

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

GABRIEL ANDRÉS OCHOA MESA  
ESPERANZA GARCÍA OLIVEROS  
NARCISA DEL CARMEN PÉREZ  
SANDRA PATRICIA ARENAS PATAQUIVA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C.  
AÑO 2018

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

GABRIEL ANDRÉS OCHOA MESA  
ESPERANZA GARCÍA OLIVEROS  
NARCISA DEL CARMEN PÉREZ  
SANDRA PATRICIA ARENAS PATAQUIVA

Director: ING. LUIS GABRIEL GUTIERREZ BERNAL

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
SEDE VIRTUAL Y A DISTANCIA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE RIESGOS LABORALES, SEGURIDAD Y  
SALUD EN EL TRABAJO  
BOGOTÁ D.C.

2018

## **DEDICATORIA**

Al personal de la Fundación CARES  
que día a día arriesgan todo por el ideal de transformar  
vidas, apostando así por una sociedad más justa, y humana.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero que todo nuestro agradecimiento es hacia Dios, quien nos da fortaleza y sabiduría para sortear todos los obstáculos que se presentan durante el desarrollo de esta especialización, a nuestros familiares y amigos que nos que ofrecen apoyo de diversa índole y sobre todo, creen en nuestras capacidades.

Agradecemos a la Corporación Universitaria Minuto de Dios que nos permite estos espacios de formación de calidad. Su gran esfuerzo al ofrecernos beneficios financieros como de acompañamiento académico con el fin de minimizar dificultades garantizando así la culminación de nuestros estudios.

## CONTENIDO

Resumen ejecutivo	
Introducción	
Problema	10
Descripción del problema	10
Pregunta de investigación	12
2. Objetivos	
Objetivo general	12
Objetivos específicos	13
3. Justificación	13
4. Marco de referencia	15
Marco teórico	15
Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)	22
Marco legal	23
5. Metodología	25
Enfoque y alcance de la investigación	25
Población y muestra	26
Instrumentos	27
Procedimientos.	27
Análisis de información.	28
Consideraciones éticas	28
6. Presupuesto	29
7. Resultados y discusión	30
8. Recomendaciones	50
9. Referencias bibliográficas	50

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Manual de desplazamiento.	32
Figura 2. Formas de desplazamiento	33
Figura 3. Lugares frecuentes a los que se desplazan los colaboradores durante su jornada laboral.	34
Figura 4. Medios de Transporte Utilizados durante la jornada laboral	34
Figura 5. Desplazamiento en vehículos propios	35
Figura 6. Medio de transporte propio más utilizado	36
Figura 7.. Clasificación de transportes utilizados	37
Figura 8. Medios de transporte público más utilizados	37
Figura 9. Horarios de desplazamiento	38
Figura 10. Horario Laboral	39
Figura 11. Desplazamientos a pie	39
Figura 12. Conocimiento de los planos de emergencia	40
Figura 13. Conocimiento Cadena de Comunicación para emergencias	41
Figura 14. Victimización	41
Figura 15. Porte de objetos de valor y/o dinero	42

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto	30
Tabla 2.Actividades desarrolladas por los trabajadores de la fundación CARES	31
Tabla 3.Datos Generales de la Fundación CARES	46
Tabla 4.Protocolo de Contingencia en la Fundación CARES	48
Tabla 5.Plan de contingencia para minimizar el riesgo público asociado al atraco en la fundación CARES	49
Tabla 6. Números en caso de emergencia	51

## LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta	51
Anexo 2. Carta de autorización	53
Anexo 3. Formato matriz de identificación de riesgos GTC 45 – version 2012	54

## **Resumen ejecutivo**

El presente proyecto de investigación está dirigido a la prevención y control del riesgo público al que se encuentran expuestos los colaboradores que conforman el equipo de trabajo de la Fundación CARES, ubicada en el Barrio La Favorita, Localidad Mártires de la ciudad de Bogotá. La metodología propuesta se llevará a cabo a través de microclimas (diagnóstico) con colaboradores y plan de acción.

El riesgo público es considerado en el contexto de las organizaciones, un riesgo potencial que amenaza la integridad y el bienestar de los trabajadores, toda vez que influye para que a futuro se presenten afectaciones de tipo psicológico y físico, entre sus principales consecuencias.

Se presenta un análisis del ambiente laboral, tanto al interior de la organización como del contexto externo del mismo, con el cual se pretende explicar la afectación generada en sus colaboradores, así mismo se plantea una estrategia de intervención, enfocada a la prevención y control del riesgo, con el fin de minimizar los efectos en la salud y normal desempeño de las funciones propias de la organización.

## **Introducción**

En Colombia, existen muchas organizaciones sin ánimo de lucro, entre ellas las fundaciones, cuyo objeto principal es el desarrollo de programas y proyectos que contribuyen al mejoramiento social y calidad de vida de la población, mediante el fomento de actividades enmarcadas en causas loables, como el cuidado y preservación del medio ambiente, la asistencia integral a poblaciones menos favorecidas, atención a la primera infancia, rehabilitación de adicciones, entre otros.

Estas fundaciones cuentan con profesionales que conforman un equipo interdisciplinario, que desde sus conocimientos específicos, contribuyen al cumplimiento de las metas sociales asociadas a su objeto.

En el caso particular de la Fundación “Centro Ambulatorio de Reinserción y Seguimiento” CARES, que a través del acercamiento a la comunidad, identifican y atienden las necesidades más relevantes de niños, niñas, jóvenes y sus familias, dadas las problemáticas del contexto en el cual viven, cuentan con un equipo de trabajo integrado por Psicopedagogos, Trabajadores Sociales, Sociólogo y Psicólogos.

Teniendo en cuenta las características particulares del entorno en el que se encuentra ubicada la Fundación, sus colaboradores se exponen a factores de riesgo público, los cuales de acuerdo a la definición que propone Mendigaña, en su página Web, Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, “se derivan de situaciones de agresión

intencional de seres humanos contra seres humanos, contra intereses privados de las personas, ó, contra algunas comunidades (actos delictivos), y en los que se vean involucrados trabajadores de manera directa o indirecta, y que produzcan lesiones generando una incapacidad temporal o permanente. (Mendigaña, G. G. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, 2018)

Estos factores de riesgo se presentan durante el cumplimiento de sus labores; así las cosas, un control deficiente de los mismos y la ausencia de medidas preventivas, pueden representar a futuro para los trabajadores, situaciones que afectan su salud e integridad personal.

## **1. Problema**

“Existen factores que generan riesgo público, a partir de su análisis se pueden implementar estrategias de prevención y manejo, dirigidas a los trabajadores que se encuentran al servicio de la Fundación CARES ubicada en el Barrio La Favorita, Localidad Mártires. Bogotá”

### **1.1 Descripción del problema**

La Fundación CARES está ubicada en el Barrio la Favorita, de la localidad los Mártires, en el centro de Bogotá. El contexto que la engloba está rodeado de alto número de habitantes de calle, delincuentes, excesiva contaminación por ser un sector de

mantenimiento de motos, 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, así como el olor al tabaco, marihuana u otro estupefaciente.

El 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 generan malestar, dolor de cabeza. Surge la pregunta cómo afecta lo de afuera en lo personal, en lo laboral.

En el caso de los colaboradores de la Fundación CARES, 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 Fundación CARES, 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)

## **1.2 Pregunta de investigación**

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 Fundación CARES?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

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.

## **2.2 Objetivos específicos**

- 2.2.1 Identificar las actividades desarrolladas por los trabajadores de la fundación para analizar aquellas que se encuentran directamente asociadas al riesgo público.
- 2.2.2 Diseñar un plan de contingencia en base al análisis realizado en las encuestas aplicadas para atenuar el atraco como factor de riesgo.

## **3. Justificación**

El contexto que engloba a la fundación CARES está rodeado de alto número de habitantes de calle, excesiva contaminación por ser un sector de mantenimiento de motos, presenta un ambiente de ruidos fuertes y constantes y a esto se le suma los diversos olores desde el CO producidos por los carros y motos, así como el olor al tabaco, marihuana u otro estupefaciente.

El recorrer las calles de este sector representa por sí mismo un riesgo potencial, debido a las condiciones de descomposición social que son evidentes: altas probabilidades de hurto, olores fuertes y ruidos constantes que generan malestar y distracción. Surge la pregunta cómo afecta lo de afuera en lo personal, en lo laboral.

Encuestas de percepción ciudadana realizadas en el año inmediatamente anterior, como “Bogotá cómo vamos”, donde se da conocer indicadores clave de la calidad de vida de los bogotanos, revela que en materia de seguridad y convivencia ciudadana el 54% de los ciudadanos se siente inseguro en la ciudad y en la zona centro (Puente Aranda, Los

Mártires, La Candelaria y Santa Fe) un 46%. Así mismo, en el 2017, 3 de cada 10 ciudadanos afirma haber sido víctima de algún delito en el último año; con relación a las 10 ciudades capitales más importantes del país, Bogotá es donde menos seguros se sienten sus habitantes. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018).

