

**Prioridades en Seguridad y Salud en el Trabajo Almacén Andrea**

**Claudia Marcela Villota Toro  
Liliana Esneda García García  
Yerlis Valero Moreno**

**Estudiantes**

**MBA Ing. Julián Andrés Martínez Rincón  
Director del Proyecto**

**Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano  
Facultad Sociedad, Cultura y Creatividad  
Escuela de Estudios en Psicología, Talento Humano y Sociedad Especialización en  
Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo  
Bogotá, junio 25 de 2024**

### Criterios de Existencia

<b>Nombre del Informe</b>	
Prioridades en Seguridad y Salud en el Trabajo Almacén Andrea	
<b>Nombres(s) de lo(s) Consultor(es) Estudiantes</b>	Claudia Marcela Villota Toro C.C. 37.088.063 Liliana Esneda García García C.C 39.451.316 Yerlis Valero Moreno C.C. 1.193.096.614
<b>Nombre(s) de lo(s) Consultor(es) Senior (director / Codirector Consultoría)</b>	Julián Andrés Martínez Rincón C.C. 86.065.704
<b>Número del contrato</b>	20240420115440
<b>Fecha Presentación Informe</b>	25/junio/2024
<b>Idioma</b>	Español
<b>Disponibilidad</b>	
<b>Nombre de la empresa</b>	Almacén Andrea
<b>NIT</b>	32212193
<b>Nombre del proyecto de investigación asociado</b>	Innovación en la gestión empresarial, el trabajo digno y decente en el marco de la seguridad y salud laboral  Consultoría GSSL 2022-2023
<b>Número de páginas</b>	53

## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	<b>8</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>9</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>10</b>
<b>1</b> .....	<b>Objetivos</b>
.....	<b>12</b>
<b>1.1 Objetivo general</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b> .....	<b>Marco Referencial</b>
.....	<b>13</b>
<b>2.1 Marco contextual</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.1. Datos de la empresa asesorada: Almacén Andrea</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2 Marco Legal</b> .....	<b>16</b>
2.2.1.....	Ley 1562 de 2012
17	
2.2.2.....	Decreto 1072 de 2015
17	
2.2.3.....	Resolución 0312 de 2019
18	
2.2.4.....	Resolución 2646 de 2008
19	
2.2.5.....	Otra normatividad aplicable: Normas Técnicas Colombianas (NTC)
19	
<b>3</b> .....	<b>Marco metodológico</b>
.....	<b>20</b>
<b>3.1 Diseño de investigación de la consultoría</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2 Fases de la consultoría</b> .....	<b>20</b>

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea	4
<b>3.3 Población objeto.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos.....</b>	<b>22</b>
<b>4.....</b>	<b>Resultados</b>
<b>.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1 Fase iniciación .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2 Fase aplicación de informe de diagnóstico inicial.....</b>	<b>25</b>
4.2.1 Resultado diagnóstico inicial decreto 1072 de 2015 .....	26
4.2.2 Resultado diagnóstico Resolución 0312 de 2019.....	32
4.2.3 Identificación de peligros y riesgos laborales.....	33
<b>4.3 Fase de evaluación de riesgos y determinación de controles .....</b>	<b>38</b>
<b>4.4 Fase de propuesta acciones de mejora .....</b>	<b>42</b>
<b>5.....</b>	<b>Conclusiones</b>
<b>.....</b>	<b>45</b>
<b>6.....</b>	<b>Recomendaciones</b>
<b>.....</b>	<b>46</b>
<b>7.....</b>	<b>Referencias</b>
<b>.....</b>	<b>48</b>
<b>8.....</b>	<b>Apéndices</b>
<b>.....</b>	<b>51</b>



### **Lista de tablas**

Tabla 1. Distribución de personal .....	22
Tabla 2. Plan de trabajo .....	23
Tabla 3. Metodología para diagnóstico inicial.....	25
Tabla 4. Requisitos mínimos obligatorios SG-SST .....	27
Tabla 5. Avance en el ciclo PHVA.....	29
Tabla 6 Requisitos aplicables a la empresa.....	31
Tabla 7. Estándar aplicable a la empresa .....	32
Tabla 8. Clasificación de los riesgos.....	34



### **Lista de figuras**

Figura 1. Organigrama de Almacén Andrea.....	14
Figura 2. Porcentaje de avance del ciclo PHVA.....	30
Figura 3. Cumplimiento de requisitos mínimos.....	31

### **Lista de apéndices**

Apéndice A. Diagnóstico decreto 1072 .....	52
Apéndice B. diagnóstico de estándares mínimos resolución 0312 .....	52



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea	7
Apéndice C. Formato encuesta para identificación de peligros.....	52
Apéndice D. Formato de inspecciones SST.....	52
Apéndice E. Matriz IPERC.....	52
Apéndice F. Herramienta de gestión de acciones para la mejora continua .....	52
Apéndice G. Procedimiento para identificación de peligros y riesgos .....	52
Apéndice H. Programa de gestión para riesgos prioritarios .....	52
Apéndice I. Informe diagnóstico.....	52



## Resumen

La siguiente consultoría realizada en la empresa Almacén Andrea, se centró en una revisión documental para mejorar el cumplimiento normativo, la identificación y gestión de riesgos laborales, y el sistema de gestión en SST, en aras de fortalecer la Seguridad y Salud laboral de sus trabajadores. Utilizando un enfoque descriptivo, se llevaron a cabo observaciones directas, entrevistas, y un análisis de documentos y políticas internas. Por tanto, surgió la pregunta ¿Cuáles son las principales deficiencias en el cumplimiento de las normativas de SST en Almacén Andrea y cómo pueden abordarse para mejorar la seguridad laboral?

El diagnóstico se realizó bajo los parámetros del decreto de 1072 de 2015 y la resolución 0312 de 2019, que estipula los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo, que deben cumplir las empresas en Colombia.

En los resultados se pudo evidenciar un incumplimiento por parte de la empresa en relación con los estándares aplicables, según su nivel de riesgo y cantidad de empleados. La empresa Almacén Andrea tiene cuatro 4 empleados, y su actividad económica se clasifica en riesgo I, dándole un aval de cumplimiento de 7 estándares según la resolución mencionada, de los cuales solo cumple uno. Lo cual conlleva a un bajo cumplimiento porcentual crítico del 0.5%. Teniendo en cuenta el diagnóstico realizado, se proporcionó a la organización una herramienta, matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos), un análisis de riesgos prioritarios y un plan de acciones de mejora. Estos elementos permitieron identificar los riesgos a los que están expuestos los empleados y desarrollar estrategias para mitigar el nivel de accidentalidad. Con el plan de mejora y las recomendaciones propuestas, se ofrecen diferentes estrategias para crear ambientes de trabajo seguros para todos los colaboradores de la empresa.

**Palabras clave:** almacén, acciones de mejora, riesgos prioritarios.2

---

---

**Abstract**

This consultancy was carried out for the company "Andrea's Store", focusing on a documentary review in order to improve regulatory compliance, the identification and management of occupational risks, and the OSH management system, in order to strengthen the occupational Health and Safety of its workers. Using an approach descriptive, direct observations, interviews, and an analysis of documents and internal policies were carried out. Therefore, the question arose: What are the main deficiencies in compliance with OSH regulations at "Andrea's Store" and how can they be addressed to improve workplace safety?

The diagnosis was carried out under the parameters of decree 1072 of 2015, and resolution 0312 of 2019, which stipulates the minimum standards of safety and health at work, which companies must comply with.

The results showed a non-compliance by the company in relation to the applicable standards, according to its level of risk and number of employees. The "Andrea's Store" company has four employees, and its economic activity is classified in irrigation I, giving it a guarantee of compliance with 7 standards according to the aforementioned resolution, of which only one fulfills. Which leads to a low critical percentage compliance of 0.5%. Taking into account the diagnosis made, the organization was provided with a tool, IPERC matrix (Hazard Identification, Risk Evaluation and Control), an analysis of priority risks and an improvement action plan. These elements allowed us to identify the risks to which employees are exposed and develop strategies to mitigate the level of accidents. With the improvement plan and the proposed recommendations, different strategies are offered to create safe work environments for all the company's collaborators.

