septiembre 25</b>	Charlas personalizadas Riesgo Publico
<b>Septiembre 26</b>	Charlas personalizadas Riesgo Publico
<b>Septiembre 27</b>	Charlas personalizadas Riesgo Publico
<b>OCTUBRE</b>	Capacitación Medidas de Prevención Riesgo Publico
<b>OCTUBRE</b>	Capacitación Medidas de Control de Acceso C.R.C

2

22

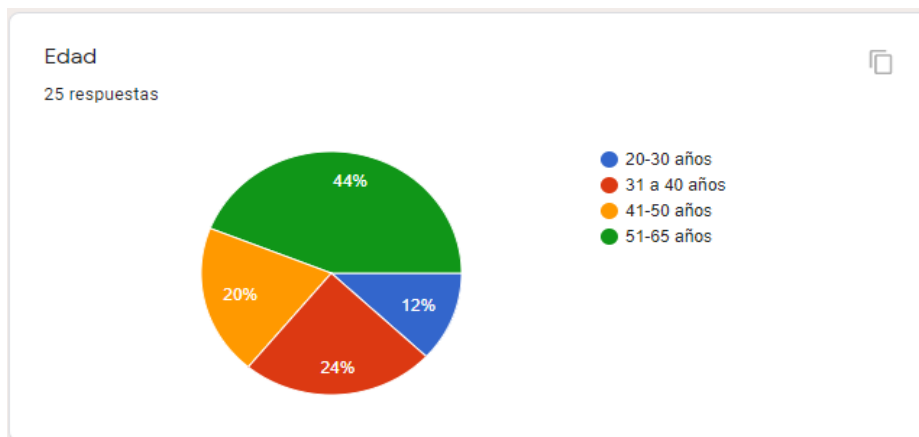
NOVIEMBR

Utilización Cuadrantes Policía Nacional

E 4

(Fuente, elaboración propia).

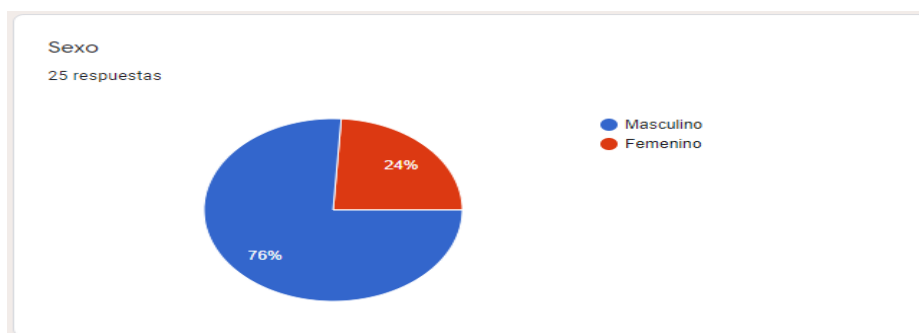
#### 14. Análisis de crítico



**Figura 1 Grafica Rango de edad de los encuestados**

(Fuente: Elaboración propia)

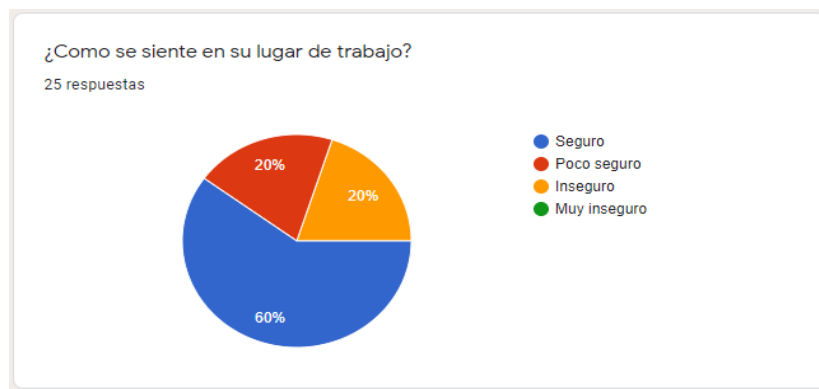
Como se observa en la gráfica anterior, el 12% de los encuestados se encuentra en un rango de edad entre los 20 a 30 años, seguido de un 24% para los rangos entre 31 y 40 años, seguido de un 20% para los de rango de 41 a 50 años y un 44% para los de rango de 51 a 65 años. En menor proporción con un 12% corresponde a los encuestados entre los 20 y 30 años.



**Figura 2 sexo**

(Fuente elaboración propia).

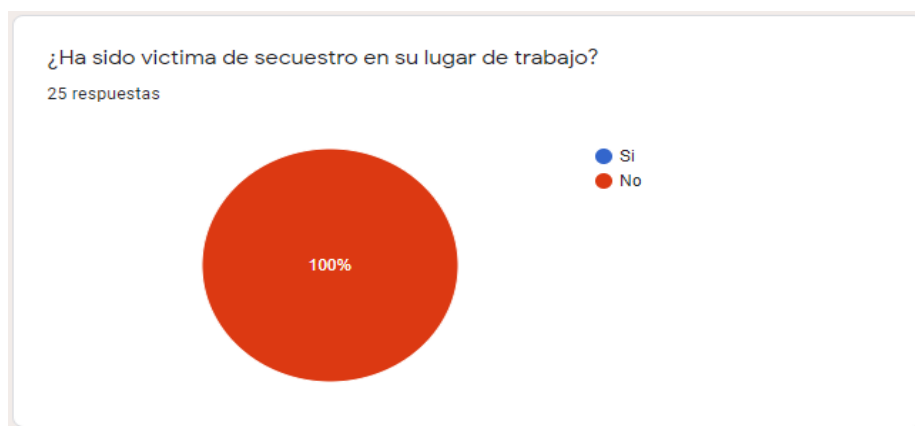
Como se observa en la gráfica anterior, el 76% del personal es de sexo masculino y el 24% es de personal femenino.



**Figura 3 Como se siente en el lugar de trabajo**

(Fuente, elaboración propia).

Como se observa en el grafico anterior, el 60% de las personas se sienten seguros dentro de su trabajo, el 20% se sienten poco inseguros y el 20% se siente inseguro en el momento de realizar sus actividades diarias en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 4¿Ha sido víctima de secuestro en su lugar de trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).

Como se observa en el grafico anterior el 100% de los trabajadores de la Unidad Residencial Cataluña dicen que no han sufrido en ningún momento de secuestro durante la ejecución de sus actividades diarias en su entorno laboral.



**Figura 5 ¿Ha sido víctima de atraco en su lugar de trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).

Como se observa en el grafico anterior, el 92% de los trabajadores no han sido víctimas de atraco en su lugar de trabajo y el 8% si ha sido víctima de atraco durante la ejecución de sus actividades diarias dentro de la Unidad Residencial Cataluña.

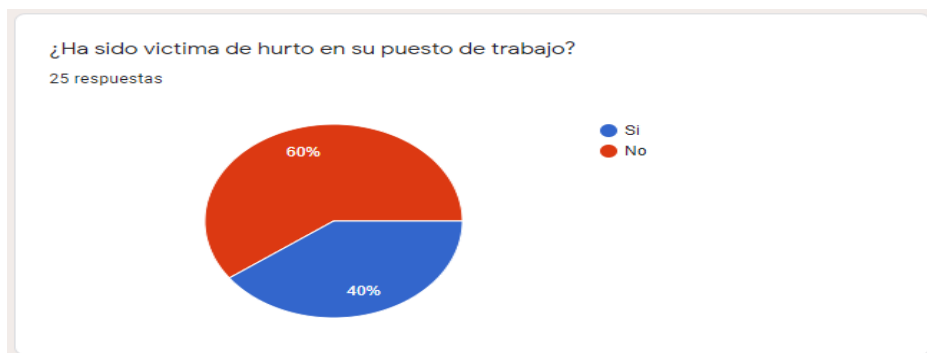


**Figura 6 ¿Ha sido víctima de extorsión en su lugar de trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).



Como se observa en la figura anterior se logra evidenciar que le 100% del personal responde en la encuesta que no han sido víctimas de extorsión durante la ejecución de sus actividades diarias en sus áreas de trabajo de la Unidad Residencias Cataluña.



**Figura 7 ¿Ha sido víctima de hurto en su puesto de trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).

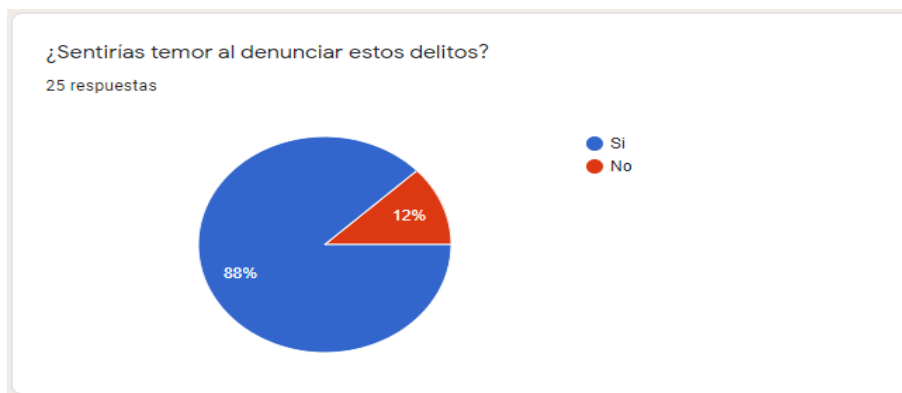
Como se observa en la figura anterior se evidencia que el 40% de los empleados han sido víctimas de hurto en sus puestos de trabajo mientras que el 60% de los empleados no han sido víctimas de hurto en sus jornadas laborales en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 8 ¿Ha sido víctima de algún atentado en su puesto de trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).

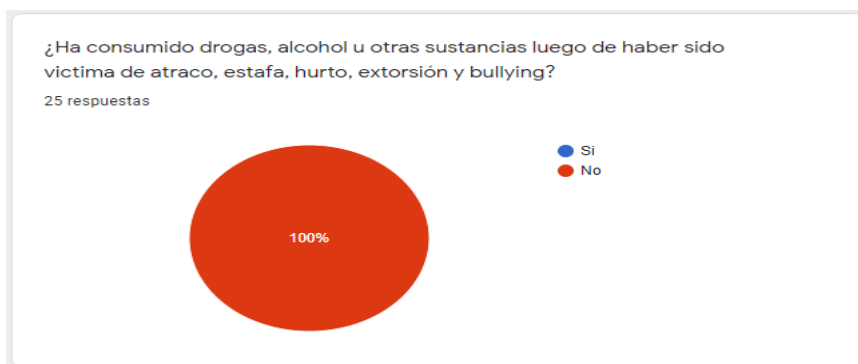
Como se observa en la figura anterior el 100% del personal de los trabajadores dicen que no han sido víctimas de atentados mientras realizan sus actividades diarias en sus jornadas laborales.