La encuesta de convivencia y seguridad ciudadana- ECSC, presentada por el DANE en 2017, revela que Bogotá D.C. fue una de las ciudades donde se reportó la tasa más alta de ciudadanos afectados por un delito (hurto a residencia, hurto a personas, hurto a vehículo, riñas y peleas y extorsión), con un 25,3%, donde se evidencia una alta percepción de inseguridad que alcanza el 81.7%. (DANE, 2018).

Esta investigación es una oportunidad para impactar positivamente en el ambiente laboral al ofrecer estrategias que puedan minimizar el riesgo público, el cual repercute en todo el ambiente tanto familiar como social.

Las situaciones de riesgo detectadas son el resultado de una suma de circunstancias sociales del entorno, que influyen directamente en la percepción de seguridad del trabajador, afectando la motivación y por ende su personalidad, incurriendo en situaciones de acomodo, desinterés, rutina e inclusive genera una auto protección mal entendida, en su forma de responder o actuar generando conflicto entre el equipo de trabajo, la comunidad en general, situación que no va acorde a los principios que pretende transmitir la Fundación.

La mejor forma que se entiende hoy en día para transmitir valores es con el testimonio, por lo que ofrecerle herramientas que permitan forjar una cultura del

autocuidado, hará posible fortalecer el ambiente laboral, maximizar los talentos individuales y grupales. La idea es que todos salgamos ganadores, se beneficia el trabajador, su núcleo familiar y social, pues si la persona está bien, también influye en positivo en su propio entorno. Se beneficia el equipo de trabajo, ya que cuando existe un clima de confianza y de paz fluye la integración y la calidad en el trabajo. Se benefician los participantes de la Fundación, los padres y representantes y la Comunidad del Barrio la Favorita, porque cuando reina un buen clima, los mensajes y propuestas son aceptados con agrado.

#### **4. Marco de referencia**

##### **4.1 Marco teórico**

Shannen Murcia, terapeuta Ocupacional de la universidad de Santander determina que todos aquellos peligros a que estamos expuestos en el diario vivir, incluye a las rutinas cotidianas es un riesgo público. Murcia precisa que Riesgo Público son todos aquellos aspectos que se viven en espacios públicos y que pueden poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas. (Murcia, 2014)

Petroleros Asociados S.A. define Riesgo Público, como todos aquellos peligros a que estamos expuestos en el diario vivir y rutinas cotidianas, siendo un riesgo latente para el ser Humano; continúan afirmando que para ser un riesgo ocupacional se debe tener en cuenta en las empresas, como un tema de especial cuidado para que sea base fundamental en la seguridad. (Petroleros, 2018)

Así mismo, la Cartilla de reconocimiento de Riesgo público, publicada por Colmena ARL, lo define como la posibilidad que tienen las personas o las organizaciones de ser víctimas de cualquier conducta delictiva, que afecten su integridad emocional, física, social, así como su patrimonio, misión y continuidad empresarial. Como complemento, se detallan los beneficios de implementar y gestionar el riesgo público en una organización. (Colmena ARL, 2018)

### ¿Por Qué Intervenir El Riesgo Público?

Porque al hacerlo, las personas que son el baluarte de toda organización empresarial, se benefician dentro de una cultura de autocuidado y responsabilidad solidaria, en materia de prevención de cualquier tipo de violencia social. Esto a su vez repercute en una cultura de paz y convivencia pacífica, en la que además de prevenir ser víctimas de actos delictivos, impacta, para que las personas dentro del entorno familiar no sean los futuros victimarios. Empresarialmente los niveles de productividad y de continuidad del negocio, también están ligados a la tranquilidad que el potencial humano sienta, aún en medio de labores riesgosas desde la seguridad pública. Cada trabajador que tenga claro a qué amenazas se expone, cómo ejercer prevención frente a ellas y, qué hacer si se materializan, le permite contrarrestar la incertidumbre surgida por la ignorancia frente al riesgo público y hacer de su empresa una organización más segura y estable.

### Impacto De Hacer Gestión En Riesgo Público

La intervención oportuna del riesgo público asociado a la violencia social en la

empresa permitirá:

- Incentivar el bienestar y salud de los trabajadores
- Garantizar continuidad en la operatividad y/o prestación del servicio de la empresa o Institución
- Ahorro en costos de seguridad física por razones operativas y administrativas
- Evitar traslados administrativos no previstos
- Prever cambios estratégicos de la operatividad diaria que generan desgaste y dificultades logísticas
- Equilibrar costos de seguros

Otro aspecto importante en este trabajo de investigación es entender el papel que juega el autocuidado en la generación de factores protectores en los trabajadores, toda vez que este constituye un elemento indispensable para fomentar la cultura de la prevención. La Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que el autocuidado se relaciona con todo aquello que las personas hacen por sí mismas para conservar sus condiciones de salud, cuyo propósito es el de promocionar la vida y el bienestar de los seres humanos, mientras que la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, está orientada a preservar la integridad de las personas, siendo conscientes de que un gran porcentaje del resultado es responsabilidad de cada uno y de su estilo de trabajo . (Camacho, 2014).

Dentro de los factores más frecuentes del “RIESGO PÚBLICO”, podemos mencionar los siguientes: (Mendigaña, G. G. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, 2018)

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. Debemos mencionar, por ejemplo, el llamado “Secuestro Express” al que están más expuestos los transportadores, vendedores – cobradores, y visitantes comerciales. “La pesca milagrosa”, que, aunque en la actualidad han sido menores los casos conocidos, no deja de estar afectando algunas de las carreteras de nuestra geografía quemando camiones, saqueando mercancías y robando pasajeros.

- La extorsión.

El comienzo de cualquier tipo empresa, legal o ilegal, requiere de unos 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, y que hoy se encuentran aparentemente retirados, o reincorporados a la sociedad. Este riesgo es hoy el de mayor frecuencia en las empresas, y que está afectando de manera más directa a los trabajadores. 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 economía delincencial. Se ha dicho que “la extorsión es la cuota inicial de un secuestro”.

- 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 tres ejemplos, de que este tipo de actos, forman ya parte de nuestra cultura; 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. Los mítines, 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.

- El atraco.

Dependiendo del objeto social de la empresa, y de las actividades que desarrolla, el atraco tiene mayor o menor incidencia en los riesgos de los trabajadores. Desde una ventanilla de atención al público en donde se recauda dineros, pasando por actividades de mensajeros, cobradores, vendedores y transportadores, hasta ejecutivos víctimas de este

tipo de agresión por el atractivo económico de su vehículo asignado. En algunas ocasiones, el atraco ha sido el punto de partida de una extorsión o un secuestro, cuando durante el evento de agresión se hacen visibles tarjetas de presentación u otros elementos que evidencian la importancia de la víctima, convirtiéndolo en un valor agregado para los intereses de la delincuencia. A través de la historia de nuestras sociedades, el atraco ha sido la conducta delincencial más común, pero igualmente es el riesgo de agresión más frecuente en causar lesiones severas.

- Los delitos internos.

Existen algunas conductas internas en las empresas consideradas como delitos y que desencadenan riesgos ocupacionales por el desenlace en resentimientos individuales, producto de conductas irregulares o el descubrimiento y el miedo a la investigación administrativa de tales irregularidades. Me refiero a fraudes, estafas, comportamientos corruptos, y otras conductas. Estas situaciones son incubadoras de otras que pueden terminar en actos de agresión, por muy variadas razones. La relajación moral de algunos de nuestros ejecutivos, funcionarios, mandos medios y trabajadores, y sus propósitos de dinero fácil estimulan la participación de otros trabajadores en actos internos ilícitos que a su vez terminan involucrando de manera ingenua a personas, que al ser descubiertas, pueden desbordar en comportamientos agresivos en contra de sus motivadores.

- Violencia en el puesto de trabajo.

Pensemos por un momento en conductas individuales internas, de trabajadores en contra de otros trabajadores, o de superiores sobre sus gobernados 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. Me refiero a agresiones directas, presiones psicológicas, o sabotajes para disfrazar accidentes. Los casos más frecuentes han sido en contra de funcionarios de recursos humanos en quienes es más visible la responsabilidad de decisiones de contratación, promoción o despidos. Casos (...) tenemos para mencionar, desde un director de recursos humanos que fue agredido en su oficina con un arma de fuego por un escolta a quien se le había despedido; un funcionario de recursos humanos de un cultivo de flores a quien lo esperaron en una vía rural para agredirlo y destruir su vehículo, por haber firmado unas sanciones; hasta intimidaciones a jefes de selección para presionar decisiones de contratación. Los medios violentos, en nuestra cultura, para lograr objetivos individuales son cada vez más frecuentes, al punto, que en los colegios los niños se valen de armas blancas y otros elementos de agresión, para buscar el respeto a través del miedo, obtener de manera rápida un dulce, ó satisfacer un antojo.