Keywords: warehouse, improvement actions, priority risks.

---

---

## **Introducción**

En cuanto al contexto empresarial existente, se identifica por un constante avance normativo, lo que requiere un compromiso permanente, así como una adecuación y una ejecución a esta transformación. En relación con la investigación se focaliza en el análisis estratégico para efectuar en la empresa Almacén Andrea, esto es necesario para que la empresa logre adecuarse a estos cambios normativos y explore mejoras continuas para fortalecer su capacidad competitiva y cumplir con los estándares regulatorios.

Por consiguiente, lo que está reglamentado no debe verse como una exigencia; sino como una oportunidad de mejora continua en los procesos que favorecerán la parte interna y externa de las empresas. Así, el aprovechamiento y manejo adecuado de la gestión de riesgos y favorecer la productividad de la organización.

Seguidamente la disposición estratégica puede visibilizar claramente aspectos determinantes en las diferentes áreas para la mejora continua; teniendo claridad e identificado los puntos a implementar y enriquecer los diversos procesos en la empresa. en todo caso la relevancia de la información recolectada y evaluada que integran en el Informe de Diagnóstico Inicial instaurado en el Decreto 1072 de 2015 y los Estándares Mínimos conforme en la Resolución 0312 de 2019; relacionando pormenorizadamente la comprensión real de la empresa y el grado de acatamiento de la norma.

En concordancia, se utilizaron diferentes herramientas para el conocimiento de la empresa, favorables al análisis, cuestionarios y entrevistas donde se obtiene información directa de los trabajadores. Igualmente, la exploración y revisión de documentación propia de la empresa.

---

---

Por esta razón la observación directa visibiliza las actividades y procesos en acción y de manera directa. El proyecto de consultoría durará unos cuatro meses, durante los cuales se aplicarán las fases del proyecto para alcanzar los objetivos establecidos y generar un impacto significativo en la empresa. Por medio de la consultoría, se persigue alcanzar resultados que no solo se traduzcan en el cumplimiento de las regulaciones, sino que trasciendan hacia el fortalecimiento integral de la empresa y su posicionamiento competitivo; el análisis permitirá optimizar los procesos internos relacionados con el cumplimiento normativo, identificando y corrigiendo ineficiencias que redundarán en una mayor eficiencia y productividad.

Este ejercicio promueve la implementación y el debido cumplimiento de la normatividad imperante en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa Almacén Andrea para fomentar el bienestar de los colaboradores, impulsando y manteniendo los procesos según la normatividad y los lineamientos establecidos. Al cabo se propone recomendaciones de acciones preventivas e intervención de los riesgos prioritarios.



## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo general**

Mejorar el cumplimiento normativo, la identificación y gestión de riesgos laborales, y el sistema de gestión en SST de la empresa Almacén Andrea, en aras de fortalecer la Seguridad y Salud Laboral de sus trabajadores.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar las brechas entre el cumplimiento actual de la empresa Almacén Andrea, los estándares mínimos de la Resolución 0312 y los requisitos del sistema de gestión en SST de la Resolución 1072 del Ministerio del Trabajo.
- Determinar los controles necesarios para mitigar los peligros y riesgos laborales priorizados en la Matriz IPERC, considerando medidas de eliminación, sustitución, control de ingeniería y control administrativo.
- Elaborar un plan de mejoramiento integral para la empresa Almacén Andrea que aborde las no conformidades identificadas en los diagnósticos y la intervención de riesgos prioritarios.



## **2. Marco Referencial**

### **2.1 Marco contextual**

La empresa objeto de esta consultoría se encuentra ubicada en el territorio del departamento de Antioquia en el nordeste, se clasifica según su actividad económica en pequeña empresa del sector comercial; dedicada al comercio al por menor de prendas de vestir y accesorios. En esa misma línea se visibiliza la importancia en el SG-SST, considerando la normatividad vigente. En el que encontramos el “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo “, que se constituye en un pilar fundamental en la regulación en Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia (Cañón-Martínez et al., 2021), ya que establece un marco legal integral que define las obligaciones y responsabilidades tanto de empleadores como de los trabajadores en el área del SST, con el objetivo de garantizar ambientes laborales seguros y saludables para todos (Álvarez-Torres & Riaño-Casallas, 2018).

En definitiva, el desarrollo de este proceso permite a la empresa identificar, evaluar y planificar, la correcta ejecución dentro de la implementación del SG-SST y se traduciría en la reducción en accidentes de trabajo y enfermedades laborales, n de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como también en la mejoría del clima laboral y el rendimiento en los trabajadores; por consiguiente, contribuir con la aminoración del gasto ocasionado por accidentes de trabajo y enfermedades laborales, mejora de la imagen y reputación de la empresa.

#### ***2.1.1. Datos de la empresa asesorada: Almacén Andrea***

Almacén Andrea, establecida en el año 2012, se define como una empresa dedicada al comercio minorista de prendas de vestir y accesorios, incluyendo artículos de piel; en el contexto de la SST, la empresa se enfrenta a diversos riesgos laborales derivados de sus actividades

---

---

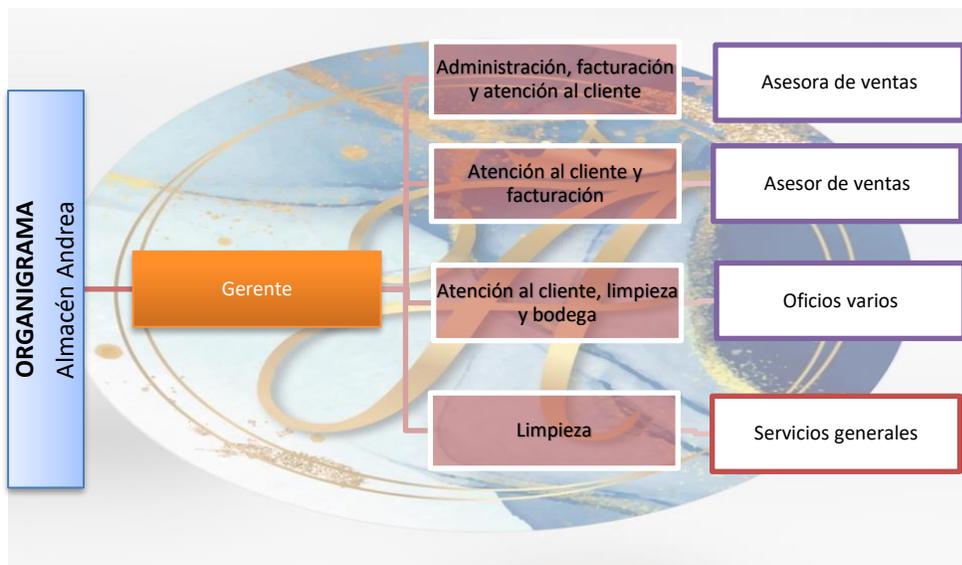
Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea diarias. Entre los principales riesgos se encuentran las lesiones por caídas, la manipulación de cargas pesadas, los riesgos ergonómicos y la exposición a potenciales incidentes de seguridad física.

Por consiguiente, el convenio de cooperación interinstitucional; tiene por objeto regular la cooperación entre el Politécnico Grancolombiano y el Almacén Andrea, para que las estudiantes de la Facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad realicen Prioridades en Seguridad y Salud en el Trabajo para el Almacén Andrea.

En cuanto a su sistema organizativo (ver Figura 1), el Almacén Andrea, se encuentra conformado por cuatro empleados; así asesor de ventas encargada de administración, facturación y atención al cliente, asesor de ventas encargada de atención al cliente y facturación, oficios varios encargados de atención al cliente, limpieza y bodega, servicios generales encargada de la limpieza.

**Figura 1.**

*Organigrama de Almacén Andrea.*



Fuente: Elaboración propia.

Desde la perspectiva se visibiliza que la empresa hasta la fecha no tiene planificado estos riesgos; lo que deja en exposición de los colaboradores a enfermedades y accidentes laborales.

Es relevante poner en practica adecuadas medidas de control, formación continua en SST, adopción en elementos de protección personal y condiciones ergonómicas a las funciones asignadas de cada trabajador; es inherente proteger y mitigar los riesgos de los trabajadores.