**Figura 9 ¿Sentirías temor al denunciar estos delitos?**

(Fuente, elaboración propia).

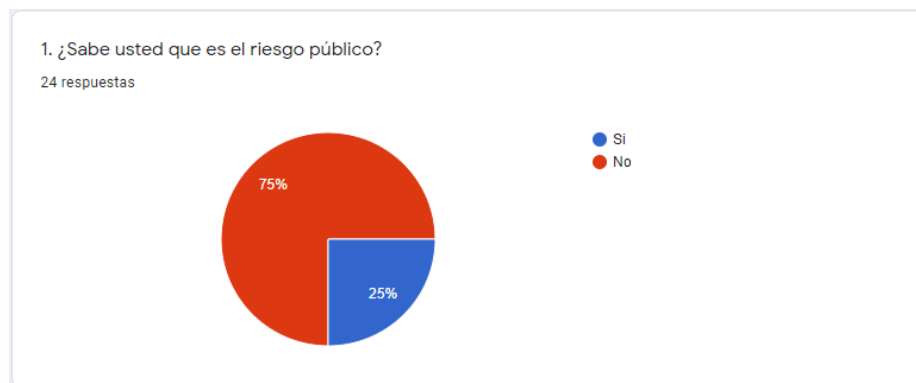
Como se observa en la figura anterior se puede evidenciar que el 88% del personal encuestado dice si sentir temor al pensar en denunciar estos delitos ocurridos durante sus labores diarias y el 12% del personal encuestados dice no sentir temor para denunciar este tipo de delitos que se presenten en sus puestos de trabajo durante su jornada laboral en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 10 ¿Ha consumido drogas, alcohol u otras sustancias luego de haber sido víctima de atraco, estafa, hurto, extorsión y Bull ying?**

(Fuente, elaboración propia).

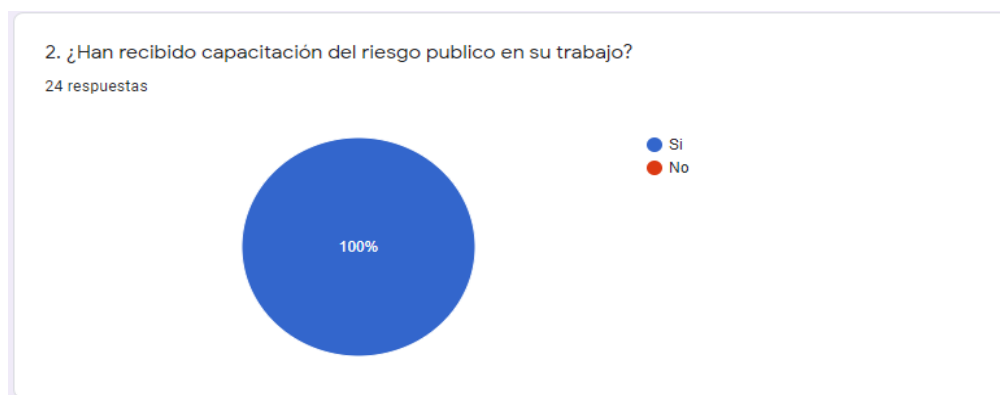
Como se observa en la figura anterior se observa el 100% de los trabajadores no consumen ninguna droga, alcohol u otras sustancias después de haber sufrido cualquier riesgo público durante su jornada laboral en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 11** ¿Sabe usted que es el riesgo público?

(Fuente, elaboración propia).

Se observa en la figura anterior que el 75% de los trabajadores no tienen conocimiento de que son los riesgos públicos y a que se exponen diariamente durante su jornada laboral y el 25% de los trabajadores si tienen conocimiento de estos riesgos en sus áreas de trabajo.



**Figura 12** ¿Han recibido capacitación del riesgo público en su empresa?

(Fuente, elaboración propia).

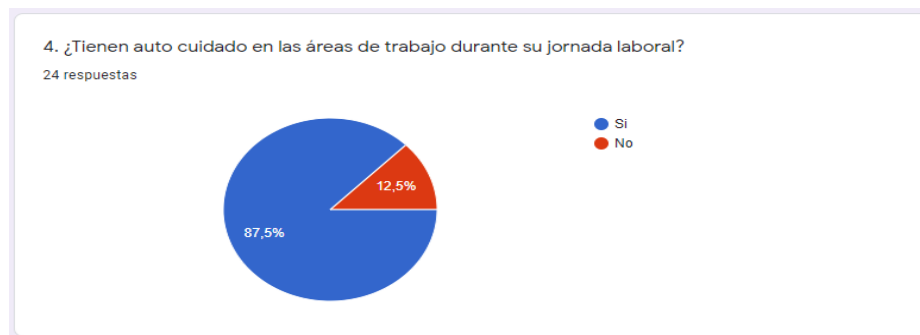
Se observa en la figura anterior que el 100% de los trabajadores han recibido por parte de la empresa capacitaciones relacionadas con el riesgo público y las medidas preventivas que deben de tener en cuenta si en algún momento se ven afectados por estos riesgos durante su jornada laboral en la Unidad Residencia Cataluña.



**Figura 13; Tiene conocimientos básicos de los riesgos públicos que están expuestos en su trabajo?**

(Fuente, elaboración propia).

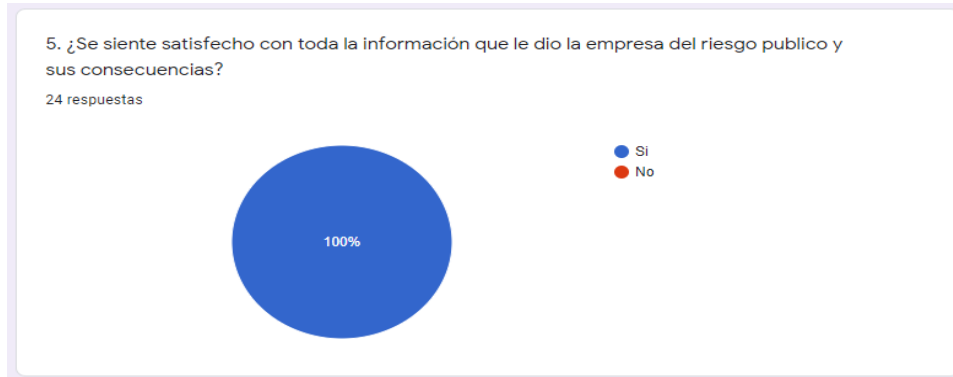
Se observa en la figura anterior que le 83.3% de los trabajadores si tienen conocimientos básicos en cuanto a los riesgos públicos que están expuestos diariamente en sus puestos de trabajo y el 17.7% aún tienen vacíos y no tienen muy claro los conocimientos básicos de estos riesgo que se encuentran en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 14; Tiene auto cuidado en las áreas de trabajo durante su jornada laboral?**

(Fuente, elaboración propia).

Se observa en la figura anterior que el 87.5% de los trabajadores tienen auto cuidado en el momento de desarrollar sus actividades asignadas durante su jornada laboral y el 12.5% no son tan cuidadosos y no tienen las precauciones pendientes para elaborar sus actividades y están más expuestos a tener accidentes laborales y más vulnerables en la Unidad Residencial Cataluña.



**Figura 15** ¿Se siente satisfecho con toda la información que le dio la empresa del riesgo público y sus consecuencias?

(Fuente, elaboración propia).

Se observa en la figura anterior que el 100% de los trabajadores quedaron contentos y satisfechos de la información suministrada para su protección personal frente a los riesgos públicos que se encuentran expuestos día tras día en su puesto de trabajo en la Unidad Residencial Cataluña.

## 15. Interpretación crítica de la práctica

La particularidad del trabajo en el sector de vigilancia y seguridad privada, nos demuestra que los riesgos se pueden dividir en dos partes, aquellos que se derivan de la propia actividad y los procedentes del puesto de trabajo. El análisis de los factores de riesgo público,

es necesario evaluarlo teniendo en cuenta los servicios prestados a los diferentes clientes de los sectores estatales y privados.

El riesgo público es un riesgo ocupacional importante, que debe ser considerado tanto por los responsables de la seguridad como por los de la salud en las empresas. América Latina es una región en la que los ambientes son diversos, y las culturas muy variadas. Por esta y otras razones, la penetración de conductas violentas copiadas de los conflictos del mundo moderno y adaptado a nuestras crisis sociales y de valores, es una situación predecible pero muy difícil de contener. Nuestra sociedad la conforman, entre otros elementos, las empresas que no han podido ser ajenas a este tipo de conductas violentas, viéndose afectadas de manera directa o indirecta por actos de agresión externa a sus instalaciones, o por conductas internas relajadas, y que son ya parte de nuestra cultura.

El riesgo público podemos definirlo como todos aquellos peligros que estamos expuestos en el diario vivir y rutinas cotidianas, siendo una inseguridad latente para el ser humano. Pero en la normatividad no hay amparo legal para este tipo de riesgo el cual puede se presenta en diferentes contextos como el laboral y social el cual pone en juego la integridad física y la vida de colaboradores y ciudadanos. Al ser un riesgo ocupacional y social se debe tener en cuenta en las empresas públicas y privadas, como un tema de especial cuidado para que sea base fundamental en la seguridad de las personas y las organizaciones en el territorio nacional.

Todos los estudios e investigaciones relacionados en este trabajo, dan cuenta de la importancia de los procesos que se deben tener en cuenta, para la implementación del programa de riesgo público en cualquier institución.

El Conjunto Residencial Cataluña, como la mayoría de las empresas, presenta la necesidad de un programa de Riesgo público, los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de vigilancia de la unidad cerrada están latentes día a día. Los atentados, la extorsión, los delitos internos, la estafa, el hurto entre otros, se han convertido en el flagelo de nuestra sociedad, donde los trabajadores del área de seguridad y vigilancia privada se ven expuestos a ellos, razón primordial de implementar el programa de riesgo público en el Conjunto Residencial Cataluña.

Los estudios e investigaciones realizados por diferentes autores, llevan al mismo propósito “la prevención de factores de riesgo público”.