- 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 mediano 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”.

#### **4.2 Antecedentes o Estado del arte (marco investigativo)**

La UPZ 102 LA SABANA, está ubicada en el centro norte y limita por el norte con la AV 26, por el oriente con la AV Caracas, por el sur con la Avenida Los comuneros, y por el occidente con la AV Ciudad de Quito y la conforman 16 Barrios: Ricaurte, Paloquemao y San Victorino, El Voto Nacional, La Sábana, Santa Fe, La Favorita, La Pepita, El Listón, La Estanzuela, La Florida, San Façon, Colseguros, Usatama, Panamericano y Samper Mendoza.

En sus estudios referente a la cartografía social la describe como territorio de heterogeneidad social y económica, conformada con población perteneciente a los estratos 2 y 3, gran presencia de habitantes en Calle, Personas en ejercicio de prostitución, mayor concentración de contaminación visual y auditiva por presencia de establecimientos comerciales y concentración de bienes de interés cultural. En esta zona predomina la actividad comercial y de servicios. Concentra el mayor porcentaje de población en situación de desplazamiento. (Secretaría Distrital de Integración Social, Alcaldía de Bogotá, 2018)

González, Guillermo, Consultor Seguridad Integral, en el artículo de la revista empresarial define el riesgo público como una conducta intencional que de manera consciente genera una condición insegura provocando un acto que actúa de manera directa en contra del trabajador o trabajadores con la “intención” de causar daño o generar lesiones, por lo tanto, todo accidente o incidente laboral que se encuentre en este tipo de conducta forma parte del escenario del Riesgo Público.

González, considera que las víctimas de robo, corrupción, saqueo, acoso, atraco, extorsión, atentados, secuestro y otras conductas típicas del Riesgo Público en el ambiente intralaboral o Extra laboral, tengan cambios psicofísicos leves o traumáticos que afectan la calidad de vida y algunas competencias laborales. Por lo tanto, las enfermedades laborales originadas en factores de Riesgo Público, tienen que ver con las consecuencias físicas o psicológicas resultantes por vivir una situación de agresión. (Revista empresarial y laboral, 2018)

#### **4.3 Marco legal**

Dentro del contexto Nacional se plantea una serie de normatividad que garantizan el derecho a la Salud Ocupacional con el fin de fortalecer y asegurar al ciudadano una vida laboral digna y segura, previniéndolo de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo; dentro de ello se menciona el Decreto 614 del 14 de marzo de 1984. Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país, artículo 10. En el artículo 24 resalta la responsabilidad de los Patrones y en el 31 se menciona la responsabilidad de los trabajadores. Todo está en torno a dar cumplimiento a la ley 9a de 1979 y el código sustantivo del trabajo.

Cabe resaltar la importancia de la Resolución 1016 de 1989, por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.

La Ley 599 del 24 de Julio de 2000. En su artículo 5 reza con respecto a las funciones de la medida de seguridad. “En el momento de la ejecución de la medida de seguridad operan las funciones de protección, curación, tutela y rehabilitación”. Las cuales, a no ser cumplidas, tienen un peso de privación de libertad, para el responsable de no haber mitigado el riesgo, sustentado en Código Penal.

En la Resolución 2844 de 2007 se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional las cuales exige la Evidencia, dando así cumplimiento a la transparencia, y junto con la Resolución del Ministerio de la Protección Social N° 2646 del 17 de Julio de 2008, que condensa los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Ambas resoluciones son de vital importancia en la justificación de esta investigación.

La Guía Técnica Colombiana GTC 45 de 2012, emite unas directrices que permiten identificar los peligros y emitir la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional, con el fin de desarrollar el plan de contingencia es especial por el factor de riesgo atraco.

Ley 1562 del 11 de Julio de 2012, en el artículo 1, define Seguridad y Salud en el Trabajo, como la “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”.

Decreto 1477 de 2014, en su artículo 2 expresa que en caso de una enfermedad que se demuestre la relación con los actores de riesgo ocupacional y que no esté contenida en la tabla de enfermedades laborales, esta será reconocida como enfermedad laboral.

Decreto 1072 de 2015, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Ministerio del trabajo, expresa en el artículo 1.1.2.6 que el Consejo Nacional de Riesgos Laborales es un organismo adscrito al Ministerio del Trabajo.

Resolución 1111 de 2017, Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Ministerio del trabajo

## **5. Metodología**

### **5.1 Enfoque y alcance de la investigación**

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 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.

El alcance es descriptivo, puesto que se enfoca a especificar las propiedades, características y perfiles de los trabajadores de la fundación 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)

## **5.2 Población y muestra**

La población y muestra para el presente proyecto de investigación son los trabajadores que hacen parte de la Planta de Personal de la fundación CARES, que comprende un equipo interdisciplinario: Psicopedagoga, Psicóloga, Trabajador Social, Trabajadora Social, Sociólogo, Licenciada en Educación y Ciencias Religiosas y Pedagoga en Artes, Auxiliar administrativa y Auxiliar de Servicios generales; dos trabajadores de sexo masculino y siete de sexo Femenino, pertenecen a los estratos socioeconómicos dos y tres, quienes residen en diferentes sectores de la ciudad de Bogotá.

El trabajador Social y Sociólogo laboran hace nueve años en la fundación, Servicios Generales cinco años, la Trabajadora Social cuatro, la Psicóloga y psicopedagoga dos años, La Licenciada en Educación Cs Religiosas y Auxiliar administrativo y de Arte un año.

La edad media del personal de la Fundación Cares es de 34 años, y está comprendida entre los 27 a los 58 años.

### **5.3 Instrumentos**

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 Fundación CARES y a la vez presenta posibles soluciones para mitigar el riesgo.

A través de la Encuesta, cuyo formato se detalla en el apartado anexos, se indaga sobre el contexto, los riesgos más frecuentes que se presentan en el sector. Para después analizar su repercusión en el entorno laboral.

### **5.4 Procedimientos.**

Aplicación de la Matriz de riesgos GTC 45, versión 2012, en la Fundación CARES con la participación del equipo de trabajadores que laboran en dicho contexto, cuyas manifestaciones fueron insumo fundamental en el proceso de identificación de los factores asociados a riesgo público. Con base a la metodología propia de esta Guía técnica, se tuvo un análisis de causas y posibles soluciones para mitigar el riesgo.

Aplicación de encuesta, en la Fundación CARES con la participación del equipo de trabajadores que laboran en dicho contexto, 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. El equipo investigador recogió la información, la tabulo y la 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.

### **5.5 Análisis de información.**

La información recolectada mediante la encuesta, se procesó utilizando la herramienta ofimática EXCEL, la cual permitió realizar cuadros comparativos y se presentaron los resultados a través de gráficas, estableciendo categorías de acuerdo a las variables determinadas.

De igual manera se utilizó este programa para la consignación de los datos obtenidos en el análisis de riesgos, siguiendo los lineamientos establecidos en la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos en seguridad y salud ocupacional (Guía técnica colombiana GTC 45, versión 2012).

### **5.6 Consideraciones éticas**

Como grupo investigador, somos conscientes 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.

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 Fundación para llevar a cabo el proyecto de investigación, entendiéndose este como un trabajo de carácter académico que generará un beneficio mutuo, tanto para la organización como para el grupo investigador.