Actualmente el Almacén Andrea presenta el reto de implementar el SG-SST, que favorecerá en tener un proceso continuo y sistemático del contexto laboral, generando en sus colaboradores un bienestar integral de su desarrollo ocupacional.

La recopilación y análisis de estos datos no solo ayudarán a identificar tendencias y áreas problemáticas, sino que también facilitarán la implementación de acciones correctivas y preventivas más efectivas.

Por eso abre paso a la consultoría diagnóstica, que busca identificar las áreas de mejora y garantizar el cumplimiento normativo de SST, para promover un entorno laboral seguro y saludable para sus colaboradores. Los consultores responsables del proceso registrado en este documento se encargan de analizar los procesos internos de la empresa, identificar riesgos laborales y proponer acciones preventivas para garantizar el cumplimiento de las normativas de SST.

Esta presentación destaca la trayectoria y el enfoque comercial de la empresa. así como su compromiso actual para aplicar la SST, y además incluye las responsabilidades de los consultores en el proceso de consultoría diagnóstica, como método de mejoramiento.

Por esta razón, la empresa entiende el acatamiento de la normatividad en cuanto al SST específicamente el Decreto 1072 de 2015, primordial preservar la vida, el bienestar y la plenitud de los trabajadores. Así las cosas, la empresa está comprometida en adoptar y ejecutar una

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea política de SST acorde a las necesidades identificadas, que se base en la prevención de riesgos laborales, promoción de la salud, el bienestar de los empleados y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en este ámbito (Ministerio de trabajo, 2015, Decreto 1072 de 2015, Artículo 2).

Así mismo se reconocen las responsabilidades del empleador, incluyendo la garantía de condiciones laborales seguras y saludables, la información, formación y capacitación necesarias en SST y la implementación de medidas para prevenir accidentes y enfermedades laborales (Ministerio de trabajo, 2015, Decreto 1072 de 2015, Artículo 5), respeta el derecho de los trabajadores a participar en la identificación y prevención de riesgos laborales, así como la promoción en un ambiente seguro de trabajo y saludable (Ministerio de trabajo, 2015, Decreto 1072 de 2015, Artículo 8).

## **2.2 Marco Legal**

La seguridad y salud en el Trabajo es esa disciplina que le permite a las organizaciones gestionar los riesgos dentro de los lugares de trabajo. No viendo este proceso como algo impositivo; por el contrario, como una acción que permite garantizar entornos laborales saludables. Siendo el caso de la empresa escogida Almacén Andrea, este proceso le permitirá adentrarse al cumplimiento normativo y mejora de su sistema de seguridad laboral a su vez cumplir con las disposiciones legales vigentes y reducir la incidencia de accidentes laborales y mejorar la salud y el bienestar de sus trabajadores.

El presente marco proporciona la base para esta implementación, estableciendo las obligaciones y responsabilidades de los empleadores y los derechos de los trabajadores en materia de SST. La importancia de tener en cuenta los elementos normativos radica en su capacidad para guiar y estructurar las acciones preventivas y correctivas dentro de la

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea organización, asegurando que se apliquen las mejores prácticas y se proteja la integridad física y mental de los empleados (Padrón-López, 2020). A continuación, se describen y analizan las principales normas legales aplicables al caso de la empresa Almacén Andrea.

### **2.2.1. Ley 1562 de 2012**

Artículo 1: definiciones generales, en la cual se establece el Sistema de Riesgos

Laborales en Colombia, para prevenir accidentes y enfermedades laborales y promover la salud laboral. Destacando la importancia de la prevención y el control (Congreso de la República de Colombia, 2012).

Artículo 3: definición de accidentes de trabajo, el cual se relaciona a todo suceso que ocurre de forma inesperada, ocasionando en el trabajador una lesión o la muerte.

Artículo: 4 enfermedad laboral, la define como el resultado de una constante exposición a los factores de riesgo relacionados con labor.

### **2.2.2. Decreto 1072 de 2015**

El Decreto 1072 de 2015 reglamenta parcialmente la Ley 1562 de 2012, proporcionando detalles sobre los lineamientos para el sistema de gestión de SST. Este decreto establece que todas las empresas, independientemente de su tamaño o sector, deben implementar un SG-SST basado en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) (Ministerio de Trabajo, 2015).

Los artículos más relevantes incluyen:

Artículo 2.2.4.6.7. Toda empresa debe implementar una política de SST, la cual apunte a mantener el bienestar laboral de los trabajadores, esta debe estar enfocada en

1. Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los controles respectivos. (p.90)

---

---

2. Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en la empresa;

Artículo 2.2.4.6.8: Define la obligación de los empleadores de formular, implementar y mantener un SG-SST. (p.90)

Artículo 2.2.4.6.11: Establece los requisitos mínimos que deben cumplir los SG-SST, incluyendo la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos, la determinación de controles.

Artículo 2.2.4.6.23. Gestión de los peligros y riesgos. El empleador o contratante debe adoptar métodos para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la empresa.

### **2.2.3. Resolución 0312 de 2019**

Esta resolución establece los estándares mínimos para la implementación del SG-SST, detallando los requisitos específicos que deben cumplir las empresas según su tamaño y actividad económica (Ministerio de Trabajo, 2019). Entre los cuales podemos resaltar:

Artículo 2: el cual especifica los estándares mínimos de calidad para los Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 3: menciona indicadores de cumplimiento que las empresas deben monitorear y reportar, como la tasa de accidentalidad, frecuencia de las enfermedades derivada del trabajo.

Artículo 4: instaurar las responsabilidades en el diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para pequeñas de 10 o menos trabajadores en nivel I, II, III.

Artículo 30: establece los indicadores mínimos de la seguridad y salud en el trabajo.

---

---

Toda empresa, sin importar el nivel de riesgo y cantidad de empleado, debe tener el registro de los indicadores de SST, donde se evidencie la frecuencia de accidentalidad y severidad de este.

#### **2.2.4. Resolución 2646 de 2008**

Esta resolución se enfoca en la gestión del riesgo psicosocial en el trabajo, estableciendo los requisitos mínimos para identificar, evaluar y prevenir estos riesgos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2008). Los aspectos más relevantes incluyen:

Artículo 1: Define los factores de riesgo psicosocial y los criterios para su identificación.

Artículo 2: Establece las medidas preventivas y correctivas que deben adoptarse para gestionar los riesgos psicosociales.

Artículos 5 y 6: Define factores psicosociales intralaborales que deben evaluar los empleadores. La evaluación de los factores psicosociales del trabajo incluye la identificación de los factores de riesgo psicosocial para establecer las acciones de prevención de la enfermedad laboral y promoción de la salud de la población trabajadora. (p.3)

#### **2.2.5. Otra normatividad aplicable: Normas Técnicas Colombianas (NTC)**

Las Normas Técnicas Colombianas proporcionan directrices específicas para la elaboración de la matriz IPERC.

GTC 45/2012: Es un manual para realizar la matriz IPERC, donde se debe tener en cuenta los requisitos legales que están relacionados directamente con los riesgos laborales y en la gestión de SST.

Lo que permitirá a Almacén Andrea identificar y evaluar riesgos laborales, para establecer los controles adecuados para su mitigación, según las directrices del decreto 1072 de 2015 y las especificaciones de la Resolución 0312 de 2019.

---

---

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1 Diseño de investigación de la consultoría**

El siguiente proceso metodológico elaborado con un enfoque mixto se basa en la investigación aplicada, donde se quiere identificar y evaluar, estándares mínimos en su cumplimiento en la Resolución 0312 de 2019 y realizar un diagnóstico integral conforme al decreto 1072. De esta manera, será posible elaborar una matriz IPERC y un programa de gestión de riesgos prioritarios, junto con la propuesta de sugerencias de mejora y acciones correctivas.

Este proceso involucra entrevistas, cuestionarios, análisis de documentos y observaciones directas en la Empresa Almacén Andrea.