Al tener la oportunidad de hacer parte de esta comunidad y que las personas me permitieran entrar en sus áreas de trabajo y poder aportar un poco de mis conocimientos y trabajar de la mano con ellos para identificar los peligros y riesgos a los cuales están expuestos diariamente en sus puestos de trabajo dentro de la Unidad Residencial Cataluña y que sin pensar en el alto grado de daño que pueden causar al desconocerlos nos pueden causar daños significativos en un futuro, es demasiado enriquecedor y son aportes demasiados importantes para mí y para este trabajo de sistematización verlos a ellos tan interesados y felices de aprender y conocer más a fondo de todo lo que se puede lograr para beneficio de cada uno de ellos, de su bienestar tanto personal como laboral.

Logramos un gran reto que fue diseñar un programa enfocado en riesgo público en acompañamiento de todos los empleados en donde cada aporte era muy valioso y significativo para el bienestar de cada trabajador de la Unidad Residencial Cataluña, conocí personas increíbles y con una manera de pensar extraordinaria, se trabajó duro y se aportó un granito de

arena para que se siga con esta gestión y que cada día se vea y se luche por cada persona que hace parte de esa comunidad.

En la práctica realizada en el Conjunto Residencial Cataluña se logró grandes logros, concientizar al personal de lo importantes que son para la organización, de todos los riesgos a los cuales están expuestos diariamente, de cómo aprender a identificarlos y mitigarlos o saber qué hacer en caso de que se presente cualquier emergencia relacionada con cualquiera de estos riesgos o peligros que están identificados dentro de las áreas de trabajo y que pueden atentar contra la integridad o la salud de cada uno de ellos.

**En la implementación del Programa de Riesgo Publico se identificaron algunas características entre los trabajadores:**

- ✓ Los trabajadores de vigilancia en el Conjunto Residencial Cataluña, desconocían los conceptos más básicos del riesgo público y sus consecuencias que pueden ser trágicas en el momento que se puedan materializar.
- ✓ Los trabajadores de vigilancia del Conjunto Residencial Cataluña nunca fueron capacitados en los factores de Riesgo Publico, ni en las cuestiones de seguridad y salud en el trabajo que hacen parte de la integridad de cada persona.
- ✓ Los trabajadores del Conjunto Residencial Cataluña, carecían de directrices para el control de entrada de personas ajenas a la unidad en donde se exponían demasiado a todo el personal tanto los trabajadores como la comunidad en general.
- ✓ En el Conjunto Residencial Cataluña, no habían cámaras de seguridad la vigilancia y control de las áreas comunes y la seguridad de las personas que allí habitan.



- ✓ En el Conjunto Residencial Cataluña, los trabajadores del área de vigilancia no tenían radios de comunicación para la logística dentro de las áreas comunes y se exponían mucho más arriesgando su propia seguridad.
- ✓ El Conjunto Residencial Cataluña carecía de manuales de seguridad para los trabajadores del área de vigilancia.
- ✓ Cinco (5) de los trabajadores del área de vigilancia presentaban como peculiaridad conductas reacias al cumplimiento de cargo como vigilante del Conjunto Residencial Cataluña.
- ✓ Los demás trabajadores del área de vigilancia del Conjunto Residencia Cataluña, fueron receptivos con las capacitaciones sobre Riesgo Publico, invitando a los cinco empleados anteriormente mencionados a trabajar en equipo y aceptar las recomendaciones y normas para aplicar en la unidad sobre el riesgo público.
- ✓ A nivel empresarial se detectó la poca importancia de las capacitaciones para el personal y que cada día se exponen más con los riesgos a los cuales se encuentran expuestos día tras día durante su jornada laboral.
- ✓ Se pudo identificar que el Conjunto Residencial Cataluña, no tiene en su presupuesto anual ningún rubro para el área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**¿Qué aspectos se deberían cambiar del proceso de la práctica a la luz de teorías o antecedentes abordados en la sistematización?**

En el proceso de la práctica realizada en el Conjunto Residencial Cataluña, hay un aspecto que se debería cambiar, aunque es más de forma que de fondo; es el orden que se emplea en dicho proceso, para su mayor entendimiento, y aplicación de la práctica profesional. Ya que el diagnostico de identificación de los factores de riesgos a los cuales

están expuestos los trabajadores deben ser claros para la ejecución de los procedimientos en la implementación del programa de Riesgo Publico del Conjunto Residencial Cataluña.

### **Cómo enriquecer el proceso de la práctica?**

Debido al poco tiempo de práctica profesional en el Conjunto Residencial Cataluña estipulado con los calendarios de la universidad, faltaron procedimientos para fortalecer dicho proceso, uno de ellos es.

Una guía de aprendizaje con recomendaciones que permita al componente administrativo del Conjunto Residencial Cataluña “Acoger medidas preventivas y correctivas para el manejo del Riesgo Publico en la unidad”. Donde la estructura de la guía es el Antes, Durante y después, donde la actividad tiene como enseñanza, las recomendaciones para el manejo de Riesgo Publico en el Conjunto Residencial Cataluña, su aprendizaje propone lo siguiente:

Identificar las medidas preventivas y correctivas que se dejan para prevenir y mitigar los riesgos que pueden ocasionar un accidente, un incidente o a futuro una enfermedad laboral.

Asumir los deberes y derechos con base en el reglamento de convivencia ciudadana.

Gestionar con las entidades competentes cualquier procedimiento legal que se genere en la mitigación del riesgo.

Adquirir el conocimiento y formación para saber cómo actuar antes, durante y después de ser víctima de cualquier situación delictiva.

### **Resultado del aprendizaje de la guía:**

El personal interno y externo lograra identificar aquellas situaciones que exponen ante el riesgo público.

Conocer las medidas preventivas que permitirán evitar la presencia del riesgo dentro de las instalaciones.

Reconocer el antes, durante y después del riesgo público, que está presente en el día a día.

Aplicar acciones y medidas preventivas y correctivas a las situaciones de riesgo, obteniendo disminución de los factores existentes en la Unidad Residencial Cataluña.

Tener un buen plan de capacitaciones en el Conjunto Residencial Cataluña, ayudaría a la prevención de accidentes en cuanto al factor de Riesgo Publico a los que están expuestos los vigilantes del conjunto cerrado diariamente.

## 16. Conclusiones

Se realiza, se recopila y se analiza toda la documentación de los estudios realizados, de manera sistémica e inductiva, llevando a cabo desde lo particular a lo general, partiendo desde la descripción de los estudios encontrados en la UNIDAD RESIDENCIAL CATALUÑA.

La presente sistematización realizada nos permite ver que tan expuestos están los empleados de la Unidad y al analizar los resultados nos arroja los porcentajes de que cantidad de personas están más vulnerables y expuestas a factores de riesgo público en la organización, generando un programa de plan de prevención frente al riesgo público en la Unidad Residencial Cataluña.

No obstante, se encuentra como fortaleza de este trabajo las aportaciones que se tiene a los lineamientos de la sistematización que se realizó o se encuentren sobre esta temática o temas relacionadas con el riesgo público en las áreas de trabajo, ya que es un tema de mucho

interés en nuestra sociedad hoy en día y que va a seguir generando mayores repercusiones para el personal expuesto.

Posteriormente a la implementación del plan de prevención de riesgo público en la Unidad Residencial Cataluña se observa por parte de la Dirección, que los colaboradores tienen en cuenta las acciones preventivas descritas en este plan y desarrollan las actividades propuestas. Se evidencia que no se encontraba identificado el riesgo público, dentro de la matriz de riesgos de la Unidad.

La experiencia como inicio de un proceso, requiere, además del trabajo con la población de los empleados de la Unidad Residencial Cataluña, articular procesos de acompañamiento permanente a sus funciones específicas diarias en el entorno laboral, vincular a las personas que habitan en la unidad, que tenga una incidencia y se transforme la problemática que se está presentando, que se encuentran expuestos diariamente y que afecte su bienestar físico y mental.

Se tuvo la oportunidad de interactuar con todo el personal y aprender de cada una de las sugerencias que daban y que se tomaron en cuenta para el bienestar de ellos durante su jornada laboral y que ellos se sientan protegidos e importantes para la empresa, la cual trabaja diariamente para proteger los derechos de cada uno de sus empleados y que se interesa por tenerles un puesto de trabajo digno y acorde a sus necesidades sin que se llegue a presentar algún incidente o accidente laboral en sus instalaciones perjudicando la salud de cada uno de ellos.

De igual manera se trató de vincular a varios residentes, representantes de bloque para invitarlos a vincularse en el proceso de capacitaciones, ya que en el Conjunto Residencial Cataluña, no solo están los trabajadores, allí viven aproximadamente 1.400 personas, que

están expuestos a los factores de riesgo público, lo cual fue positivo para la empresa ya que a partir de la necesidad de estar seguros quedan comprometidos en trabajar en equipo.

El método de medición utilizado para la sistematización de la práctica, permitió obtener la suficiente información sobre las falencias en cuanto a los conceptos y conocimiento de los factores de riesgo público y así tomar las medidas correspondientes para la prevención de accidentes que acarrea dicho factor de riesgo.

La importancia de esta práctica realizada en el Conjunto Residencial Cataluña, radica en la experiencia en tiempo real, de la convivencia con los trabajadores y los empleadores del Conjunto Residencial Cataluña y haber interactuado con ellos, compartiendo historias de vida tanto laboral como personal y conocer sus inquietudes en cuanto a los factores de riesgo público.

Es importante resaltar la disponibilidad y oportunidad del representante legal del Conjunto Residencial Cataluña que tuvo con el practicante, ya que con esto fue posible poner en práctica los conocimientos en esta área de salud ocupacional. Queda un gran camino por recorrer, pero ya se colocó el primer peldaño en el inicio de esta profesión.

## **17. Recomendaciones**

Continuar con la implementación y capacitación del Plan de prevención en riesgo público, previniendo atracos al personal de la Unidad Residencial Cataluña, para así proteger de manera prioritaria la vida de sus colaboradores durante su jornada laboral.

Incentivar a todos los colaboradores de la Unidad Residencial Cataluña en la participación y concientización de la implementación del plan de prevención de riesgo público iniciando desde la dirección hasta el personal operativo.

Diseñar una política para controlar el riesgo público en la Unidad Residencial Cataluña, los colaboradores deberán tener en cada puesto de trabajo, de forma visible y permanente, deberán un listado de los números telefónicos de las entidades de apoyo para la Unidad.

Garantizar un impacto positivo en la organización con los programas del plan de prevención en riesgo público con las fases necesarias para hacer un plan de mejoramiento, teniendo en cuenta las siguientes fases; planear, organizar, control y ejecución con el objetivo de identificar de manera sistemática todo tipo de riesgos y minimizar su propagación y que se conviertan en un problema organizacional que impidan la ejecución de las labores de forma normal dentro de la ejecución de sus actividades diarias en su entorno laboral.