## 6. Presupuesto

Tabla 1. Presupuesto

RUBROS	Aportes de la convocatoria (Cofinanciación)	Aportes de contrapartida		TOTAL
	Presupuesto en Pesos	Efectivo presupuesto en Pesos	Especie	
1. Personal	3.000.000,00	X		3.000.000,00
2. Equipos		1.500.000,00	X	1.500.000,00
3. Software (paquete Office)	400.000,00		X	400.000,00
4. Materiales e insumos	500.000,00	X		500.000,00
5. Viajes nacionales	0			0
6. Viajes internacionales*	0			0

7. Salidas de campo	0			0
8. Servicios técnicos	100.000,00	X		100.000,00
9. Capacitación				
10. Bibliografía: Libros, suscripción a revistas y vinculación a redes de información.	0	10.000,00		10.000,00
11. Producción intelectual: Corrección de estilo, pares evaluadores, traducción, diseño y diagramación, ISBN, impresión u otro formato	2.000.000,00	X		2.000.000,00
12. Difusión de resultados: Correspondencia para activación de redes, eventos	2.000.000,00	X		2.000.000,00
13. Propiedad intelectual y patentes	1.500.000,00			1.500.000,00
14. Otros	1.000.000,00			1.000.000,00

Fuente. Elaboración Propia

## 7. Resultados y discusión

7.1 Análisis de las actividades desarrolladas por los trabajadores de la fundación CARES y los riesgos asociados.

*Tabla 2. Actividades desarrolladas por los trabajadores de la fundación CARES*

<b>Trabajador Social</b>	<b>Psicóloga</b>	<b>Psicopedagoga</b>	<b>Servicios Generales</b>
Visitas domiciliarias	Visitas (según caso)	Visitas a colegios	Compras esporádicas
Atención al público	Atención al público	Atención al público	Atención al público
Seguimiento a casos de conducta especial			

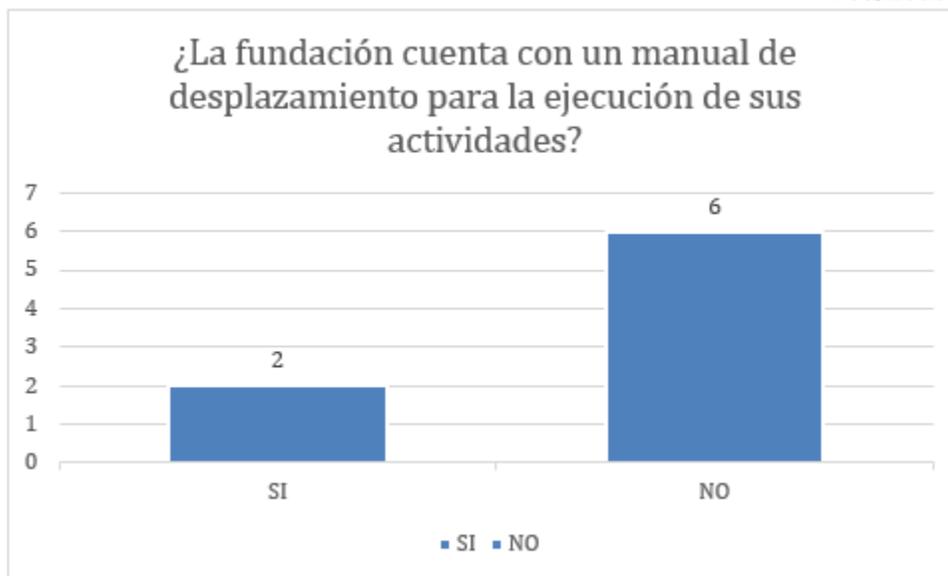
<b>Auxiliar administrativo</b>	<b>Sociólogo</b>	<b>Pedagogo</b>	<b>Directora (representante legal)</b>
Compras rutinarias	Visitas de análisis	Visitas (Según caso)	Visitas domiciliarias
Atención al público	Atención al público	Atención al público	Trámites administrativos
Seguimiento a casos de conducta especial	Seguimiento a casos de conducta especial	Seguimiento a casos de conducta especial	Trámites con entidades bancarias
			Seguimiento a casos de conducta especial

Fuente: Elaboración Propia

Resultados Encuesta Identificación Riesgo Público (Anexo 1)

**¿La fundación cuenta con un manual de desplazamiento para la ejecución de sus actividades?**

*Figura 1. Manual de desplazamiento.*

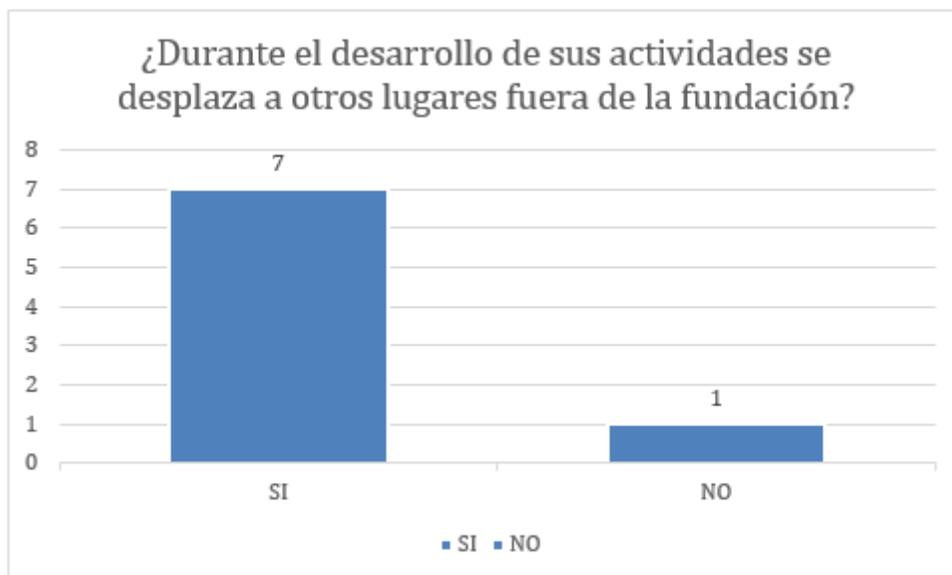


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

Del total de colaboradores encuestados, el 25% afirma que cuentan con un manual de desplazamiento para la ejecución de sus actividades, mientras un 75% afirma que no.

**¿Durante el desarrollo de sus actividades se desplaza a otros lugares fuera de la fundación?**

Figura 2. Formas de desplazamiento

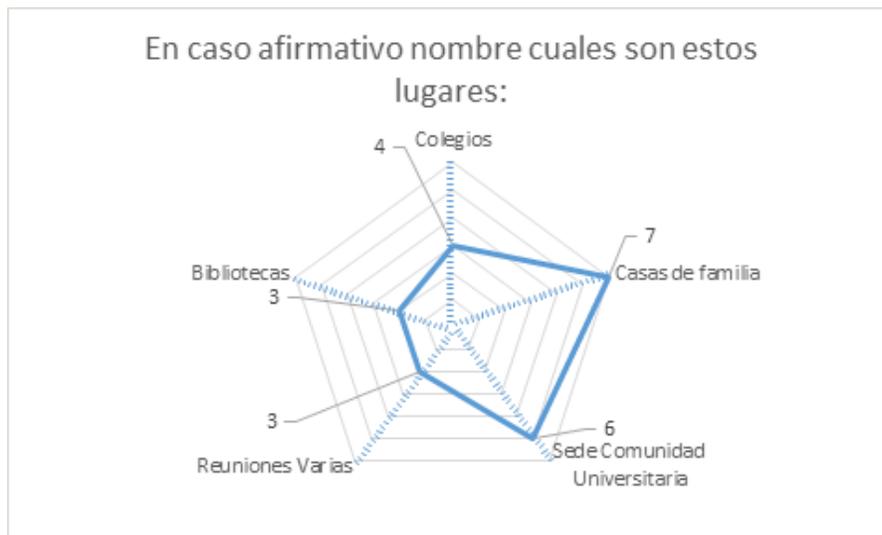


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El 87% de los colaboradores manifiesta desplazarse a otros lugares fuera de la fundación, en cumplimiento de sus actividades laborales, mientras un 13%, manifiesta no hacerlo.

**En caso Afirmativo, nombre cuales son esos lugares**

*Figura 3. Lugares frecuentes a los que se desplazan los colaboradores durante su jornada laboral.*

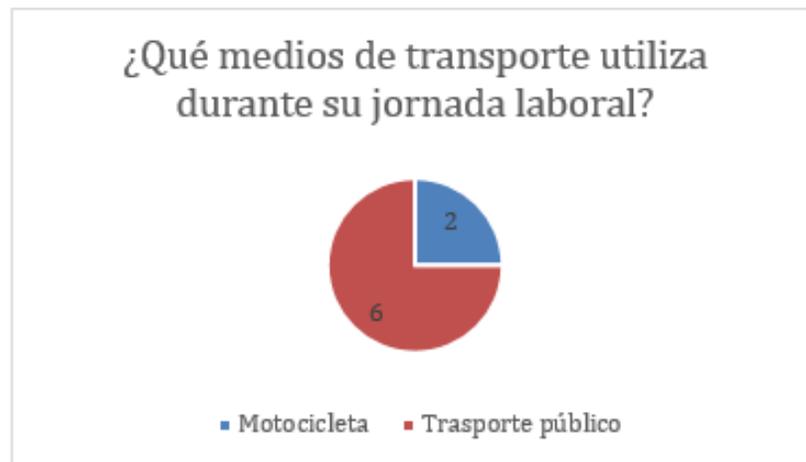


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

Los lugares que más frecuentan los colaboradores al realizar sus actividades fuera de la Fundación son: Casas de Familia, Sede comunidad Universitaria, Colegios, Bibliotecas y reuniones Varias.