En este sentido, el diagnóstico realizado comprende los estudios previamente realizados, haciendo uso de lo propuesto para la solución de problemas y el control de situaciones cotidianas (Cerde, 1991). Por tanto, se realiza una exploración descriptiva y se aplican instrumentos y análisis de datos. Se hace uso de estos lineamientos como método de investigación observacional, ya que ninguna variable del estudio está influenciada; comprende la predicción e identificación de las relaciones entre dos o más variables, para luego tabularlas y recoger datos con base en una hipótesis o teoría, para proceder a su exposición y resume la información para analizar los resultados (Anguera et al., 2018). En coherencia, su desarrollo se basa en un enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo) desde identificar, consolidar, analizar y desarrollar un plan de mejora; además de la información que aplica los instrumentos y técnicas de recolección de información.

#### **3.2 Fases de la consultoría**

La consultoría se desarrolla en cinco fases:

---

---

- Fase de iniciación: que es el primer contacto con el cliente; diagnóstico preliminar de los problemas, propuesta de tareas al cliente y generación de contrato de consultoría; se acerca a la empresa para programar actividades y verificar la disponibilidad del personal y de la administración, para materializar la parte inicial de la consultoría diagnóstica.
  - Fase de diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo al Almacén Andrea; aplicación de informe de diagnóstico inicial – Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 informe de estándares mínimos.
  - Fase de planificación de medidas, en la cual se elaborarán las soluciones, evaluando las opciones y realizando las propuestas al Almacén Andrea; como parte de la presente consultoría, se proponen acciones específicas dirigidas a mitigar aquellos riesgos que representan las repercusiones más críticas para la empresa Almacén Andrea (ver Apéndice E), lo cual permitirá cubrir los factores de riesgo que pueden afectar significativamente la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, así como la operatividad y continuidad de la operación.
  - Fase de aplicación: se realizan los ajustes en la propuesta que es acorde con las observaciones en el Almacén Andrea se desarrolla la socialización y capacitación indispensable en el desarrollo de los entregables.
  - Fase de terminación: se efectúa la entrega del informe consultoría y los entregables indicados, el Almacén Andrea evalúa los entregables y suministra los registros de conformidad.

### **3.3 Población objeto**

Se trabajo con todos los empleados de la empresa Almacén Andrea, tanto el área

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea administrativa, como el área de producción.

**Tabla 1.**

*Distribución de personal*

<b>DISTRIBUCION PERSONAL</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Numero Empleados</b>
Administradora	1
Vendedoras	1
Servicios generales	1
Oficios varios	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Nota: Se describe el personal por cargo

### 3.4 Técnicas e Instrumentos

De acuerdo con el objetivo de la presente consultoría diagnóstica en la empresa Almacén Andrea, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Herramienta diagnóstico integral conforme al decreto 1072 de 2015.
- Herramienta para la identificación y evaluación del cumplimiento en los estándares mínimos en la Resolución 0312 de 2019.
- Formato encuesta para la identificación de peligros.
- Formato de inspecciones SST.
- Herramienta matriz IPERC sugerida por la GTC45.
- Procedimiento para identificación de peligros y riesgos
- Un programa de gestión de riesgos prioritarios.
- Una la propuesta de sugerencias de mejora y acciones correctivas. Este proceso involucrará entrevistas, cuestionarios, análisis de documentos y observaciones directas durante un periodo de 12 semanas.

Finalmente, se plantea el desarrollo de un programa de gestión de riesgos prioritarios para la empresa Almacén Andrea, basado en los hallazgos del diagnóstico, que incluya la asignación de responsabilidades, la definición de procedimientos de control y la implementación de medidas preventivas y correctivas, durante las últimas seis semanas del proyecto aplicado; plan de mejoramiento – sugerencia en acciones de mejora, acciones correctivas acorde a las necesidades identificadas en la Empresa Almacén Andrea.

## 4. Resultados

### 4.1 Fase iniciación

En esta fase se hace un acercamiento a la empresa con el fin de programar actividades y verificar la disponibilidad del personal y de la administración, para poder materializar la parte inicial de la consultoría diagnóstica como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2.**

*Plan de trabajo*

Aspecto del sistema	Acción	Soporte
Contacto inicial con la administradora y propietario del Almacén Andrea	Presentación de propuesta de consultoría SG-SST con alcance de entregables y cronograma de ejecución	Se hace entrega de propuestas de consultoría diagnóstica SG-SST la cual es aceptada por la administradora y Representante Legal
Elaboración y Revisión del contrato de consultoría por parte del representante legal de almacenes Andrea	Se formaliza la firma del contrato con almacén Andrea, donde se les explica el alcance de este.	Contrato de consultoría firmado por la empresa y el politécnico grancolombiano

Evaluación inicial del SG-SST	Aplicación de los diagnósticos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con el decreto 1072 de 2015 y a la resolución 0312 de 2019. diagnóstico de estándares para empleadores y contratantes con diez o menos trabajadores, clasificadas con riesgo I, II o III.	Informe gerencial donde se relacionan los resultados de ambos diagnósticos.
Metodología para la identificación, evaluación y valoración de peligros, con participación de todos los niveles de la empresa.	Identificación de peligros en cada uno de los pues evaluación y valoración del riesgo se desarrollará con la participación de trabajadores de todos los niveles de la empresa.	Documento del procedimiento para la identificación de peligros y riesgos,
Elaboración de matriz IPERC	Una vez realizadas la identificación de peligros se levanta la matriz IPERC, cuya función es la planificación del cumplimiento de los requisitos legales vigentes, la gestión de inspecciones, mejorar los procedimientos y las condiciones de seguridad, identificar las necesidades de formación y los nuevos planes de intervención y mitigación del riesgo.	Documento matriz IPERC
Medidas de prevención y control para intervenir los peligros /riesgos prioritarios	se sugiere las medidas de prevención y control según el resultado de identificar peligros, evaluar y valorar los riesgos (físicos, ergonómicos, biológicos, químicos, de seguridad, públicos, psicosociales, entre otros), considerando los riesgos prioritarios para la intervención en la fuente y en el medio.	Plan de intervención para riesgos prioritarios y herramienta de gestión de acciones de mejora

Nota: En esta tabla se puede ver la fase de iniciación de la consultoría diagnóstica



#### 4.2 Fase aplicación de informe de diagnóstico inicial

En esta fase se puede explicar cómo se ejecutaron los diagnósticos dentro de la empresa Almacén Andrea, teniendo como base los formatos emitidos por la ARL SURA (Ver Apéndice B), donde están clasificados los estándares según el riesgo de la empresa y el número de empleados. Además de una combinación de inspección documental, entrevistas con personal clave y evaluación in situ para diagnosticar el estado del SG-SST. Se contrastaron los hallazgos con el Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019.

Es importante resaltar que para la realización de los diagnósticos se realizó la metodología que indica la Tabla 3.

**Tabla 3.**

*Metodología para diagnóstico inicial*

<b>Actividad</b>	<b>Tarea</b>	<b>Producto</b>
Se realiza una comprobación de la norma que le aplica a la empresa	Evaluación Inicial del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto 1072 de 2015.	Evaluación inicial del avance del SG-SST de almacén Andrea
Se realiza una comprobación de la norma que le aplica a la empresa	contraste Resolución 0312 de 2019 estándares para tipo, riesgo y tamaño de la organización según el Decreto 1072 de 2015.	Evaluación inicial de los estándares mínimos del SG-SST de almacén Andrea
Inspección y evaluación documental	Lista de comprobación de cumplimiento de siete (7) estándares mínimos Resolución 0312 de 2019 y Decreto 1072 de 2015.	Documento propuesta Plan de trabajo

---

Entrevista a la persona encargada de la seguridad social y al representante legal	Los informes generados por los diagnósticos se entregan y socializan, además se informa sobre la elaboración de la matriz IPER como un paso hacia el avance en el sistema de gestión.	Informe de diagnóstico
---	---	------------------------

---

Nota: En esta tabla se puede ver la metodología para realización de los diagnósticos

#### **4.2.1 Resultado diagnóstico inicial decreto 1072 de 2015**

El objetivo del diagnóstico inicial es evaluar el cumplimiento normativo de Almacén Andrea con respecto a la implementación del SG-SST.