Las personas o profesionales que trabajen con esta población deben asumir actitudes de respeto, diálogo, comunicación abierta y afectuosa, además de ser sensibles ante las vivencias diarias de los empleados de la Unidad Residencial Cataluña. Lo cual facilita establecer una relación entre el área administrativa y operativa, de establecer acuerdos para desarrollar las actividades propuestas para bienestar mental y físico.

Se recomienda también a la alta gerencia realizar seguimientos y auditorias sobre el plan ejecutado y un compromiso más cercano con los trabajadores para realizar una correcta y eficaz implementación y ejecución de dicho plan.

Es prioritario que la gerencia del Conjunto Residencial Cataluña, proporcione los recursos necesarios al personal de vigilancia, tanto en capacitaciones como en tecnología, para la prevención de accidentes que conlleva los factores de riesgo público.

La gerencia del Conjunto Residencial Cataluña, debe tener un mayor acercamiento con los trabajadores, para conocer sus necesidades y falencias en el Área de Salud Ocupacional.

La universidad debe tener un contacto más estrecho con los centros de práctica y estos con sus practicantes y hacer una evaluación en conjunto, solo el trabajo en equipo, puede lograr dejar huellas en las empresas donde se realicen las prácticas y que las empresas al haber recibido el acompañamiento de los practicantes de la universidad Minuto de Dios, contemplen la posibilidad de contratarlos y tenerlos como un valor agregado a su compañía.

Se recomienda a la Gerencia del Conjunto Residencial Cataluña, seguir ejecutando el Plan de Prevención en Riesgo Publico para su efectividad y la salud de los trabajadores.

Se da la recomendación a la gerencia del Conjunto Residencial Cataluña, contratar por más tiempo los servicios de un profesional en el área de Salud Ocupacional, para la capacitación constante a los trabajadores y la premisa del Autocuidado.

## 18. Referencias

- concepto de accidente de trabajo*. (7 de octubre de 2016). Obtenido de concepto de accidente de trabajo: [https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente\\_de\\_trabajo](https://es.wikipedia.org/wiki/Accidente_de_trabajo)
- Ackerman, S. E., & Com, S. L. (2013). En S. E. Ackerman, & S. L. Com, *Metodología de la Investigación* (págs. 40 - 41). Buenos Aires: Ediciones del Aula Taller.
- Bembibre, C. (2009). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/atentado.php>
- Bonilla, M. L. (2014). <https://www.javeriana.edu.co/blogs/mlgutierrez/files/Enfoques-y-estrategias-de-investigacion4.pdf>.
- Cabanach, G. (1998).
- Excelencia, B. I. (23 de Agosto de 2016). *Decreto 1072 del 2015, Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/08/23/decreto-1072-2015-sistema-gestion-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- Gardey, J. P. (2010). *Definicion de alarma*. Obtenido de <https://definicion.de/alarma/>
- Gardey, J. P. (2010). *Definicion de riesgo*. Obtenido de <https://definicion.de/riesgo/>
- Kelly Quiroga Arias, M. S. (21 de Marzo de 2011). *Plan de contingencia y plan de emergencia*. Obtenido de <http://pdcypde.blogspot.com/>
- manizales, u. d. (febrero de 2014). *universidad de manizales*. Obtenido de [cridum.umanizalez.edu.co](http://cridum.umanizalez.edu.co).
- Merino, J. P. (2015). *definicion de acto inseguro*. Obtenido de <https://definicion.de/acto-inseguro/>



Mora, H. (s.f.). *Manual del vigilante de seguridad* . Obtenido de Riesgo Amenaza y

Vulnerabilidad:

[http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/13\\_riesgo\\_amenaza\\_y\\_vulnerabilidad.html](http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/SEGURIDAD/13_riesgo_amenaza_y_vulnerabilidad.html)

OIT. (26 de ABRIL de 2016). *ESTRÉS LABORAL - ILO*. Obtenido de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

Reyes, J. d. (12 de Febrero de 2009). *Sistema de deteccion y sistema de incendio*. Obtenido de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Sistemas\\_de\\_detecci%C3%B3n\\_y\\_alarma\\_de\\_incendios](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistemas_de_detecci%C3%B3n_y_alarma_de_incendios)

Rosa del Carmen Cruz de Aguilar, C. A. (Febrero de 2015). *Comite de Evacuacion Plan de prevencion escolar*. Obtenido de

[http://www.ceprofesormonterrosa.edu.sv/descargas/prevencion\\_escolar.pdf](http://www.ceprofesormonterrosa.edu.sv/descargas/prevencion_escolar.pdf)

semana. (2019). Con la muerte de Legarda surge una pregunta: ¿Qué hacer con el fleteo en Medellín? *Semana*.

Significados. (31 de MAYO de 2019). *Significado de Bullying*. Obtenido de

[www.significados.com > bullying](http://www.significados.com/bullying)

Significados. (13 de 06 de 2019). *Significado de Extorsión (Qué es, Concepto y Definición ...*

Obtenido de <https://www.significados.com/extorsion/>

Significados.com. (25 de Noviembre de 2019). *Resiliencia*. Obtenido de

<https://www.significados.com/resiliencia/>

Slipack. (1996).

sociales, I. d. (1998). *Proteccion laboral*. Obtenido de

[http://www.pronosticosyalertas.gov.co/documents/41590/452730/Qu%C3%A9\\_puede\\_h](http://www.pronosticosyalertas.gov.co/documents/41590/452730/Qu%C3%A9_puede_h)

acer\_la\_brigada\_de\_emergencia\_por\_la\_empresa\_y\_los\_trabajadores.pdf/0601e53a-

2afd-4570-84eb-e8c92c1774fb?version=1.0

SURA, A. (2018). *Los 3 momentos del riesgo público - ARL SURA*.

SURA, A. (2020). *Manejo del riesgo publico*. Obtenido de

[https://arlsura.com/files/2018/Riesgo\\_Publico\\_Definitivo.pdf](https://arlsura.com/files/2018/Riesgo_Publico_Definitivo.pdf)

Suratep. (2015). *Riesgo publico - Slideshare*.

Ucha, F. (julio de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/general/secuestro.php>

Ucha, F. (octubre de 2013). *Definición ABC*. Obtenido de

<https://www.definicionabc.com/general/acoso-laboral.php>

Bolívar, C., Contreras, J., Jiménez, M., & Chauxl, E. (s.f.).

<https://www.policia.gov.co>.

Obtenido de

[https://www.policia.gov.co/sites/default/files/desentendimiento\\_moral\\_y\\_dinamicas\\_d\\_el\\_robo\\_escolar.html](https://www.policia.gov.co/sites/default/files/desentendimiento_moral_y_dinamicas_d_el_robo_escolar.html)

Carrión Mena, F., & Tocornal, X. (Mayo de 2009). <https://works.bepress.com>.

Obtenido de

[https://works.bepress.com/fernando\\_carrion/308/](https://works.bepress.com/fernando_carrion/308/)

Gómez Areiza, C. M., Villa, T. A., & Dussan Páez, A. (2017).

<https://docs.google.com>.

Obtenido de

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIIIrQltIVFRbV\\_tTRi4Mx0l0NFsmZezSegb90gHyphkgb5g/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIIIrQltIVFRbV_tTRi4Mx0l0NFsmZezSegb90gHyphkgb5g/viewform)

Ochoa Guerrero, C. X. (02 de Diciembre de 2015). <https://es.slideshare.net>. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/clauidaximenaocchoa/riesgo-publico-55723629>

Pérez Porto , J. (2016). <https://definicion.de>. Obtenido de <https://definicion.de/atracos/>

Wikipedia. (21 de 09 de 2017). <https://es.wikipedia.org>. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Estafa>

### **El Riesgo Público Retos y consideraciones en el Postconflicto...**

revistaempresarial.com › salud › salud-ocupacional › riesgo-publico-r...

[Programa Riesgo Público - SDIS](#)

[intranetsdis.integracionsocial.gov.co](http://intranetsdis.integracionsocial.gov.co) › anexos › documentos › 03022..

### **El Riesgo Público en los Puestos de Trabajo - Portal...**

portalempresarial.org › gestión-humana › el-riesgo-publico-en-los-pu...

[Riesgo público, factor importante en la seguridad de los ...](#)

[ccs.org.co](http://ccs.org.co) › salaprensa › id=762:riesgo-publico

### **Extorsión - Wikipedia, la enciclopedia libre**

[es.wikipedia.org](http://es.wikipedia.org) › wiki › Extorsión

INSTITU COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC 45. Primera actualización. Bogotá. D.C. ICONTEC 2012. p. 40.

Asamblea Nacional constituyente. El pueblo de Colombia. 1991.

Congreso de Colombia. Medidas Sanitarias, Bogotá, 1979

Congreso de Colombia. Sistema de Seguridad Social integral. Colombia. 1993

Congreso de Colombia. Sistema de Riesgos Laborales. Colombia, 2012

Ministro de Gobierno de la Republica de Colombia. Organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales 1994.

Presidente de la Republica de Colombia. Tablas de actividades economicas2002

Presidente de la Republica de Colombia. Multas y Sanciones. 2015

Presidente de la Republica de Colombia. Ampliación de plazos para la implementación del SGSST. 2016

Ministerio de Trabajo. Parámetros y requisitos para capacitación virtual del SGSST. 2016

Presidente de la Republica de Colombia. Transición para la implementación del SGSST.2017

Presidente de la Republica de Colombia. Actividades Alto Riesgo. Colombia. 2003.

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial. Colombia, 1986

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Colombia. 2017

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad. Colombia. 1979

Consejo Colombiano de Seguridad. Guía del Sistema de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente para Contratistas. Colombia 2016.

ICONTEC. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Colombia 2007

Wikipedia. (21 de 09 de 2017). <https://es.wikipedia.org>. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Estafa>

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2010). <https://definicion.de>. Obtenido de <https://definicion.de/estafa/>

Pensante, E. (10 de 10 de 2016). ¿Qué es y en qué consiste el fleteo? Bogotá. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/que-es-y-en-que-consiste-el-fleteo/>

Navarro, J. (09 de 01 de 2017). <https://www.definicionabc.com>. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/extorsion.php>

Mendigaña

, G. G. (s.f.). <http://www.forodeseguridad.com>. Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/discipl/4101.htm>

### **Concepto de atentado - Definición en DeConceptos.com**

deconceptos.com › ciencias-juridicas › atentado

### **El fraude interno, un problema en aumento - Confirma Sistemas**

[www.confirmasistemas.es](http://www.confirmasistemas.es) › contenidos › canal-estrategia › el-fraude-i...