## ¿Qué medios de Transporte utiliza durante su jornada laboral?

Figura 4. Medios de Transporte Utilizados durante la jornada laboral



Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El medio de transporte más utilizado por los colaboradores para sus desplazamientos es el transporte Público son un porcentaje del 71%, frente a un 29% que utiliza la motocicleta.

## ¿El desplazamiento en jornadas laborales se realiza en vehículos propios?

Figura 5. Desplazamiento en vehículos propios

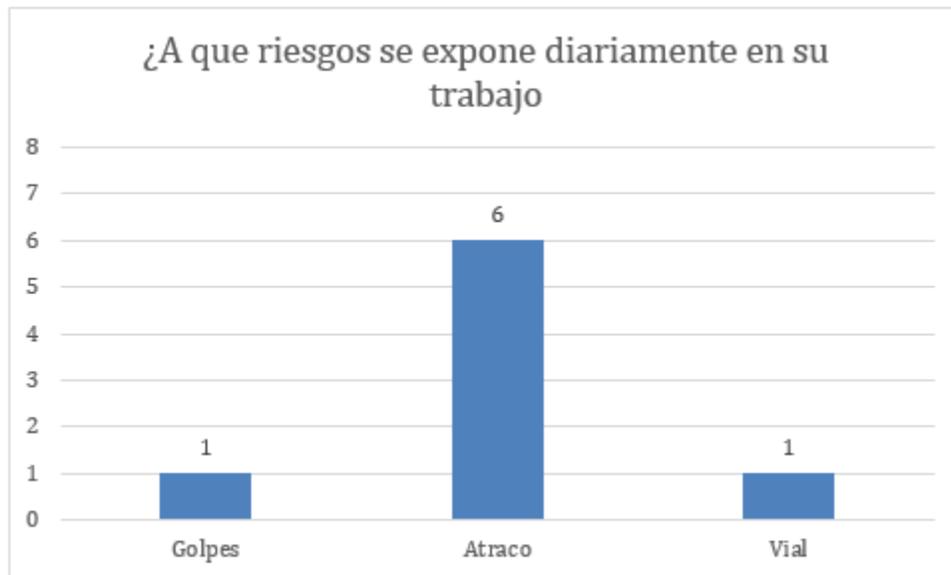


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

De los 8 colaboradores encuestados, dos (2) realizan sus desplazamientos en jornada laboral en vehículos propios y seis (6) colaboradores indican que no.

**¿A qué riesgos se expone diariamente en su trabajo?**

*Figura 6. Riesgos expuestos comúnmente*



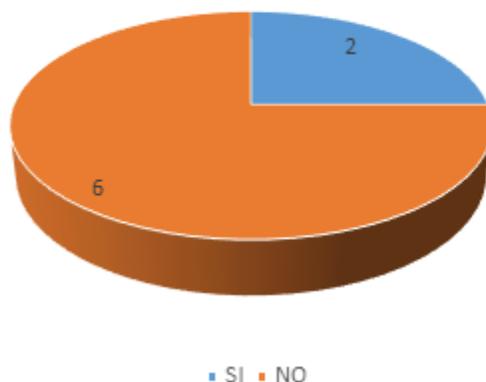
Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

Los colaboradores identifican como riesgo público más común el atraco.

**¿El desplazamiento en jornadas laborales se realiza en vehículos de servicio público u otros?**

*Figura 7.. Clasificación de transportes utilizados*

¿El desplazamiento en jornadas laborales se realiza en vehículos de servicio público u otros?



Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

¿Cuál es el medio de transporte público que más se utiliza?

Figura 8. Medios de transporte público más utilizados

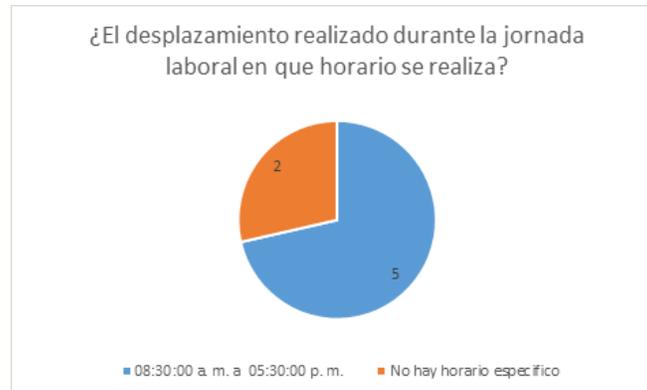


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

De los medios de transporte público más utilizados para sus desplazamientos en jornada laboral se encuentra el Transmilenio con 6 trabajadores utilizando este medio 1 Uber y 1 taxi.

### **El desplazamiento realizado durante la jornada laboral, ¿En qué horario se realiza?**

*Figura 9. Horarios de desplazamiento*



Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

De acuerdo a lo manifestado por la mayoría de los colaboradores encuestados (5 personas de 7), realizan sus desplazamientos durante la jornada laboral, en el horario de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., mientras que dos (2) personas manifiestan no tener un horario específico para llevarlos a cabo.

## ¿Cuál es su horario laboral?

Figura 10. Horario Laboral

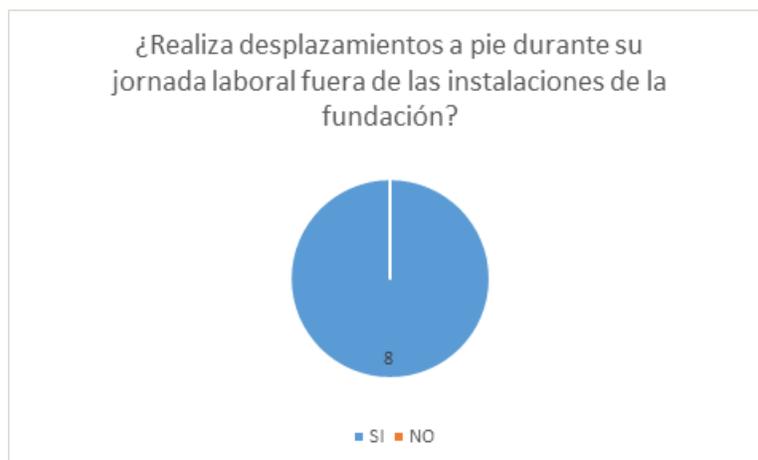


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El horario laboral de siete (7) de los colaboradores es de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., mientras que el de una (1) persona es de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.

## ¿Realiza desplazamientos a pie durante su jornada laboral fuera de las instalaciones de la fundación?

Figura 11. Desplazamientos a pie

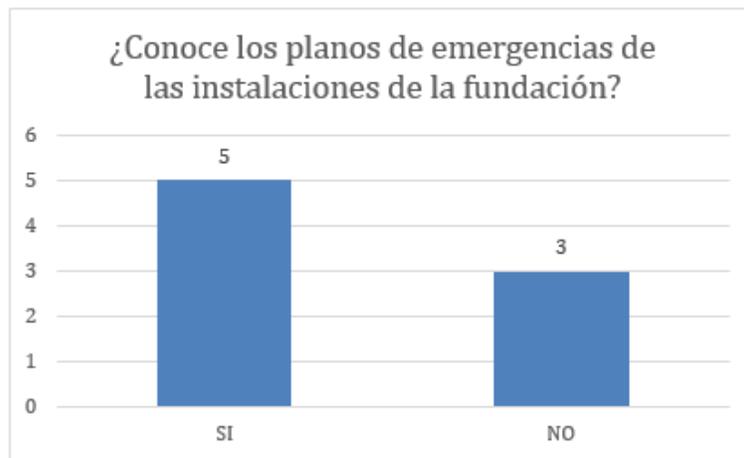


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El 100% de los colaboradores (8 personas) manifiestan realizar desplazamientos a pie durante la jornada laboral, fuera de las instalaciones de la fundación.

### ¿Conoce los planos de emergencias de las instalaciones de la Fundación?

Figura 12. Conocimiento de los planos de emergencia



Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

De los ocho colaboradores encuestados, 5 personas manifiestan conocer los planos de emergencia de la fundación, frente a 3 personas que manifiestan no conocerlos

### ¿Le han divulgado la cadena de comunicación en caso de una emergencia que se presente dentro y fuera de las instalaciones de la fundación?