Este resultado es fundamental para la seguridad y el bienestar laboral de los empleados, y así mismo dar cumplimiento a la legislación vigente. Almacén Andrea es una empresa dedicada al Comercio al por menor de prendas de vestir y accesorios en establecimientos especializados, a la venta de artículos de moda y calzado, cuenta con 4 trabajadores y está afiliada en clase de riesgo I. La empresa opera en el sector minorista y maneja diversos procesos que implican riesgos laborales asociados a la manipulación de cargas y atención al cliente.

Para aplicar este diagnóstico se usó la herramienta evaluación inicial SG-SST, elaborado por ARL sura (ver Apéndice A), donde se revisan 77 requisitos, que permiten verificar si la empresa ha logrado implementar un sistema de gestión acorde a lo exigido por la legislación colombiana.

Los hallazgos del diagnóstico inicial del SG-SST, según el Decreto 1072 de 2015, revelan que Almacén Andrea está en una etapa crítica de avance del 0,64%. Actualmente, la empresa solo cumple con los requisitos relacionados con la afiliación y los pagos de aportes a la seguridad social de los empleados. Estos resultados son sumamente significativos, ya que indican

---



---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea  
la necesidad urgente de implementar el SG-SST.

27

Haciendo un análisis de los elementos del diagnóstico inicial del SG-SST, Almacén Andrea, debe implementar 56 requisitos de este, ya que están dentro de los documentos legales que toda empresa debe aplicar sin importar el número de empleados y la clase de cotización en riesgos laborales. Como lo explica el Decreto 1072 de 2015 en el capítulo 6, artículo 2.2.4.6.18, “ el empleador está obligado en todo momento a la seguridad y protección de la salud de los trabajadores”, siendo estos los requisitos mínimos exigibles para cualquier empresa (ver Tabla 4 y Tabla 5).

**Tabla 4.**

*Requisitos mínimos obligatorios SG-SST*

<b>Descripción</b>	<b>Requisito</b>
Política SST	Comunicación Política
Obligación de los empleadores	Definición de Responsabilidades
Obligaciones de los empleadores	Comunicación de Responsabilidades
Obligaciones de los empleadores	Presupuesto para SST
Obligaciones de los empleadores	Definición de Talento Humano para SST
Obligaciones de los empleadores	Requisitos legales - matriz requisitos legales
Documentación	
Obligaciones de los empleadores	Plan de trabajo anual + Cronograma
Documentación	
Planificación del SGSST	
Obligaciones de los empleadores	Dirección de SST
Capacitación en SST	Capacitación en SST al personal según competencias
Capacitación en SST	Inducción y reinducción en SST
Documentación	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos
Documentación	Condiciones de salud y Perfil sociodemográfico
Documentación	Estándares de seguridad u operación segura
Documentación	Registro entrega EPP
Documentación	Reportes de investigación de AT y EL

Documentación	Identificación de amenazas y vulnerabilidad
Documentación	Procedimientos Operativos Normalizados
Documentación	Plan de Evacuación + Evaluación de simulacros Diseño de planes de evacuación
Documentación	Sistemas de vigilancia epidemiológica
Documentación	Perfiles epidemiológicos del SVE
Documentación	Formatos de registros de inspecciones
Documentación	Registros gestión riesgos
Conservación documentos	Conservación documentos
Evaluación inicial del SGSST	Autoevaluación
Planificación del SGSST	Indicadores de estructura, proceso y resultado
Planificación del SGSST	Comunicación objetivos
Indicadores SG SST	Ficha de los indicadores - matriz indicadores
Indicadores SG SST	Indicadores de estructura
Indicadores SG SST	Indicadores de proceso
Indicadores SG SST	Indicadores de resultado
Gestión de peligros y riesgo	Procedimiento de gestión de peligros y riesgos
Medidas de prevención y control	Tratamiento a los riesgos
Medidas de prevención y control	Administración EPP que parte de la matriz de EPP.
Medidas de prevención y control	Socialización a partes interesadas
Medidas de prevención y control	Plan de mantenimiento correctivo y preventivo
Medidas de prevención y control	Evaluaciones médicas ocupacionales
Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Identificación de amenazas y vulnerabilidad por centro de trabajo
Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Valoración de los riesgos asociados a amenazas
Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Procedimientos Operativos Normalizados
Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Plan de respuesta para eventos potencialmente desastrosos
Prevención, preparación y respuesta ante emergencias	Evaluación de simulacros
Prevención, preparación y respuesta	Capacitación y entrenamiento en plan emergencias

Prevenición, preparación y respuesta ante emergencias	Realización y evaluación de simulacros anuales
Prevenición, preparación y respuesta ante emergencias	Conformación y funcionamiento de brigadas emergencias
Prevenición, preparación y respuesta ante emergencias	Inspección de equipos de emergencia
Prevenición, preparación y respuesta ante emergencias	Plan de ayuda conjunto
Compras	Integración de requisitos de SST en las compras
Contratistas	Procedimiento de selección y evaluación de contratistas
Contrataciones	Seguimiento a contratistas
Contrataciones	Verificación afiliación a la Seguridad Social
Capacitación en SST	Inducción y reinducción en SST
Contrataciones	Inducción y reinducción a contratistas
Revisión por la alta dirección	Socialización con el Vigía SST
Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Procedimiento investigación incidentes, accidente y enfermedades laborales
Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	Socialización de lecciones aprendidas
Acciones correctivas y preventivas	Seguimiento a acciones correctivas y correctivas

Nota: En esta tabla se numeran los 56 requisitos obligatorios que toda empresa debe de cumplir sin importar, el número de empleados y clase de riesgos.

**Tabla 5.**

*Avance en el ciclo PHVA.*

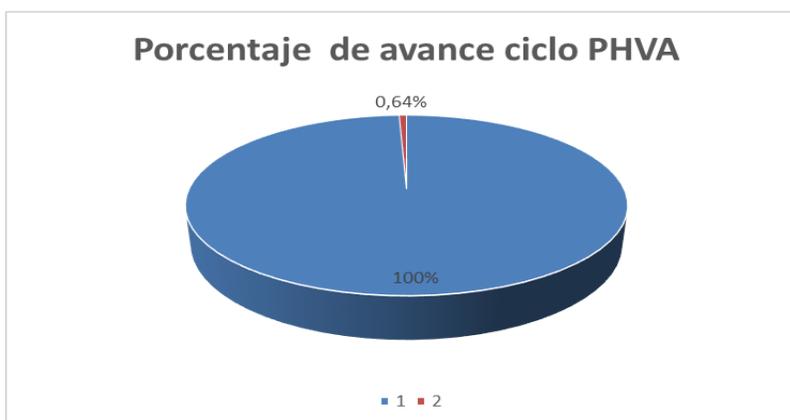
Elemento	Items	Puntaje obtenido en evidencia	Puntaje obtenido en implementación	Total	Ponderación del Item	% Implementación
Planear	0	0	0	0%	30%	0%
Hacer	2	2	2	2%	29%	1%
Verificar	0	0	0	0%	21%	0%

Actuar	0	0	0	0%	20%	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>	<b>0,64%</b>

Nota: Se evidencia el porcentaje avance del SG-SST por elementos

**Figura 2.**

*Porcentaje de avance del ciclo PHVA*



**Fuente:** Elaboración propia

*Nota:* El ciclo PHVA muestra que Almacén Andrea registra un índice de cumplimiento del 0.64% .

La tabla 5 presenta los resultados del avance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del ciclo PHVA. En ella, se observa que Almacén Andrea logra 2 puntos de implementación en la fase de 'Hacer', lo que representa un porcentaje de implementación del 0.64% de la totalidad del cumplimiento, como se ilustra en la Figura 2.