### **NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - INSST**

[www.insst.es](http://www.insst.es) › documents › NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+tra...

### [Las seis conductas principales que constituyen acoso laboral ...](#)

[www.asuntoslegales.com.co › consumidor › las-seis-conductas-princip...](#)

### **Principales amenazas que afrontar en el Riesgo Público...**

[asosec.co › 2018/03 › principales-amenazas-que-afrontar-en-el-riesgo...](#)

### [Manual para la elaboración de mapas de riesgo - Ministerio ...](#)

[www.mininterior.gov.ar › planificacion › pdf › Manual-elaboracion-..](#)

metodologia arl sura para la identificacion de ...

[www.arlsura.com › files › metodologia\\_definitiva\\_ipevr](#)

### **Seguridad física - Slideshare**

[es.slideshare.net › OswaldoChombaCastro › seguridad-fisica-34109232](#)

### [Riesgo público - Seguridad laboral](#)

[www.culturaseguridad.com › 88-slideshow › 119-riesgo-publico](#)

URI: <https://hdl.handle.net/10656/9917>

URI: <https://hdl.handle.net/10656/8107>

URI: <https://hdl.handle.net/10656/8145>

URI: <http://hdl.handle.net/10656/5974>

### **Riesgo publico - Slideshare**

[es.slideshare.net › claudiaximenaocha › riesgo-publico-55723629](#)

Autor: Cecilia Bembibre | Sitio: Definición ABC | Fecha: diciembre. 2009 | URL:

<https://www.definicionabc.com/general/atentado.php>

Autor: Florencia Ucha | Sitio: Definición ABC | Fecha: octubre. 2013 | URL:

<https://www.definicionabc.com/general/acoso-laboral.php>

Autor: Florencia Ucha | Sitio: Definición ABC | Fecha: julio. 2009 | URL:

<https://www.definicionabc.com/general/secuestro.php>

### [Significado de Bullying \(Qué es, Concepto y Definición ...](#)

[www.significados.com > bullying](http://www.significados.com/bullying)

### **fleteo: Últimas Noticias de Fleteo - Semana.com**

Bernal, C. A. (2016). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Pearson Educación de Colombia, S. A. S.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta Edición. México: Mc Graw Hill Educación.

«I. CONCEPTO DE ACCIDENTE DE TRABAJO». <http://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/>.

Consultado el 7 de octubre de 2016.

Autores: Julián Pérez Porto y María Merino. Publicado: 2015. Actualizado: 2017.

Definicion.de: Definición de acto inseguro (<https://definicion.de/acto-inseguro/>)

Autores: Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2010. Actualizado: 2013.

Definiciones: Definición de alarma (<https://definicion.de/alarma/>)

## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

Autores: Julián Pérez Porto y Ana Gardey. Publicado: 2010. Actualizado: 2013.

Definiciones: Definición de riesgo (<https://definicion.de/riesgo/>)

Instituto de seguros sociales, protección laboral: Brigada de emergencias, guía de información al empresario, Bogotá 1998.<http://www.pronosticosyalertas.gov.co/documents/>

Rosa del Carmen Cruz de Aguilar, Carlos Adelmo Aguilar Bernal (2015). Comité de Evacuación, (plan de prevención escolar),

[http://www.ceprofesormonterrosa.edu.sv/descargas/prevencion\\_escolar.pdf](http://www.ceprofesormonterrosa.edu.sv/descargas/prevencion_escolar.pdf)

Fecha de actualización: 25/11/2019. Cómo citar: "Resiliencia". En: *Significados.com*.

Disponible en: <https://www.significados.com/resiliencia/> Consultado: 20 de abril de 2020, 12:08 pm.

Blog Calidad y excelencia (23 agosto 2016) Decreto 1072 del 2015, Sistema de Gestion de Seguridad y Salud en el trabajo <https://www.isotools.org/2016/08/23/decreto-1072-2015-sistema-gestion-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

MORA, Hector. Manual del vigilante de seguridad. Editorial Club Univeritario. Madrid.

<http://definicion.de/seguridad/>

Arl Sura (2020), Manejo de riesgo Publico,

[https://arlsura.com/files/2018/Riesgo\\_Publico\\_Definitivo.pdf](https://arlsura.com/files/2018/Riesgo_Publico_Definitivo.pdf)



## 19. Anexos

### Encuesta incidencia de riesgo público en la unidad residencial Cataluña.

Marque con una “X” de acuerdo a los hechos o circunstancias en la cual se ha visto afectada su integridad física, psicológica, cognitiva en el conjunto Residencial Cataluña y que recomienda para mejorar.

#### 1. Edad

- ❖ 20-25 Años
- ❖ 26-30 Años
- ❖ 31-35 Años
- ❖ 36-40 Años
- ❖ 41-45 Años
- ❖ 46-50 Años
- ❖ 51-55 Años
- ❖ 56-60 Años
- ❖ 60-65 Años

#### 2. Sexo.

- ❖ Masculino.
- ❖ Femenino.

### Afectación física.

#### 3. Como se siente en su lugar de trabajo?

- ❖ Seguro.
- ❖ Poco seguro.
- ❖ Inseguro.
- ❖ Muy inseguro.

#### 4. Ha sido víctima de secuestro en su lugar de trabajo?

Sí.                      No.

#### 5. Ha sido víctima de atraco en su lugar de trabajo?

Sí.                      No.

#### 6. Ha sido víctima de extorsión en su lugar de trabajo?

Sí. No.

7. Ha sido víctima de hurto en su puesto de trabajo?

Sí. No.

8. Ha sido víctima de atentados en su puesto de trabajo?

Sí. No.

### AFECTACION PSICOLOGICA.

9. Sentiría (sintió) temor al denunciar?

Sí. No.

10. ¿Ha consumido drogas, alcohol, u otras sustancias luego de Haber sido víctima de atraco, estafa, hurto, extorsión, bullying?

Sí. No

11. Sabe usted que es el riesgo público?

Sí No

12. Han recibido capacitaciones del riesgo público en su trabajo?

Sí No

13. Tiene conocimientos básicos de los riesgos públicos que están expuestos en su trabajo?

Sí No

14. Tiene autocuidado en las áreas de trabajo durante su jornada laboral?

Sí No

15. Se siente satisfecho con toda la información que le dio la empresa del riesgo público sus consecuencias?

Sí No

**Nombre del encuestado:** \_\_\_\_\_ **firma:**

\_\_\_\_\_

**Realizado por:**

**JOSE ANIBAL RIVERLEAL.** \_\_\_\_\_

**Estudiante Uniminuto.**

**Práctica Profesional.**

Fecha de elaboración: Julio de 2.019.

### **Reporte de incidente y accidente laboral**

Fecha:

Nombre:

Cargo:

Accidente\_ incidente: \_\_\_\_\_

**Descripción del evento**

**Lugar de los hechos:**

**Análisis de causas:**

**Alternativas de solución (espacio para el comité evaluador):**

Nombre de quien reporta:

Firmas comité evaluador

20. Asistencias de capacitaciones



**CAPACITACION EMPLEADOS (PORTEROS)**

TEMA:

FECHA:

Capacitación Autocuidado Riesgo Publico  
20-sept 2019

NUMERO	CEDULA	EMPLEADO
1	71.643.564	GUSTAVO ALBERTO LOPEZ <i>Gustavo L.</i>
2	43.545.690	LIDA MARIA ARANGO GALLO <i>Lida maria Arango</i>
3	71.631.232	IVAN DARIO AGUIRRE Z. <i>Ivan Aguirre</i>
4	70.101.135	SERGIO ELIAS OROZCO <i>Sergio Oroz</i>
5	3.446.257	LUIS EDUARDO PELAEZ C. <i>Luis E.</i>
6	98.620.937	JHON ALEXANDER VARELA A. <i>Jhon A.</i>
7	15.534.675	JHON JAIRO QUINTERO <i>Jhon Quintero</i>
9	98.576.935	ALVARO MORA MARIN <i>Alvaro M.</i>
10	1.017.239.720	SANTIAGO GARCIA TOBON <i>Santiago G.</i>
11	43.458.273	GLORIA AMPARO CHICA HENAO <i>Gloria Chica</i>
12	71.002.804	JHON JAIRO LOAIZA PARRA <i>Jhon Loaiza</i>
13	1.214.727.950	JHON ESTEBAN GALLO <i>Jhon Esteban G.</i>
14	43.254.912	ADRIANA MARIA CARDONA <i>Adriana Cardona</i>



*Yannet Marubio A*  
INTERLOCUTOR



**CAPACITACION EMPLEADOS (PORTEROS)**

TEMA:

FECHA:

Capacitación Medidas de Prevención R.P  
02-10-2019

NUMERO	CEDULA	EMPLEADO
1	71.643.564	GUSTAVO ALBERTO LOPEZ <i>Gustavo L.</i>
2	43.545.690	LIDA MARIA ARANGO GALLO <i>Lida maria Arango</i>
3	71.631.232	IVAN DARIO AGUIRRE Z. <i>Ivan Aguirre</i>
4	70.101.135	SERGIO ELIAS OROZCO <i>Sergio Oroz</i>
5	3.446.257	LUIS EDUARDO PELAEZ C. <i>Luis E.</i>
6	98.620.937	JHON ALEXANDER VARELA A. <i>Jhon A.</i>
7	15.534.675	JHON JAIRO QUINTERO <i>Jhon Quintero</i>
9	98.576.935	ALVARO MORA MARIN <i>Alvaro Mora M.</i>
10	1.017.239.720	SANTIAGO GARCIA TOBON <i>Santiago Garcia T.</i>
11	43.458.273	GLORIA AMPARO CHICA HENAO <i>Gloria Chica</i>
12	71.002.804	JHON JAIRO LOAIZA PARRA <i>Jhon Loaiza</i>
13	1.214.727.950	JHON ESTEBAN GALLO <i>Jhon Esteban G.</i>
14	43.254.912	ADRIANA MARIA CARDONA <i>Adriana Cardona</i>



*Yannet Marubio A*  
INTERLOCUTOR

Asistencias de capacitaciones



**CAPACITACION EMPLEADOS (PORTEROS)**

TEMA:

Medidas de control Ingreso CRC

FECHA:

22-10-2019

NUMERO	CEDULA	EMPLEADO
1	71.643.564	GUSTAVO ALBERTO LOPEZ <i>Gustavo L</i>
2	43.545.690	LIDA MARIA ARANGO GALLO <i>Lida maria Arango</i>
3	71.631.232	IVAN DARIO AGUIRRE Z. <i>Ivan Aguirre</i>
4	70.101.135	SERGIO ELIAS OROZCO <i>Sergio O.</i>
5	3.446.257	LUIS EDUARDO PELAEZ C. <i>PEPE</i>
6	98.620.937	JHON ALEXANDER VARELA A. <i>Varela A.</i>
7	15.534.675	JHON JAIRO QUINTERO <i>Jhon Quintero</i>
9	98.576.935	ALVARO MORA MARIN <i>Alvaro Mora M</i>
10	1.017.239.720	SANTIAGO GARCIA TOBON <i>Santiago Garcia T</i>
11	43.458.273	GLORIA AMPARO CHICA HENAO <i>Gloria H</i>
12	71.002.804	JHON JAIRO LOAIZA PARRA <i>Jhon Loaiza P</i>
13	1.214.727.950	JHON ESTEBAN GALLO <i>Jhon Esteban G.</i>
14	43.254.912	ADRIANA MARIA CARDONA <i>Adriana Cardona</i>



*Yanniel Morabito A*  
INTERLOCUTOR



**CAPACITACION EMPLEADOS (PORTEROS)**

TEMA:

Capacitación Utiliza con Botiquin Primeros Aux

FECHA:

25-10-2019

NUMERO	CEDULA	EMPLEADO
1	71.643.564	GUSTAVO ALBERTO LOPEZ <i>Gustavo L</i>
2	43.545.690	LIDA MARIA ARANGO GALLO <i>Lida maria Arango</i>
3	71.631.232	IVAN DARIO AGUIRRE Z. <i>Ivan Aguirre</i>
4	70.101.135	SERGIO ELIAS OROZCO <i>Sergio O.</i>
5	3.446.257	LUIS EDUARDO PELAEZ C. <i>PEPE</i>
6	98.620.937	JHON ALEXANDER VARELA A. <i>Varela A.</i>
7	15.534.675	JHON JAIRO QUINTERO <i>Jhon Quintero</i>
9	98.576.935	ALVARO MORA MARIN <i>Alvaro Mora M</i>
10	1.017.239.720	SANTIAGO GARCIA TOBON <i>Santiago Garcia T</i>
11	43.458.273	GLORIA AMPARO CHICA HENAO <i>Gloria H</i>
12	71.002.804	JHON JAIRO LOAIZA PARRA <i>Jhon Loaiza P</i>
13	1.214.727.950	JHON ESTEBAN GALLO <i>Jhon Esteban G.</i>
14	43.254.912	ADRIANA MARIA CARDONA <i>Adriana Cardona</i>



*Yanniel Morabito A*  
INTERLOCUTOR

Asistencias de capacitaciones

**CAPACITACION EMPLEADOS (PORTEROS)**

TEMA: Autocuidado Riesgo Publico Inter Sectorial  
 FECHA: Noviembre 20 - 2019

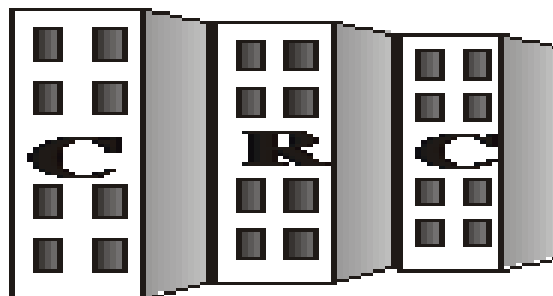
NUMERO	CEDULA	EMPLEADO
1	71643 164	San Juan Lopez
2	43.545.690	Adriana Maria Arango
3	71631 232	Waldemar S Gutierrez
4	20101.135	Willy D
5	31446 207	P. E. P. o. e
6	98620 937	Varela. A John Alexander.
7	15534 675	John Quintana.
9	98576935	Alvaro Olaveria Marin
10	1014239720	Santiago Garcia Tobón
11	<del>91010</del> 43458 273	Florica Chica Y.
12	71'002 804	
13	1214.727. 950	Juan Esteban G.
14	43254912	Adriana Maria Cardona
15		
16		



Yanniel Manabanda A

## 21. Programa de riesgo público

**C.R CATALUÑA**



**MEDELLIN**

**SEPTIEMBRE 2019**

## **Presentación**

Este documento pretende hacer una serie de recomendaciones a los empleados del **C.R CATALUÑA** para minimizar los riesgos o incidentes de seguridad personal y empresarial que a diario se presentan. Con su aplicación obtendremos la información práctica de evitarlos. Es deber suyo leerlas y poner en práctica las siguientes normas.

Con el documento esperamos crear una conciencia de protección y Cultura de Seguridad. Los procedimientos son de sentido común y con frecuencia los olvidamos, o los dejamos pasar sin comprometernos.

El riesgo público (tránsito y violencia) se configura como uno de los principales factores que influyen en la generación de eventos mortales en la población trabajadora del país.

Las mismas investigaciones señalan que si bien es cierto que la connotación “Publico” quiere decir que todos estamos expuestos a diferentes situaciones, es un mito que no se pueda intervenir.

Desde la gestión administrativa se pueden desarrollar estrategias para disminuir la vulnerabilidad que se presenta dentro y fuera de las instalaciones de la empresa, asociadas a condiciones de tránsito y violencia.

### **Objetivo:**

Implementar un programa de transformación cultural en torno a la prevención de los riesgos laborales generados por los factores de violencia.

### **Alcance:**

Este programa aplica para todos los trabajadores que se encuentran expuestos a este riesgo en el **C.R CATALUÑA**.



## Generalidades de la empresa

**Razón Social:** C.R CATALUÑA

**Nit:** 800.105.820-7

**Dirección:** Calle 42ª #24-13

**Ciudad:** Medellín

**Teléfono:** 2697271

**Actividad económica:** empresas dedicadas a actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrata, incluye la compra, venta, alquiler, administración y tasación de bienes inmuebles a cambio de la retribución o por contrata, las zonas francas que principalmente se dedican al alquiler de locales para ser arrendadas a las industrias que en ella se instalen **Presidente Concejo Administración:** Ubaldo Cossío Ochoa.

### Caracterización de la población expuesta a riesgo público:

El personal expuesto a riesgo público en la empresa y los riesgos prioritarios por área son:

**Administrador:** Robo del celular y otros, atracos, accidente de tránsito, amenazas, agresiones físicas y verbales, extorsión, delitos internos, secuestro, violencia en puesto de trabajo.

**Oficios varios:** Hurto de mercancía, hurto de objetos personales, atracos, agresiones físicas y verbales, extorsión, delitos internos, violencia en puesto de trabajo

**Porteros:** Hurtos, agresiones físicas y verbales, delitos internos, amenazas, muerte.

Los riesgos prioritarios para toda la empresa son: **Robo en general (Atracos),**

**Agresión física o verbal.**

**Diagnóstico del riesgo público**

Se evidencian los peligros y se estiman los riesgos presentes y se determinan los planes de acción o medidas de control necesarias para el control de los mismos.

Para la determinación del diagnóstico del riesgo se tiene en cuenta la matriz de riesgos y el riesgo expresado en la empresa:

Accidentes de tránsito

Agresiones verbales

Amenazas

### **Principios del plan de contingencia de riesgo público**

El plan de contingencia de Riesgo Público se integra a los sistemas de gestión de la empresa.

Para cumplir con dichos principios se requiere:

- Del compromiso del representante legal para vigilar el desempeño de seguridad en la compañía.
- Llevar a cabo programas de formación continuada en seguridad y salud en el trabajo dirigidos a todos los trabajadores, sean propios o subcontratados.
- Mejorar permanentemente los equipos, procesos y condiciones de trabajo para garantizar una operación segura.
- De la participación de los trabajadores sobre todas las condiciones de Inseguridad que observen durante la jornada y acatar las respectivas recomendaciones.
- Para el desarrollo de las actividades del programa, se cuenta con asesoría de personal especializado en el área, quienes orientan su labor al análisis del ambiente laboral, con recomendaciones preventivas, correctivas y la educación de los empleados, para motivar y conservar la salud.

- Es responsabilidad de todos, y se pretende que los directivos, jefes y empleados participen en las actividades de prevención y control de los factores de riesgo.

### **Responsabilidades del empleador**

La responsabilidad principal por alcanzar y mantener un ambiente de trabajo sano y saludable y por la adopción de prácticas seguras es del personal Directivo. El representante legal debe asegurarse de que:

- Se implemente y desarrolle una política para el control del Riesgo Público.
- Todos los niveles de la organización conozcan y participen en la propuesta de medidas de intervención para el control del Riesgo Público.
- Se estimule a los trabajadores en la participación y cooperación con el programa adoptando las prácticas seguras y demás medidas de control.

La Administración debe reconocer la importancia de la supervisión en la administración del programa de vigilancia para el Riesgo Público, por lo tanto deben apoyarlos y habilitarlos en su gestión.

### **Política de prevención del riesgo público**

Para el C.R CATALUÑA la salud y la seguridad forman parte de la naturaleza misma del trabajo y por lo tanto son conceptos inherentes a todas las actividades desarrolladas, incluyendo los riesgos de carácter público y como tal, estos deben formar parte de su planeación y ejecución para evitar al máximo las situaciones de riesgo que puedan afectar a las personas, los equipos y las instalaciones.

### **Para tal efecto el propietario se compromete a:**

Proveer medidas de prevención y control del riesgo público presente en las actividades.

Desarrollar programas de capacitación o divulgación de medidas de seguridad dirigidas a todos los agremiados.

### **Constitución del comité de riesgo público**

La empresa, con representación administrativa y operativa, constituye un Comité de Riesgo Público el cual se encarga de conocer, evaluar e intervenir los Factores de riesgo Público al interior de la empresa una vez detectados o reportados por quienes se sientan afectados.

El conocimiento, la evaluación y las medidas de intervención de los eventos de riesgo público se hacen con el fin de minimizar la exposición a este tipo de riesgos.

Dicho comité se reunirá por los menos una vez cada tres meses para realizar seguimiento periódico al avance de los planes de acción diseñados para el control de riesgo y realizara ajustes al mismo cuando haya lugar.

El comité en la empresa estará conformado por las siguientes personas, las cuales deben leer este documento y recibirán una formación correspondiente en el programa y las medidas de control:

Por las condiciones de la empresa las personas que harán parte de este comité son los porteros y el administrador.

### **Responsabilidades comité de riesgo público**

- Responder por el análisis e intervención de los incidentes o accidentes generados por fenómenos de violencia.
- Analizar los registros de los eventos presentados en cuanto al Riesgo Público y dependiendo de la situación, pedir apoyo al propietario en caso de un cambio o la toma de una decisión.