Figura 13. Conocimiento Cadena de Comunicación para emergencias

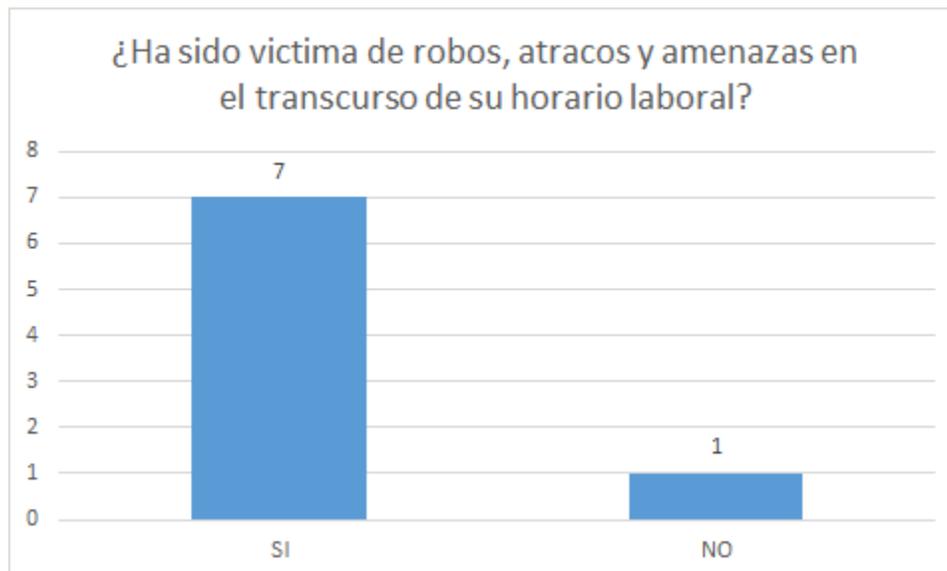


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

De los 8 colaboradores encuestados, 3 manifiestan haber recibido información referente a la cadena de comunicación frente a una emergencia, frente a 5 colaboradores que manifiestan no haber recibido instrucción alguna frente al tema.

**¿Ha sido víctima de robos, atracos y amenazas en el transcurso de su horario laboral?**

Figura 14. Victimización

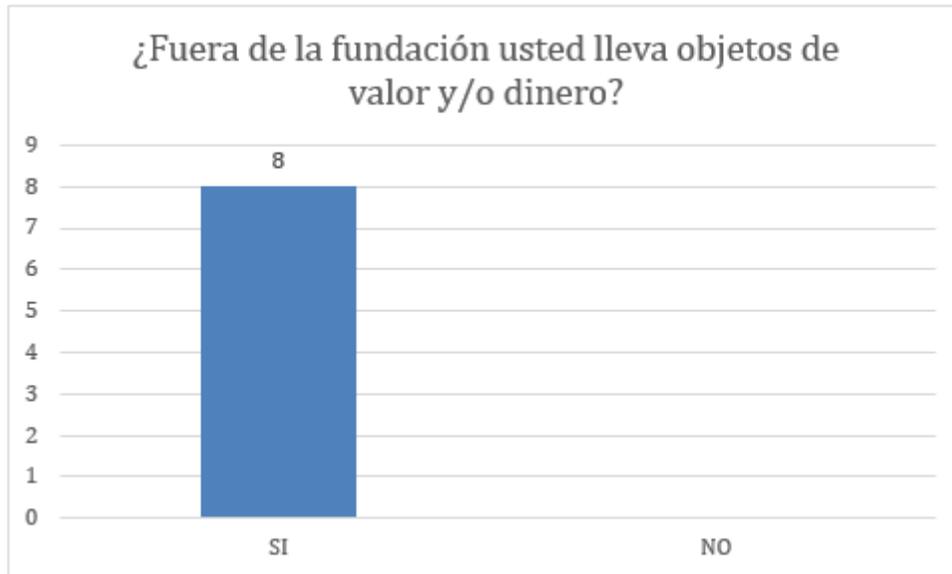


Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El 100% de los colaboradores encuestados han manifestado haber sido víctima de robo, atraco o amenazas.

**¿Fuera de la Fundación, usted lleva objetos de valor y/o dinero?**

Figura 15. Porte de objetos de valor y/o dinero



Fuente: Elaboración Propia con datos de la encuesta aplicada

El 100% de los colaboradores encuestados manifiesta portar objetos de valor y/o dinero fuera de las instalaciones de la fundación.

**7.2 Plan de contingencia para minimizar los efectos presentes en el contexto donde desarrollan las actividades los colaboradores de la fundación CARES.**

## **Objetivo.**

Responder adecuada, oportuna y eficazmente a un evento que amenace la integridad de los colaboradores, los bienes y activos de la empresa, minimizando lesiones, daños y pérdidas ocasionadas por la ocurrencia de una emergencia o contingencia.

## **Objetivos específicos.**

Identificar y valorar en forma anticipada, todas las eventualidades que puedan amenazar a las instalaciones y por ende a sus ocupantes.

Establecer e implementar los procedimientos aplicables al factor de riesgo identificado - atraco/ Robo.

Servir como documento de consulta y guía para empleados nuevos o antiguos en aspectos de seguridad con el fin de facilitar la implementación de los procedimientos establecidos.

## **Alcance.**

El plan está dirigido a todos los colaboradores que laboran en la fundación CARES de la Ciudad de Bogotá. En este documento se detallan los pasos que deberán seguir los colaboradores a fin de minimizar los riesgos presentes en el contexto asociados a riesgo público, específicamente en casos de robos o atracos.

## **Definiciones**

### **Atraco**

El asalto consiste en llevarse o intentar llevarse cualquier objeto de valor por medio de la fuerza o mediante amenaza de usar la fuerza. Si se usa un arma se denomina robo a mano armada y la policía y los tribunales lo suelen considerar más grave que el robo sin arma.

El robo no constituye sólo un delito contra bienes sino también un delito contra un particular que podría resultar en violencia; este sucede con más frecuencia que la violación sexual o el homicidio. Por tanto, el asalto también es considerado un delito contra el patrimonio del individuo, grupo o empresa al cual se dirige.

Cuando un individuo sufre un asalto, presenta una serie de reacciones a nivel psicológico y fisiológico debido a la vivencia de amenaza a la integridad personal; se experimenta el riesgo de perder la vida o de sufrir lesiones físicas. Los síntomas pueden ser físicos psicológicos y cognitivos entre los que encontramos: trastornos alimenticios o del sueño, dolores crónicos de origen desconocido, depresión, ansiedad y ataques de pánico entre otros.

Las personas que han sido asaltadas presentan sentimientos de vulnerabilidad y, sobre todo, de miedo a ser atacados por extraños; es decir, una conciencia de sí mismos como posibles blancos de otros ataques y un fuerte sentimiento de desconfianza. (Psicólogo Jaime Troncoso)

### **Mitigación**

Planificación y ejecución de medidas de intervención dirigidas a reducir o disminuir el riesgo o los impactos de un posible evento. La mitigación es el resultado de la aceptación de que no es posible controlar el riesgo totalmente; es decir, que en muchos casos no es posible impedir o evitar los daños y sus consecuencias y sólo es posible atenuarlas.

(Desarrollo, 2011)

### **Plan de contingencia**

Instrumentos que establecen los procedimientos para responder a un evento específico, o ante la inminencia de un peligro particular, estableciendo acciones y procedimientos de

actuación, niveles de alerta, y la utilización de recursos y suministros, según la estructura organizacional establecida. (Desarrollo, 2011)

### Riesgo Público

El daño potencial que, sobre la población y sus bienes, la infraestructura, el ambiente y la economía pública y privada, pueda causarse por la ocurrencia de amenazas de origen natural, socio - natural o antrópico no intencional, que se extiende más allá de los espacios privados o actividades particulares de las personas y organizaciones y que por su magnitud, velocidad y contingencia hace necesario un proceso de gestión que involucre al Estado y a la sociedad. (IDIGER)