**Tabla 6.**

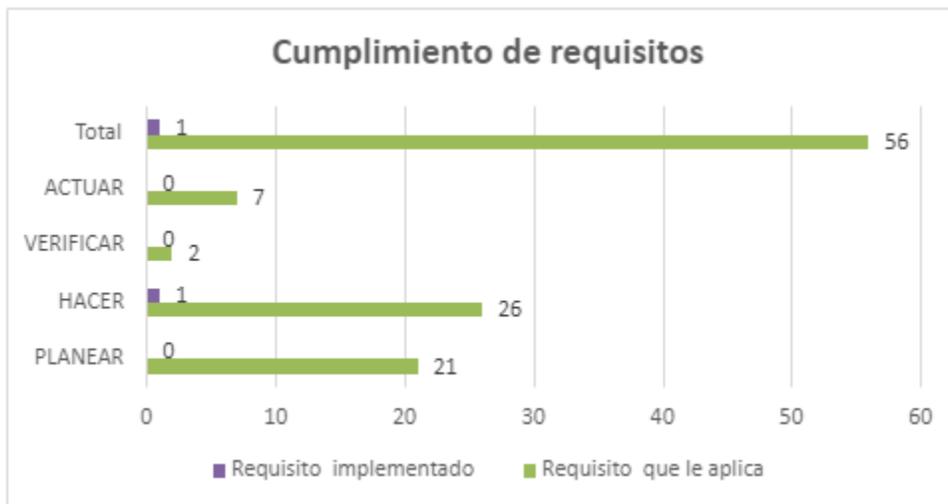
*Requisitos aplicables a la empresa*

Elemento	Requisito que le aplica	Requisito implementado
Planear	21	0
Hacer	26	1
Verificar	2	0
Actuar	7	0
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>1</b>

Nota: Se evidencia el número de requisitos obligatorios aplicables a la empresa.

**Figura 3.**

*Cumplimiento de requisitos mínimos*



Fuente: Elaboración propia

Nota: En esta figura se muestra el número de requisitos aplicables a la empresa según el ciclo PHVA en el siguiente orden:

- **Planear:** 21 requisitos, implementados 0.
- **Hacer:** 26 requisitos, implementados 1.
- **Verificar:** 2 requisitos, implementados 0.

- **Actuar:** 7 requisitos, implementados 0.

Por tanto, Almacén Andrea debe implementar un proceso de mejora continua, y elaborar una política de SST con objetivos alineados a las metas, que permitan el cumplimiento de indicadores y hacer un seguimiento que con el tiempo se prevengan enfermedades laborales y accidentes de trabajo fatales.

#### 4.2.2 Resultado diagnóstico Resolución 0312 de 2019

El objetivo del diagnóstico de estándares mínimos establecidos por la Resolución 0312 de 2019, es verificar el cumplimiento básico de la empresa con respecto a la implementación del sistema de gestión para empleadores y contratantes con menos de 10 trabajadores, clasificadas con riesgo I, II o III.

En la tabla 7 se presentan los ítems mínimos del SG-SST, establecidos en la resolución 0312, conforme al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) (ver Apéndice B). Requisitos que debe cumplir Almacén Andrea, de acuerdo con el número de empleados (4 empleados) y su clasificación de riesgo (I)

**Tabla 7.**

*Estándar aplicable a la empresa*

<b>Ítem del estándar que aplica</b>	<b>Item implementado</b>
Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG -SST	0
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales.	0,5
Programa Capacitación Promoción y Prevención – P y P.	0
Plan que identifica objetivos metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado.	0
Evaluación Médica Ocupacional.	0
Identificación de peligros con participación de todos los niveles de	0

la empresa peligros con participación de todos los niveles de la empresa	
Se implementan medidas de prevención y control / peligros.	0
Total	0,5
	<b>Crítico</b>

Nota: Estándares mínimos SG-SST empresas de 10 o menos trabajadores riesgos I, II y III

De acuerdo con la información proporcionada por la persona designada por almacén Andrea, para recibir y acompañar la ejecución del diagnóstico del SG-SST y según los resultados arrojados de los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019, se puede identificar que la empresa, no cuenta con un SG-SST estructurado, que garantice la seguridad y bienestar de los trabajadores y las demás partes interesadas.

Como se puede observar en la Tabla 7, la empresa debe implementar 7 ítems obligatorios. Almacén Andrea solo ha implementado uno: la "Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales," con un peso porcentual del 0.5%. Esto resulta en una calificación crítica, por lo que es necesario establecer un plan de mejora.

Según el Artículo 28 de la Resolución 0312 de 2019, “si el puntaje obtenido es menor al 60%, se debe realizar un Plan de Mejoramiento de inmediato”. Este informe se envía a la Administradora de Riesgos Laborales a la que la empresa está afiliada, en un plazo máximo de tres (3) meses tras realizar la autoevaluación.

#### **4.2.3 Identificación de peligros y riesgos laborales**

Se hizo uso la matriz de riesgos sugerida por la NTC-45 de 2012 (ver apéndice E), con el fin de evaluar las actividades de todos los procesos de la empresa Almacén Andrea obteniendo la



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea valoración de las tareas con mayor índice de ocurrencia, estos resultados obtenidos de estas herramientas son analizados de manera técnica y objetiva con el fin de establecer los puntos críticos de la empresa en todos los aspectos vinculados a la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud al tomar la GTC 45 2012 como una herramienta para que detallada y profundamente se utilizaran parámetros que permitieran identificar los peligros y valorar los riesgos.

La matriz IPERC sirve como una herramienta para que almacén Andrea pueda identificar los riesgos prioritarios dentro de los puestos de trabajo, que generan accidentes y enfermedades laborales. Además, permite tomar decisiones según la importancia de los riesgos.

La información se recolecto mediante la inspección a cada puesto de trabajo y en entrevistas con los empleados vinculados en la empresa. Una vez analizada la información en función de los riesgos reportados y evidenciados, y considerando las medidas de intervención con las que cuenta la empresa actualmente, se presentan los riesgos de la siguiente manera:

**Tabla 8.**

*Clasificación de los riesgos*

<b>No aceptable.</b>		<b>Aceptable</b>	
<b>Clasificación</b>	<b>Efectos posibles</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Efectos posibles</b>
<b>Psicosocial</b>	Problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardiacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas.	<b>Biomecánico- movimientos repetitivos</b>	Lesiones musculoesqueléticas, tendinitis, bursitis, afectación en muñecas y manos.



<b>Psicosocial</b>	Estrés, dolores musculares, adormecimiento de extremidades, lumbagos.	<b>Biomecánico - posición de pie prolongada</b>	Puede causar varias afecciones como dolor lumbar, fatiga en las piernas, várices y problemas circulatorios, artritis y problemas en las articulaciones
<b>Psicosocial</b>	Fatiga Cefalea Trastornos osteomusculares Estrés laboral	<b>Biomecánico- sobre esfuerzos</b>	Se pueden presentar diferentes lesiones musculares, hernias inguinales, fatiga muscular y Lesiones en las articulaciones.
<b>Condiciones de seguridad-Robo</b>	Heridas, trauma emocional, estrés laboral, muerte, pérdida de propiedad,	<b>Biológico</b>	Fiebre, tos, dificultad para respirar, pérdida del gusto o el olfato, y complicaciones respiratorias severas, dolores musculares, dolor de cabeza, dolor de garganta, fatiga y debilidad.
<b>Condiciones de seguridad-almacenamiento inadecuado</b>	Se pueden presentar caídas con lesiones leves como contusiones, rasguños o hematomas. Fracturas, esguinces o lesiones musculares. Atrapamientos por material que cae daños a equipos, mobiliario o productos almacenados.	<b>Biológico- contacto con virus</b>	Fiebre, tos, dificultad para respirar, pérdida del gusto o el olfato, y complicaciones respiratorias severas, dolores musculares, dolor de cabeza, dolor de garganta, fatiga y debilidad.