- Verificar la gestión de las medidas propuestas para intervenir los diferentes eventos que se presentan.
- Tener conocimiento sobre los peligros a los que están expuestos todos los trabajadores
- Conocer el procedimiento del Flujo grama de información respecto al reporte de incidentes sobre riesgo público.
- Decidir posteriormente a la emergencia por parte del (los) afectados a donde remitirse para apoyar o para solicitar apoyo para los afectados.

### **Responsabilidades de los trabajadores**

Los trabajadores deben cumplir con la política y acatar todos los requerimientos del programa de riesgo público, tales como:

- Reportar todos los incidentes y accidentes relacionados con eventos de riesgo público.
- Acatar las recomendaciones descritas en los planes de contingencia de riesgo público
- Acatar todas las recomendaciones que haga el comité de emergencia.
- Hacer propuestas de mejoramiento en cuanto a la prevención de los eventos de riesgo público.

### **Políticas generales para el control del riesgo**

A continuación se definen las políticas generales que asume la empresa como protocolos para disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos de riesgo público, las mismas son consideradas de carácter obligatorio en la empresa y serán publicadas con las herramientas que dispone la empresa para el conocimiento de todos los empleados:

- Toda eventualidad de incidente que se llegase a presentar por riesgo público el personal deberá actuar conforme a los protocolos establecidos para cada uno de las contingencias.
- El C.R CATALUÑA Considera que toda condición que se pueda presentar, la vida de las

personas es más importante que el dinero o los bienes materiales, por lo tanto la persona no debe tratar de ser héroe, su actuación siempre debe ser de calma y proteger siempre la integridad física.

- Ante condiciones de asonadas, intimidaciones, amenazas siempre se denunciara y se buscara el apoyo de las autoridades, nunca se tomara la justicia o actuación por los propios medios.
- Los trabajadores (administrador) que manejen dinero , nunca se transitará en las calles con altas cantidades de dinero, el mismo debe estar guardado donde no puedan tener contacto visual las personas
- Al realizar consignaciones o retiros de altas cantidades de dinero se pedirá apoyo policial.
- Actividades de consignación de dineros serán alternadas en rutas y horarios.
- Se mantendrán una comunicación permanente con las autoridades para resolver los casos que se reporten como incidentes o solicitar apoyos ante amenazas.
- Todos los trabajadores deben disponer de los números de emergencias locales

### Valoración del riesgo

El riesgo público en el C.R CATALUÑA está calificado como **Riesgo expresado** con una **probabilidad baja de ocurrencia**.

### Riesgo expresado

**Público:** atracos por delincuencia común, amenazas, agresión verbal, accidente de tránsito,

### Descripción de los pasos

**Planear:**

Esta fase consiste en diseñar el programa de prevención del riesgo público por parte de SST del C.R CATALUÑA y constitución del Comité de Riesgo Público. Establecer el diagnóstico del riesgo, identificando los peligros presentes en las actividades y los sistemas de control existentes.

**Hacer:**

Dadas las características del programa, Se determinan los ejes temáticos para todo el personal expuesto, para afianzar sus conocimientos para el control del riesgo, los ejes temáticos son:

- Sensibilización y compromiso.
- Conocimiento del programa
- Análisis de incidentes y accidentes de riesgo público.
- Conocimiento del flujo de información.
- Construcción de plan de contingencia de riesgo público.
- Intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos.
- Implementación, conocimiento y seguimiento del programa.

**Verificar:**

Una vez se tenga elaborado el programa y el plan de contingencia de riesgo público, estos deberán ser aprobados por el consejo de administración. Además realizar una campaña de despliegue del programa.

Es importante reforzar el tema riesgo público en los procesos de inducción, re inducción y entrenamiento. El insumo para tal efecto es el documento del programa de riesgo público.

**Actuar:**

Una vez esté aprobada el programa y el plan de contingencia de riesgo público se dará inicio a la programación de los grupos para el personal expuesto. Mirar el cumplimiento del programa en la auditoria anual.

**Protocolo de actuación ante una emergencia de riesgo público**

En el caso de presentarse alguna eventualidad de cualquier agresión de otras personas contra alguno de los trabajadores del C.R CATALUÑA se tendrá en cuenta el siguiente protocolo de actuación:

- La persona víctima de la situación debe reportar inmediatamente al área administrativa de la empresa.
- Se debe conservar la calma del afectado y de otras personas alrededor.
- El área administrativa a través del comité de riesgo público notificara la situación a las autoridades correspondientes, en caso de necesitarse se solicitara el apoyo de las redes de emergencia (Bomberos, ambulancia, policía).
- Se deben dejar quietas y no tocar ninguna evidencia en el lugar de los hechos.
- Brindar los primeros auxilios psicológicos a la persona afectada y de ser necesario trasladar inmediatamente a centro médico, si presenta heridas actuar de acuerdo al plan de emergencias.
- Con la situación controlada y después de obtener calma y atención de los afectados se interpondrá la respectiva denuncia a las autoridades con los aportes que puedan esclarecer los hechos.
- Posteriormente se realiza la investigación del evento para desarrollar plan de acción.

Números de emergencia para reporte de las situaciones que se lleguen a presentar:



**Riesgo publico en unidad residencial Cataluña**

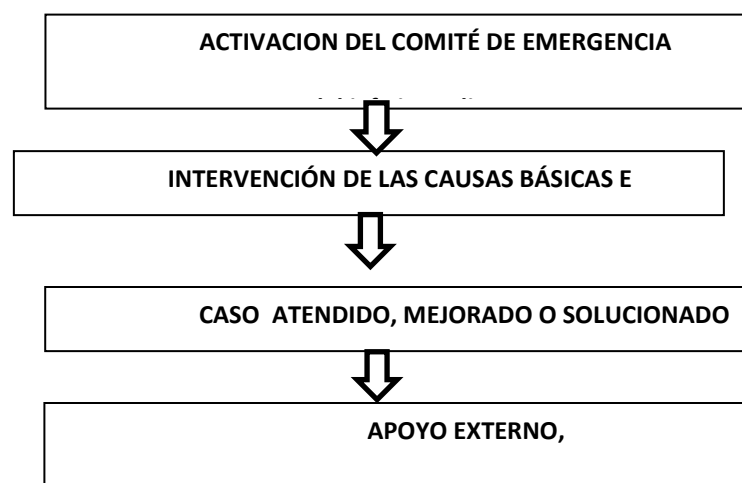
Línea única	123
Bomberos	119
Policía	112
Gaula Ejército	147
Gaula Policía	165
Cruz Roja	132
Defensa Civil	144
Transito	127
Policía Carreteras	#767

A continuación se describe el procedimiento gráficamente:

**Flujo grama de riesgo público**



## Riesgo publico en unidad residencial Cataluña



### Protocolos de actuación para las contingencias

Establecer los niveles de referencia aceptados, con las condiciones mínimas de seguridad que se deben tener en cuenta ANTES – DURANTE - DESPUÉS de un los diferentes eventos que se puedan presentar.

Estos protocolos se documentan y será responsabilidad del comité del riesgo público divulgar al personal involucrado.

### Agresión física y verbal en el puesto de trabajo o en las calles.

#### Antes:

- Abstenerse de realizar acciones o comentarios que puedan provocar a otras personas.
- Reconocer los sitios donde se haya presentado agresión física o verbal.
- Estar atentos los movimientos extraños o personas sospechosas que generen desconfianza.
- Variar los recorridos y conocer el sector para huir en caso de detectar movimientos sospechosos.
- No cargar armas.
- Entre menos tiempo se demore haciendo su trabajo menos vulnerable será.

- Trate a todas las personas con respeto.
- Evite asistir a sitios bajo llamadas sospechosas.
- No trate mal a otras personas en la calle o en el sitio de trabajo.
- Conduzca con calma sin ejecutar maniobras bruscas o intimidantes hacia otros.

#### **Durante:**

- Conserve la calma, Evite responder con agresión
- Piense en las consecuencias de sus actos antes de actuar
- No emita comentarios o actos que puedan provocar más al agresor.
- Procure que el ritmo de la respiración sea parecida a la normal, Esto le ayudará a tomar control de sus reacciones.
- Evite desafiar con la mirada o los actos al agresor.
- Pida la calma de la otra persona.

#### **Después:**

- Conserve la calma o ponga toda su voluntad en recuperarla, En caso de no lograrlo, desahóguese hablando de le evento.
- Intente identificar si usted tuvo algo de responsabilidad de frente a la agresión para corregirlo en futuros acontecimientos.
- Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia, Comuníquelo para evitar que les pase a otros.
- Busque ayuda psicológica si lo necesita

#### **Robo /atracó**

##### **Antes:**

- Asegurar las propiedades y bienes.

- Solicite con anticipación información de la seguridad del sector.
- Reconocer los sitios donde hayan ocurrido eventos.
- Mantenga los equipos tecnológicos cubiertos.
- Estar atentos a movimientos extraños o personas sospechosas que generen desconfianza.
- No llevar objetos llamativos o vistosos joyas y accesorios de marca.
- Variar los recorridos y conocer el sector para huir en caso de detectar movimientos sospechosos
- Reporte ante las centrales de operación cuando se dirija a realizar actividades o servicios en zonas vulnerables.

#### **Durante:**

- Conserve la calma, es importante hacer lo que ellos le digan y evitar dar más información de la que los agresores pueden pedir.
- No haga movimientos bruscos, al momento de hacer alguna acción infórmela a los atacadores. Por ejemplo: “me voy a bajar del carro”, “le voy a entregar la herramienta”.
- A pesar de lo duro del momento piense que todo pasa y que usted debe salir sano y salvo por que hay otros que los esperan encasa.
- Haga sentir al agresor que tiene el control de la situación.
- Evite actos heroicos, no se resista ni reaccione violentamente. Recuerde que las armas blancas o de fuego son elementos contundentes.
- Mantenga las manos en lugar visible para el atacante.
- Evite mirar directamente a los ojos del agresor para que él no se sienta retado.

#### **Después:**

- Conserve la calma o ponga toda su voluntad en recuperarla, En caso de no lograrlo, desahóguese hablando del evento.

- No persiga el agresor. Por el contrario salga inmediatamente de la zona.
- Haga un inventario de lo robado e informe prontamente lo sucedido a la administración; Sea veraz con la información suministrada.
- Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia. Comuníquelo para evitar que les pase a otros. Rescate elementos útiles que le permitan evitar situaciones semejantes.
- Busque ayuda psicológica si la necesita.