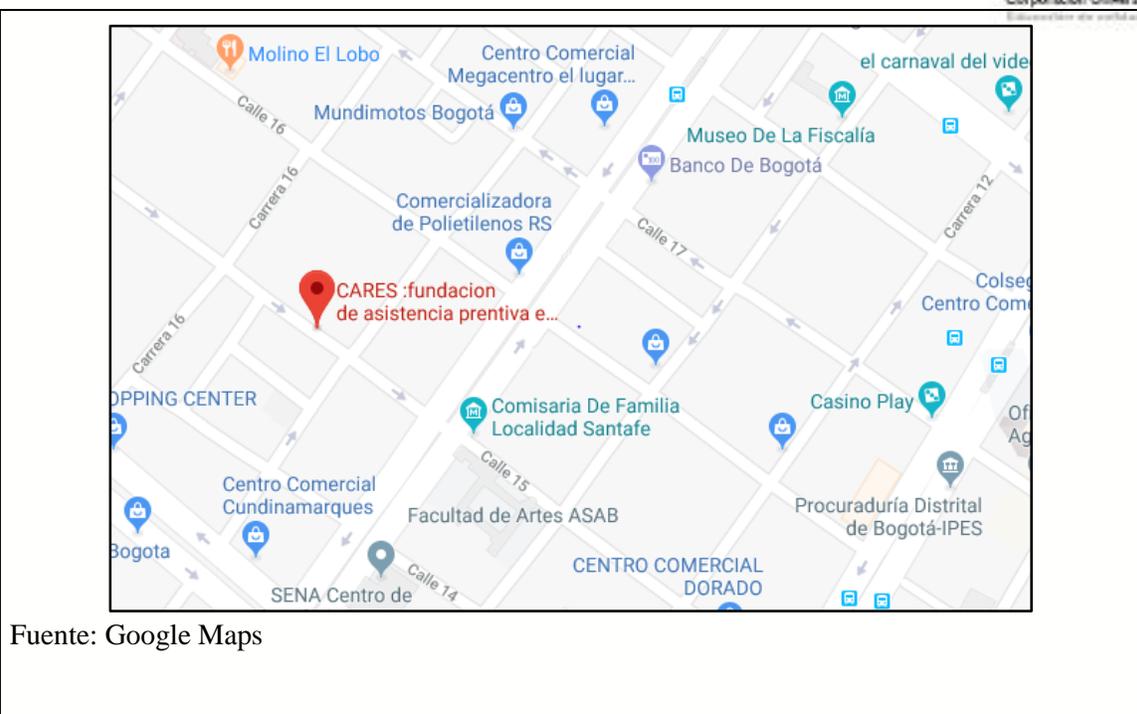
### Información Básica de la Fundación

*Tabla 3. Datos Generales de la Fundación CARES*

<b>DATOS GENERALES</b>			
<b>RAZÓN SOCIAL</b>		<b>NIT</b>	
Centro Ambulatorio de Reinserción y Seguimiento-CARES		830114309-1	
<b>DIRECCIÓN</b>	Calle 15 # 15 39	<b>CIUDAD</b>	Bogotá
<b>DEPARTAMENTO</b>	Cundinamarca	<b>LOCALIDAD</b>	Caracas Centro
<b>BARRIO</b>	La Favorita		
<b>TELÉFONO</b>	284 7910 - 487 3469	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:info@fundacioncares.co">info@fundacioncares.co</a>
<b>CLASIFICACIÓN</b>	organización sin ánimo de lucro		



<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	Narcisa del Carmen Pérez	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<a href="mailto:direccion@fundacioncares.co">direccion@fundacioncares.co</a>
<b>COLABORADORES Y HORARIO DE ATENCIÓN</b>			
<b>CARGO</b>	<b>Nº DE FUNCIONARIOS</b>	<b>HORARIO</b>	
Directora	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Auxiliar Administrativo	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Psicóloga	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Sociólogo	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Trabajador Social	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Pedagogo	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Psicopedagoga	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
Servicios Generales	1	8:00 AM - 5: 30 PM	
<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA</b>			



Fuente: Google Maps

Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Protocolo de Contingencia en la Fundación CARES

	<b>PROTOCOLO DE CONTINGENCIA</b>		CODIGO		
			FECHA DE VIGENCIA	07-08-18	
			Rev 0.	PAG 1 DE 1	
<b>FECHA</b>	13/08/2018	<b>CIUDAD</b>	Bogotá D.C.		
<b>1. OBJETIVO GENERAL</b>	Identificar y analizar los diferentes factores que generen o faciliten el robo o hurto dentro de la fundación afectando las condiciones físicas del personal que se encuentre dentro de las instalaciones.	<b>2. ALCANCE</b>	Aplica a todos los colaboradores de la fundación CARES.	<b>3. RESPONSABLES</b>	• Directora
<b>ANTES DEL INCIDENTE</b>					
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manténgase alerta.</li> <li>Anote en su agenda los Teléfonos de Emergencia.</li> <li>Coloque un Directorio de Emergencia junto a su teléfono.</li> <li>No abra la puerta de la oficina a personas desconocidas.</li> <li>Una vez culmine su jornada laboral asegúrese que ha cerrado las cajas fuertes, apagado computadores y guardado información y documentos valiosos.</li> <li>Cerrar bien puertas y ventanas.</li> </ul>				
<b>FUNCIONES EN CASO DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA</b>					
<b>DURANTE EL INCIDENTE</b>					
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si a pesar de todas las medidas de seguridad usted es víctima de un asalto, conserve la calma, no contradiga a su agresor, no haga movimientos bruscos, hable pausado.</li> <li>No trate de perseguir al ladrón.</li> <li>Identifique las características de su agresor y repórtelo de inmediato.</li> <li>Recuerde que vale más su vida que cualquier cantidad de dinero.</li> </ul>				
<b>DESPUES DEL INCIDENTE</b>					
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revise que documentos se extraviaron, realice una verificación de archivo</li> <li>De aviso a las autoridades pertinentes</li> <li>Revisar estado de puertas y ventanas</li> <li>Cambiar cerraduras</li> </ul>				
<b>7. RECURSOS</b>			<b>8. LECCIONES APRENDIDAS ( Capacitación- Entrenamiento )</b>		

Fuente: elaboración propia

Tabla 5. Plan de contingencia para minimizar el riesgo público asociado al atraco en la fundación CARES

FACTOR DE RIESGO	FUENTE	POSIBLES CONSECUENCIAS	ACCIONES PREVENTIVAS	ACCIONES DE EMERGENCIA	ACCIONES CORRECTIVAS
Público	Atraco	<p>Afectaciones en la salud física (heridas graves, leves)</p> <p>Reacciones a nivel psicológico</p> <p>Traumas</p> <p>Trastornos alimenticios o del sueño, dolores crónicos de origen desconocido, depresión, ansiedad y ataques de pánico</p> <p>Estrés posttraumático</p> <p>Muerte</p>	<p>Al culminar jornada laboral salir en grupo hasta lugar de toma del transporte público.</p> <p>En actividades laborales que requieran movilización externa procurar realizarla con más de una persona del equipo de trabajo.</p> <p>Mantener actualizados los números telefónicos de entidades de apoyo externo.</p> <p>Capacitar y dar a conocer, cómo actuar en caso de asalto o hurto</p> <p>Tomar conciencia del resguardo del bienestar físico.</p> <p>Es importante no hacer visible las rutinas.</p> <p>Tomar precauciones pequeñas, pero que reducen las posibilidades de un asalto.</p> <p>Conoce los lugares de riesgo y los horarios y días más</p>	<p>Ante todo, mantenga la calma. Respire profundamente.</p> <p>No oponga resistencia, menos aún si los delincuentes portan armas.</p> <p>En presencia de delincuentes, no ejecutar acciones que puedan poner en riesgo su vida o de otros.</p> <p>Trate de memorizar lo que escucha. Nunca vea a los asaltantes a los ojos.</p> <p>Si los delincuentes escaparon en un vehículo memorice y anote el número de placas, el modelo, el color y marca del mismo.</p> <p>Si lo toman como rehén, no se resista, ni trate de escapar. No toque ningún objeto que haya sido tocado por los asaltantes.</p> <p>En caso de disparos tírese al suelo y cúbrase la cabeza.</p> <p>Por ningún motivo persiga a los asaltantes.</p>	<p>Mantener la calma</p> <p>Al finalizar el asalto. Una vez que has sido despojado de tus bienes, no intentes detener al delincuente ni lo insultes, pues te puede acarrear consecuencias fatales.</p> <p>Observa y analiza a tu alrededor todas esas características o datos del suceso que te servirán más adelante.</p> <p>Denuncia, comunícate con las líneas de emergencia.</p> <p>Es importante que inmediatamente después de un asalto, se proceda a la cancelación de las tarjetas de crédito que te hayan sido robadas, así como efectuar el reporte de los documentos a las instancias correspondientes, para evitar el</p>

			<p>comunes para el delito.</p> <p>En caso de conducir automotor, es importante actuar a la defensiva, con los seguros activados, avisar la llegada al destino de manera próxima, observar si cerca del lugar de estacionamiento hay un auto desconocido.</p>	<p>Una vez que los delincuentes se retiren del lugar, de aviso inmediato a las líneas de atención a emergencias.</p> <p>Entregue detalles de lo ocurrido sólo a la policía, evite comentar el evento con personas ajenas.</p>	<p>robo de identidad.</p> <p>Recuerda que seguirás siendo un blanco potencial si no modificas los elementos de riesgo presentes en tu vida y adoptas verdaderos hábitos de seguridad.</p> <p>De ser necesario busque ayuda psicológica</p> <p>Hable acerca de lo sucedido para que logre desahogarse</p> <p>Analice la situación y verifique que ocasionó este suceso.</p>
--	--	--	--	---	--

Fuente: elaboración propia

## Números de Utilidad en caso de Emergencia

Tabla 6. Números en caso de emergencia

ENTIDAD	Nº ABREVIADO	OTRO NÚMERO
Emergencias	123	
Policía Nacional	112	
Bomberos	119	2175300 -2355166

Cruz Roja	132	4280111
Defensa Civil ( 24 horas)	144	6400090
Centro regulador de urgencias (CRUE - Ambulancias)	125	3649090
Línea del servicio al ciudadano	195	
Medicina Legal		2890677 - 3334817

Fuente: elaboración propia

## 8. Conclusiones

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.