<b>Fenómenos naturales -sismo</b>	Incendios, interrupción de los servicios vitales, pánico y choque psicológico.	<b>Biológico</b>	Se puede presentar diferentes enfermedades como fiebre dolores musculares, de cabeza, erupción cutánea y hemorragias
<b>Biológico-contacto con virus</b>	Se pueden presentar enfermedades infecciosas como VIH/SIDA, Hepatitis B, Sífilis, Cólera, Parasitosis intestinales, Hepatitis.	<b>Químico-contacto con detergentes</b>	Quemaduras en la piel, Dermatitis de contacto. intoxicación, irritación en los ojos, la piel y vías respiratorias
<b>Condiciones de seguridad-incendio</b>	Se pueden presentar enfermedades cardiovasculares, respiratorias, pérdidas materiales, daños estructurales, pérdidas económicas.	<b>Condiciones de seguridad-instalaciones locativas</b>	Se pueden presentar caídas con lesiones leves como contusiones, rasguños o hematomas. Al golpearse contra obstáculos pueden provocar lesiones moderadas como fracturas, esguinces o lesiones musculares. las caídas desde escaleras pueden causar lesiones graves en la cabeza, la columna vertebral o los órganos internos
		<b>Químico-polvo</b>	Enfermedades respiratorias como Rinitis alérgica, Bronquitis

**Nota:** Se describe la clasificación de los riesgos y sus posibles efectos.

La matriz presentada detalla una serie de tareas realizadas en un entorno laboral, que

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea abarcan desde ventas hasta limpieza y atención al cliente. Cada tarea se asocia con diferentes tipos de riesgos, que van desde aspectos psicosociales hasta biomecánicos, biológicos y químicos, así como condiciones de seguridad. Se ha llevado a cabo una evaluación exhaustiva de cada riesgo, considerando tanto su probabilidad como su consecuencia, lo que ha dado como resultado la asignación de niveles de riesgo que van desde “BAJO” hasta “MUY ALTO” (ver Apéndice E).

De acuerdo con la identificación de riesgos, se observa que el peligro que se presenta de forma constante en todos los cargos y calificado en nivel de aceptabilidad 1 (No aceptable), es el psicosocial (19%). Le siguen las condiciones de seguridad, como robo y almacenamiento inadecuado, el riesgo tecnológico (incendio) y los fenómenos naturales (sismo), que están en un nivel de aceptabilidad del riesgo 2 (24%). En el nivel de aceptabilidad 3 se encuentran los peligros biomecánicos, biológicos y químicos (57%).

Se identificaron 21 riesgos distribuidos entre administradora, asesora de ventas, oficios varios y servicios generales, con un total de cuatro personas. Para la elaboración de la matriz IPERC, se recolectaron datos a partir de inspecciones en las áreas de trabajo y en las locaciones físicas, y finalmente se realizó una encuesta a cada empleado para identificar los peligros en cada puesto.

El nivel de aceptabilidad de riesgo de los peligros identificados fue relativamente alto. Esto se debe a que la empresa no ha implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Por lo tanto, el nivel de deficiencia y los controles existentes actualmente son nulos, ya que no se ha implementado ninguna estrategia para mitigarlos.

Para mitigar estos riesgos, se sugieren una serie de controles existentes, que incluyen medidas como la rotación de actividades, el uso de equipos de protección personal y la dotación

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea de herramientas adecuadas. Sin embargo, se han identificado áreas donde se necesitan mejoras adicionales, y se han proporcionado recomendaciones específicas para abordar estos problemas.

#### **4.3 Fase de evaluación de riesgos y determinación de controles**

En la consultoría, se proponen acciones específicas para mitigar los riesgos de la empresa Almacén Andrea (ver Apéndice E y H), que permitirá cubrir los factores de riesgo que pueden afectar significativamente la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, y la operatividad y continuidad de la organización.

- **Contacto con clientes difíciles e insatisfechos para reclamaciones o garantías**

En el ámbito del proceso operativo-administrativo, se ha identificado un riesgo psicosocial asociado al cargo de asesora de ventas y administradora en las áreas de venta del almacén; tanto el primer y segundo piso como la bodega ubicada en el tercer piso presentan situaciones que exponen al personal a contactos con clientes difíciles e insatisfechos, especialmente durante reclamaciones o garantías. Estos riesgos pueden afectar negativamente la salud física y mental del equipo, incluyendo ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares, gastrointestinales y musculoesqueléticas.

El programa de gestión se enfocará en los siguientes propósitos:

- **Reducción de la exposición al estrés psicosocial:** Se propone la aplicación de la batería de evaluación del riesgo psicosocial y desarrollar programas específicos de acuerdo a lo resultante, para promover el bienestar psicológico y físico del personal. Capacitaciones sobre el manejo del estrés y actividades recreativas desde el plan de bienestar laboral complementarán estas acciones.
  - **Seguimiento continuo:** El responsable de SST, junto con los líderes de cada área afectada, serán responsables de ejecutar estas acciones. Se sugiere realizar un
- 
-

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea  
seguimiento trimestral, garantizando la efectividad del programa de gestión de riesgos.

- **Cumplimiento legal y mejora del entorno laboral:** Además de cumplir con los requisitos legales establecidos para el SG-SST, se busca mejorar significativamente la calidad del entorno laboral y la salud del personal.
- **Enfoque administrativo y de promoción de la salud:** Dado que la naturaleza del riesgo psicosocial no requiere cambios estructurales, las medidas se implementarán sin necesidad de eliminación, sustitución o controles de ingeniería específicos.

Se espera que, mediante estas acciones, se reduzcan los riesgos asociados y mejoren la satisfacción y bienestar general del personal, fortaleciendo la cultura de seguridad y salud en el trabajo de Almacén Andrea.

Jornada de trabajo extensa, características específicas del grupo de trabajo. En el proceso operativo-administrativo, la matriz IPERC registra riesgo psicosocial relacionado con las largas jornadas de trabajo y las características específicas del grupo de trabajadores, específicamente las asesoras de ventas, administradoras, personal de servicios generales y oficios varios en las áreas de venta del almacén. Los posibles efectos adversos incluyen fatiga, cefalea y trastornos osteomusculares, lo que impactaría negativamente la salud física y mental del personal. La evaluación del riesgo ha calificado esta situación como muy alta y crítica, lo que requiere una intervención urgente para controlar y mitigar estos efectos.

El programa de gestión de riesgos se centrará en los siguientes propósitos:

- **Reducción de la exposición al estrés laboral:** Para este riesgo, también será útil la aplicación de la batería para de riesgo psicosocial, considerando factores como la carga de trabajo, la presión temporal y la demanda emocional, incluyendo dentro de los programas algunas estrategias para manejar el estrés y mejorar el equilibrio familia-



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea trabajo del personal. También se propone la realización de capacitaciones sobre la gestión del estrés y la importancia del equilibrio entre vida laboral y personal, apuntando hacia el autocuidado.

- **Propuesta de mejora en las condiciones de trabajo:** Se sugiere evaluar la ergonomía de los puestos de trabajo para prevenir trastornos osteomusculares, considerando aspectos como la disposición de mobiliario, iluminación y ventilación. Resulta pertinente establecer pausas activas y descansos adecuados para reducir la fatiga y mejorar el bienestar físico. Finalmente, se recomienda promover la comunicación efectiva entre los miembros del equipo para fomentar un ambiente colaborativo en Almacén Andrea.
- **Seguimiento y monitoreo continuo:** Los coordinadores de HSEQ, junto con los líderes de cada área afectada, serán responsables de llevar a cabo estas acciones. Igual que en el riesgo mencionado en primer lugar, se considera pertinente el seguimiento trimestral para asegurar que las actividades planificadas se ejecuten adecuadamente y se logren los objetivos del programa.

- **Almacenamiento inadecuado, falta de orden y aseo**

El programa de gestión de riesgos para el área operativa, específicamente para los servicios generales y oficios varios en el almacén ubicado en los pisos 1 y 2, así como en la bodega del piso 3, se enfocará en abordar las condiciones de seguridad relacionadas con el almacenamiento inadecuado y la falta de orden y aseo. Estas condiciones pueden provocar caídas con lesiones leves o graves, atrapamientos por material que cae, y daños a equipos y productos almacenados.