### **Extorsión o vacunas.**

#### **Antes**

- No sea ostentoso y maneje con prudencia la relación con la comunidad y con los negocios aledaños.
- Estar al tanto de los casos extorsivos del sector.
- Sea prudente con el manejo de la información. Evite hablar con cualquier persona acerca de flujo de dineros, balances del día, consignaciones o manejos administrativos, entre otros. Recuerde que la fuga de información es una de la forma más sutil de hacerse vulnerable.
- Verifique los datos y referencias de las personas que le prestan servicios personales o laborales en los negocios, no sea confiado.
- Sea selectivo con las personas con quienes entabla amistad y si es del caso, absténgase de emitir juicios o comentarios relacionados con adquisiciones o futuras compras.
- Recuerde que nadie sabe quién escucha o a donde irá a parar una información.
- Maneje un bajo perfil, Por razones inherentes al orden público de nuestro país, ostentar un alto perfil es convertirse en una posible presa.

**Durante:**

- No entre a negociar directamente. Canalice la información hacia las autoridades, y reportar el evento a salud ocupacional.
- No confronte a los extorsionistas ni les discuta sobre su razón de ser, sea neutral.
- Informe a la empresa. Por nada del mundo se guarde la información. Recuerde que existen personas capacitadas para el manejo de este tipo de situaciones.
- Dimensione la calidad de las amenazas y los amenazantes en el sentido de que sea delincuencia común, narcotráfico o grupos organizados al margen de la ley.

**Después:**

- Corte con los diferentes focos de riesgo como amistades y barrio de residencia, de ser el caso.
- Acate las recomendaciones de seguridad emitidas por la empresa y autoridades
- No brinde información a personas externas.

**Intimidación en los barrios****Antes:**

- Sea consciente de que esto puede llegar a sucederle.
- Sea neutral y respete las normas de cada zona.
- Varíe las rutas.
- Tenga un estado de ánimo equilibrado y optimista.
- Reconozca las zonas que sean más afectadas por la violencia.
- No le tema a la presencia de estos grupos, respételos y no se involucre con ellos.
- Evite enfrentamientos verbales con personas indigentes que se encuentren en el sector.

- No de información personal ni de la empresa.
- Respete a todas las personas sin importar creencias.

**Durante:**

- No perder la calma.
- Haga caso a las instrucciones que esos grupos le ordenen para permanecer en la zona y seguir trabajando en ella, si las solicitudes son ilegales anuncie a las autoridades.
- Evitar hacer negociaciones por su cuenta.

**Después:**

- Evalúe con su jefe inmediato la magnitud de la intimidación
- Aprenda de lo sucedido y siga trabajando normalmente, siempre y cuando su integridad no se vea afectada, acatando las recomendaciones de la empresa.
- Busque ayuda psicológica en caso de que se sienta afectado por lo sucedido.

**Amenazas.****Antes:**

- Sea consciente de que esto puede llegar a sucederle.
- Mantener un estado de ánimo equilibrado.
- Conocer y utilizar técnicas de negociación.
- Tener carácter para no dejarse intimidar.
- Tenga siempre un trato respetuoso con todas las personas.

**Durante:**

- Mantener la calma.
- Reconocer si las amenazas son aisladas o reiteradas.
- No hable de lo que no sabe o no conoce.

- Deje que la otra persona hable y advierta lo que deba, insista en la posibilidad de dialogo para aclarar la situación.
- No caiga en el miedo y mantenga informado a la empresa para notificar a las autoridades.

**Después:**

- Evalúe con su jefe inmediato la magnitud de la amenaza
- Conserve la calma
- Analice la situación que llevo a esta condición y evite conductas que la produjeron

**Reten ilegal / secuestros**

**Antes:**

- Infórmese con las autoridades viales, empresas transportadoras u otros conductores acerca de la situación en la vía que va a transitar.
- Si es necesario viajar por vía terrestre: Identifique las más expuestas a retenes ilegales.
- Con el objeto de conocer el lugar al que se dirige, estudie y lleve en su equipaje un mapa de las regiones por la que va a transitar.
- Planee con anticipación qué hacer y con quién comunicarse, en caso de que alguna persona sea retenida de forma permanente.
- No porte armas.
- Lleve indumentaria adecuada para caminar.
- Lleve un celular escondido en un lugar estratégico del vehículo, preferiblemente en vibrador y en silencio, y tenga a mano o memorice el número de emergencias: 123
- Esté atento al contraflujo vehicular y en caso de que no se encuentre con vehículos en dirección contraria en un lapso prudencial, deténgase y devuélvase a la población más cercana (tenga en cuenta el volumen del tránsito en esa vía en condiciones normales).



- Lleve consigo el mínimo de documentación posible y evite llevar papeles que den información sobre usted, su jerarquía en el trabajo, su familia y su estado financiero.
- Maneje un bajo perfil.
- Solo cargue una tarjeta (preferiblemente una que no sea de crédito y que contenga el saldo justo para el viaje) y el efectivo necesario.
- Evite comentarios sobre las rutas de trabajo con amigos, conocidos y mucho más con extraños.
- Maneje bajo perfil del vehículo y evite usar accesorios llamativos cuando esté en los barrios Transite po por las carreteras preferiblemente durante el día
- En lo posible viaje en caravana con otros vehículos.
- Esté atento a los comentarios de la comunidad.
- Reporte a sus superiores las señales anormales del entorno.

#### **Durante:**

- Conserve la calma, evite gritar, caer en pánico o reaccionar de manera Violenta, Recuerde que “todo pasa” y que pronto todo retornará a la normalidad.
- Evite llamar la atención con actitudes o argumentos durante el retén; pórtese natural.
- No se involucre con los agresores y recuerde que el líder es el que toma la vocería y la comunicación con los móviles del retén.
- No hable más de lo necesario.
- Hable poco y frente la preguntas que le hagan los agresores sea concreto en las respuestas buscando dar el mínimo de información posible.
- En caso de que los móviles del retén los obliguen a caminar o desplazarse hacia otro sitio, acate las instrucciones de los agresores conservando su dignidad. Trate de dejar señales

en el camino.

- Acepte el suceso y busque adaptarse a las circunstancias, mantenga una posición serena, manténgase con el grupo y nunca se disperse por voluntad propia.
- Actúe con discreción.
- Haga uso del autocontrol para manejar emociones negativas. No actúe contestataria o agresivamente.
- No muestre rechazo o aversión frente a las ideas planteadas por los agresores.
- Evite actos heroicos. No arriesgue su vida por evitar robos o quema de vehículos.

#### **Después:**

- No persiga a los agresores.
- Diríjase a un lugar seguro y avise a la Empresa
- Ayude a calmar a quienes estén alterados.
- Saque provecho de la experiencia hablando sobre lo sucedido.
- Evalúe la situación para detectar los puntos fuertes y corregir los débiles.
- Busque ayuda psicológica o comparta la experiencia con otros.
- Refuerce las normas de seguridad y téngalas presentes para posteriores ocasiones.

#### **Hurto de mercancías, objetos o vehículos.**

##### **Antes:**

- Evite usar cajeros automáticos en sitios alejados.
- No acepte ayuda de extraños al realizar operaciones bancarias o en su lugar de trabajo
- No entregue dinero fuera de las ventanillas o sitios oficiales.
- No movilice dinero en efectivo, utilice en su lugar cheques de gerencia o tarjetas electrónicas.

- Estacione los vehículos en parqueaderos.
- Evite movilizarse por sitios desconocidos.
- No recoja ni transporte personas desconocidas en carretera.
- No se distraiga al conducir, permanezca atento a todas las condiciones en la vía.
- En su establecimiento evite contratar personas sin verificar sus antecedentes.
- Mantenga bajas cantidades de dinero en la caja
- En lo posible instale dispositivos tecnológicos para la seguridad como cámaras, sensores, alarmas.
- No instale publicidad en ventanas, estas obstruyen la visibilidad.
- No deje ingresar clientes al negocio después de las horas de atención
- Permanezca atento alrededor mientras abre o cierra el negocio.

#### **Durante:**

- Si evidencia la condición no trate de ser el héroe.

#### **Después:**

- Denuncie ante las autoridades lo sucedido.
- Saque provecho de la experiencia hablando sobre lo sucedido.
- Evalúe la situación para detectar los puntos fuertes y corregir los débiles.
- Busque ayuda psicológica o comparta la experiencia con otros.
- Refuerce las normas de seguridad y téngalas presentes para posteriores ocasiones.

#### **Balacera**

- Si usted va manejando, detenga el auto y ponga su pecho al piso del automóvil.
- En caso de estar cerca del lugar del conflicto, retírese con precaución a pie o en vehículo según sea el caso.

- Si está en la calle tírese al piso. Debido a que normalmente las balaceras se llevan a cabo entre elementos de bandas rivales o entre los maleantes y las autoridades, lo mejor que puede hacer es tirarse al suelo. De esta manera reduce la probabilidad de ser alcanzado por una bala.
- Ruede por el suelo. Una vez que esté tirado en el suelo, si hay un lugar cercano dónde esconderse, desplácese a ese lugar, pero hágalo sin levantarse. La manera más segura de hacerlo es rodando su cuerpo por el suelo o arrastrándose hacia ese lugar.

### **Normas generales de seguridad física, en caso de amenaza de bomba o atentado, a nivel general y otros:**

Estos son algunos aspectos importantes en nuestra labor para garantizar el control y disminución de los riesgos en la empresa o en la Calle.

- Si usted detecta la amenaza cerca y es anunciado, conserve la calma.
- Siga las instrucciones del Coordinador de Evacuación de la Sede donde se encuentra.
- Evite sobresaltarse y gritar, pues generará pánico en los demás.
- Controle sus emociones, permita que sea la persona encargada quien avise a las autoridades y confíe en que ellos están haciendo su labor.
- Por ningún motivo regrese o se acerque al lugar donde se está generando la emergencia; evite la formación de tumultos y controle su curiosidad.
- Evite comentarios sobre el trabajo con amigos o conocidos.
- No suministre información de la empresa.
- Cuando existan riesgos en su labor informe a su jefe.
- Evite hacer negocios o venta de elementos como joyas, ropa, juguetes, etc. en las instalaciones.

- Los vigilantes deben revisar los activos, mercancía, paquetes, bolsos que ingresan o salen de las instalaciones. Por su seguridad permita el desarrollo de estos controles.
- Guarde y proteja la información, evite que otras personas tengan acceso a ella.
- Evite guardar dinero u objetos de valor en escritorios o archivadores.
- Al iniciar sus labores, verifique que todas las herramientas de trabajo estén en el lugar donde las dejó el día anterior.
- En caso de encontrar artefactos sospechosos, informe de inmediato a su jefe, a la vigilancia y jefe de seguridad.

## 22. Fotos del personal en capacitación de la unidad residencial Cataluña



### Riesgo publico en unidad residencial Cataluña