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

Se evidencia que no se encontraba identificado el riesgo público “atracó”, dentro de la matriz de riesgos de la Fundación.

## **9. Recomendaciones**

Continuar con la implementación y capacitación del Plan de contingencia, previniendo atracos al personal de la Fundación CARES, para así proteger de manera prioritaria la vida de sus colaboradores.

Incentivar a todos los colaboradores de la Fundación CARES en la participación y concientización de la implementación del plan de contingencias iniciando desde la dirección.

Diseñar una política para controlar el riesgo público en la Fundación CARES

Los colaboradores deberán tener en cada puesto de trabajo, de forma visible y permanente, un listado de los números telefónicos de las entidades de apoyo de la Fundación CARES.

Garantizar un impacto positivo en la organización con los programas de prevención 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.

## **Referencias bibliográficas**

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

Camacho E, Vega-Michel C. (2014). Autocuidado de la salud. 1ª ed. Guadalajara, México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).

Cámara de Comercio de Bogotá (2018). Informe de Calidad de vida de Bogotá 2017. *Bogotá Cómo Vamos: Bogotá, Colombia*, 80-82.

Colmena ARL. Cartilla de Entendimiento Riesgo Público (2018). Recuperado el 03 de junio de 2018 de <https://es.scribd.com/document/373123576/Cartilla-de-Entendimiento-Riesgo-Publico-COLMENA-SEGUROS>

Correa, O. T. (2015). El Autocuidado Una Habilidad para Vivir. Hacia la promoción de la salud.

DANE, (2018). Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana- ECSC. Recuperado el 03 de junio de 2018 de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/seguridad-y-defensa/encuesta-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana-ecsc>

IDIGER. (2014). Metodologías de análisis de riesgo documento soporte Guía para elaborar planes de emergencia y contingencias, Modificación autores. Bogotá.

Mendigaña, G. G. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado el 28 de mayo de 2018 de <http://www.forodeseuridad.com/artic/discipl/4101.htm>

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

Murcia, S. (2014). Factores de riesgo Público. Recuperado el 30 de mayo de 2018 de <https://es.slideshare.net/ShannenJohanna/informaticaaaa-sj>

Petroleros, A. (2018) Riesgo Público. Recuperado el 30 de mayo de 2017 de <http://petrolerosasociados.com/capacitaciones/riesgo%20publico.pdf>

Secretaría Distrital de Integración Social. Alcaldía de Bogotá. BITÁCORA GSI LOCALIDAD LOS MÁRTIRES. Recuperado el 30 de mayo de 2018 de [http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/1\\_entidad/gsi/14\\_martires\\_bitacora.pdf](http://old.integracionsocial.gov.co/anexos/documentos/1_entidad/gsi/14_martires_bitacora.pdf)

Revista empresarial y laboral. Riesgo Público. Recuperado el 04 de junio de 2018 de <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/riesgo-publico-retos-consideraciones-postconflicto>

**OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:** Identificar los diferentes riesgos públicos por los que pasan los trabajadores de la Fundación CARES.

Gracias por acceder a contestar la siguiente encuesta. La información contenida en la misma será de carácter confidencial y se utilizará únicamente para fines académicos.

**NOMBRE:**

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**PROFESIÓN:** \_\_\_\_\_

**CARGO:**

**Preguntas:**

- ¿La fundación cuenta con un manual de desplazamiento para la ejecución de sus actividades? \_\_\_\_\_
- ¿Durante el desarrollo de sus actividades se desplaza a otros lugares fuera de la fundación?\_\_\_\_\_ En caso afirmativo nombre cuales son estos lugares:  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué medios de transporte utiliza durante su jornada laboral? \_\_\_\_\_
- ¿El desplazamiento en jornadas laborales se realiza en vehículos propios?\_\_\_\_\_ ¿Qué tipo de vehículo? \_\_\_\_\_
- ¿El desplazamiento en jornadas laborales se realiza en vehículos de servicio público u otros?\_\_\_\_\_ Cuales? \_\_\_\_\_

- ¿El desplazamiento realizado durante la jornada laboral en que horario se realiza?
- ¿Cuál es su horario laboral? \_\_\_\_\_
- ¿Realiza desplazamientos a pie durante su jornada laboral fuera de las instalaciones de la fundación? \_\_\_\_\_
- ¿Conoce los planos de emergencias de las instalaciones de la fundación? \_\_\_\_\_
- ¿Le han divulgado la cadena de comunicación en caso de una emergencia que se presente dentro y fuera de las instalaciones de la fundación? \_\_\_\_\_
- ¿Ha experimentado de robos, atracos y amenazas en el transcurso de su horario laboral? \_\_\_\_\_
- ¿Ha experimentado robos, atracos y amenazas en horarios extra laboral como consecuencia del rol desempeñado en su trabajo? \_\_\_\_\_
- ¿Fuera de la fundación usted lleva objetos de valor y/o dinero? \_\_\_\_\_

Anexo 2. Carta de autorización

**OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:** Garantizar la confidencialidad y transparencia.



**Fundación de Asistencia Preventiva e Inclusión Social**  
**CARES**  
Nit. 830114309-1

Bogotá D.C. 10 de junio de 2018

#### AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente autorizo a los licenciados Esperanza García Oliveros con ID 681451, Gabriel Ochoa Mesas con ID 683388, Sandra Patricia Arenas Pataquiva con ID 681952, estudiantes de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Sede Virtual y a Distancia de la Facultad de Ciencias Empresariales. Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo a realizar el trabajo investigativo “Diseño de un plan de contingencia y control del riesgo público dirigido a los trabajadores de la Fundación CARES de Bogotá”

  
Narcisa del Carmen Pérez  
Representante Legal  
ID 682148

Dirección: Calle 15 N° 15-39 Teléf: 2847910 – 4873469 -310 8078494  
[www.fundacioncares.co](http://www.fundacioncares.co) – [direccion@fundacioncares.co](mailto:direccion@fundacioncares.co). Bogotá

Anexo 3. Formato matriz de identificación de riesgos GTC 45 – versión 2012

**OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:** Identificar y categorizar factores asociados al riesgo público al que se enfrentan los trabajadores de la Fundación CARES .

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DEFINICIÓN DE CONTROLES GTC 45																								
NOMBRE DE LA EMPRESA		FUNDACION CARES										NIT		FECHA DE ACTUALIZACION		14/06/2018		CIUDAD DONDE SE ACTUALIZACION		Bogota, Colombia				
RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACION		del Carmen Perez, Gabriel Ochoa, Esperanza		CARGO		estudiantes Especializacion Gerencia SOCORRO ELECTRÓNICO										TELEFONO								
DIRECCION				CIUDAD/MUNICIPIO		BOGOTA		DEPARTAMENTO						FAX				CLASE(S) DE RIESGOS						
CENTRO DE TRABAJO		SI		NOMBRE DEL CENTRO DE TRABAJO										NO. DE TRABAJADORES		9								
ACTIVIDAD ECONÓMICA																								
ARL EMPRESA																								
Peligro		Efectos posibles		Controles existentes			Evaluación del Riesgo						Número de personas expuestas				Criterios para establecer controles				Medidas de intervención			
Descripción	Clasificación	Fuente	Medio	Transferidor	Dificultad	Exposición	Probabilidad (P=I x M)	Interpretación de la probabilidad	Nivel de consecuencia	Nivel de riesgo (N=I x P x C)	Interpretación del riesgo (R)	Valoración del riesgo	Plantel	Contratistas	Visitantes	No. Expuestos	Peor Consecuencia	Existencia Requisito Legal Especifico Asociado (S o No)	(E) Eliminación	(S) Sustitución	(C) Controles de Ingeniería	(A) Controles administrativos	(AS) Advertencia o Señalización	(E.P.P.) Elementos de Protección Personal
PROCESO		ATENCIÓN, REHABILITACION Y REINSERCIÓN DE POBLACION VULNERABLE																						
ZONA/LUGAR		INSTALACIONES FUNDACION-																						
ACTIVIDAD																								
TAREA																								
RUTINARIA		SI																						
Desplazamiento hacia diferentes lugares de la ciudad.					2	2	4	BAJO	25	100	III		2	1	0	3		Código de Policía 2002 Art 4	(CA) Capacitación en Riesgo publico y autocuidado					
Desplazamiento hacia diferentes lugares de la ciudad.				No se observa	2	2	4	BAJO	25	100	III		2	1	0	3		Ley 979, Título III, Art. 101-104, Resolución 240079 Título III, Cap. X, art. 163-165.	(CA) Capacitación sobre identificación de riesgos.					