La evaluación del riesgo ha determinado que esta situación es muy alta, lo que indica una exposición continua y frecuente con una alta probabilidad de materialización del riesgo, por lo



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea  
que los propósitos se han definido de la siguiente manera:

41

- **Mejora de las condiciones de almacenamiento:** Se propone rediseñar las áreas de circulación para que sean más amplias y seguras; esto incluirá la reubicación estratégica de estanterías y la optimización del espacio disponible. Se fijarían las estanterías de almacenamiento a sitios seguros para prevenir posibles colapsos o caídas de material y se sugiere implementar prácticas adecuadas de almacenamiento, como la clasificación ordenada de productos y la correcta disposición de materiales.
- **Mantenimiento de un alto nivel de orden y aseo:** Se sugiere construir un plan de orden y aseo que minimice la congestión y elimine obstáculos innecesarios en las áreas de circulación y almacenamiento, promoviendo también la cultura de mantener limpias y organizadas las zonas de trabajo.
- **Prevención de accidentes laborales:** La capacitación del personal podría incluir sesiones de formación sobre prácticas de seguridad, orden y aseo, y prevención de accidentes. Para verificar su efectividad, se realizarían inspecciones de seguridad periódicas en el almacén para identificar y mitigar los riesgos presentes en el área de trabajo.
- **Sismo**

El área operativa-administrativa, que incluye al personal de ventas, administración, servicios generales y oficios varios en el almacén y bodega, se identificó que sus actividades diarias, como la limpieza de mercancía, facturación, surtido y venta de productos, atención en la caja y labores de orden y aseo, existe una exposición a posibles consecuencias graves en caso de un evento sísmico. La evaluación del riesgo ha determinado que es muy alto, lo que indica una exposición continua y frecuente con una alta probabilidad de materialización del riesgo, donde los posibles efectos incluyen incendios, interrupción de servicios vitales, pánico y choque

---

---

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea psicológico, con consecuencias potencialmente mortales debido al colapso de estructuras.

Para cubrir lo necesario, se han dispuesto los siguientes propósitos:

- **Garantizar la seguridad del personal:** Se propone diseñar e implementará un plan de emergencias específico que considere la vulnerabilidad de la empresa ante sismos.
- **Continuidad operativa:** Es necesario conformar y capacitar la brigada de emergencia, específicamente en respuesta ante sismos. El plan de emergencias incluirá la demarcación y señalización de rutas de evacuación y salidas de emergencia.
- **Capacitación y dotación:** Todo el personal puede recibir formación en técnicas de primeros auxilios físicos y psicológicos, evacuación y respuesta ante desastres. Además, la brigada de emergencia contará con equipos necesarios. Finalmente, se dispondrá de una mejor ubicación de extintores y botiquines de primeros auxilios.

Las acciones se centrarán en controles administrativos y mejoras en el equipamiento para garantizar una respuesta eficaz ante emergencias sísmicas. Esta propuesta busca no solo cumplir con la normativa, sino también proteger la vida del personal y asegurar la continuidad de las operaciones en situaciones críticas. Mediante la implementación de estas acciones, se espera una significativa reducción de los riesgos asociados a fenómenos naturales, mejorando la seguridad y preparación del personal y minimizando la interrupción de operaciones. El seguimiento continuo y la evaluación de la eficacia de estas medidas serán fundamentales para asegurar que los objetivos del programa se cumplan de manera efectiva y sostenible.

#### **4.4 Fase de propuesta acciones de mejora**

Para mejorar la implementación del SG-SST de Almacén Andrea, se pueden implementar una serie de acciones específicas basadas en las observaciones y recomendaciones expuestas a continuación y que se especifican en el Apéndice F.

---

---

- **Definición de políticas y responsabilidades:** La construcción de un documento que defina la política de SST, cumpliendo con los requisitos establecidos en la legislación colombiana. Este documento debe ser conocido y comprendido por todos los empleados a través de sesiones informativas y documentación accesible. Además, resulta crucial definir y asignar claramente las responsabilidades a todos los niveles de la organización, lo que implica crear una matriz de roles y responsabilidades e integrarla en las descripciones de cargos. La comunicación de estas responsabilidades a las partes interesadas y la verificación de su comprensión, dejando evidencia de la misma, son pasos esenciales para garantizar la eficacia del sistema.
  - **Recursos y presupuesto:** Se sugiere asignar un presupuesto que contemplé los recursos financieros, técnicos y humanos para el diseño, implementación, evaluación y mejora del SG-SST es otra acción prioritaria. Documentar y revisar anualmente el presupuesto asignado, asegurando su alineación con el plan de trabajo, sería importante para mantener el sistema funcionando de manera óptima.
  - **Plan de trabajo y capacitación:** Se recomienda desarrollar y firmar un plan de trabajo anual en SST, que sea conocido por el COPASST y accesible para todos los trabajadores de Almacén Andrea. Además, se sugiere construir y evidenciar un plan anual de capacitación en SST, que incluya temas de emergencia, primeros auxilios y evacuación, y registrar detalladamente la participación de los colaboradores; ello para fortalecer las competencias del personal en materia de seguridad. También contar con un plan de inducción y reinducción para el personal nuevo y para cambios de puestos para asegurar que los empleados tengan una adaptación segura y eficiente al entorno laboral.
  - **Identificación y Evaluación de Riesgos:** El desarrollo de procedimientos para identificar y
- 
-

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea evaluar peligros y riesgos debe incluir metodologías especializadas para riesgos psicosociales y realizar evaluaciones periódicas. Además, documentar y actualizar el plan de emergencias, incluyendo la identificación de amenazas y vulnerabilidades, es fundamental para estar preparados ante cualquier eventualidad.

- **Equipos de Protección Personal (EPP):** Establecer un procedimiento para la selección, compra y entrenamiento en el uso de EPP, documentando el proceso desde la adquisición hasta la disposición final, y realizar entrenamientos periódicos.
  - **Investigación y documentación:** Se recomienda diligenciar formatos de investigación de incidentes y accidentes, garantizando la conservación de estos registros y realizando análisis de causa raíz para implementar medidas preventivas. El mantenimiento y la seguridad de las instalaciones deben incluirse en un plan de mantenimiento correctivo, por lo que se sugiere realizar inspecciones periódicas y registrar todas las actividades de mantenimiento.
  - **Evaluaciones médicas y comunicación:** Realizar evaluaciones médicas ocupacionales según los riesgos y peligros documentados y seguir las recomendaciones médicas para mejorar las condiciones laborales es crucial para la salud de los empleados. También es necesario definir procedimientos de comunicación en SST y socializar los resultados de las evaluaciones mediante sesiones informativas regulares y evidenciar la difusión de información relevante asegurará que todos los colaboradores estén informados y comprometidos con la seguridad.
  - **Auditorías y mejora continua:** Resulta esencial definir un plan de auditorías al SG-SST, garantizando la idoneidad de los auditores, participando activamente el Vigía en SST, el cual ayudará a mantener la integridad y eficacia del sistema.
- 
-

## 5. Conclusiones

Al aplicar los diagnósticos del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 0312 de 2019, se determinó que la empresa Almacén Andrea no cuenta con un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo que podría afectar gravemente a la empresa, ya que la salud y seguridad de sus trabajadores están en riesgo si no inicia la implementación del sistema. Adicionalmente se pudo evidenciar mediante el diseño de la matriz IPERC que la empresa cuenta con riesgos muy altos, siendo esto evidenciado en que las medidas de intervención son nulas frente a la gravedad de estos. Entre estos riesgos se encuentran los psicosociales, biomecánicos, biológicos, químicos y los relacionados con condiciones de seguridad y fenómenos naturales.

Las recomendaciones, que incluyen capacitación continua, apoyo psicológico, mejoras ergonómicas, protocolos estrictos de higiene y desinfección, inspecciones periódicas, planes de emergencia y control de sustancias químicas, están diseñadas para mitigar estos riesgos y fomentar un trabajo seguro y saludable. La implementación de estas medidas no solo reducirá la incidencia de enfermedades y lesiones laborales, sino que también mejorará el bienestar general y la satisfacción de los empleados.

Considerando lo anterior, Almacén Andrea adopte una política de mejora continua, revisando y actualizando regularmente sus procedimientos de SST. Esto permitirá la adaptación a nuevas circunstancias y riesgos emergentes, protegiendo así la integridad física y mental de sus



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea trabajadores y asegurando la eficiencia y sostenibilidad operativa de la empresa

46

Para terminar, se debe de tener en cuenta que la información dada en la aplicación de los diagnósticos permitió dar cumplimiento a los objetivos de la consultoría, ya que se pudo conocer el estado actual del avance del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el cumplimiento de los requisitos legales y la Identificación y análisis de los peligros y riesgos presentes en los procesos de la empresa.

## **6. Recomendaciones**

Considerando el diagnóstico del Decreto 1072 de 2015, se proponen recomendaciones para la empresa Almacén Andrea para mitigar los impactos negativos derivados del incumplimiento de los estándares establecidos en la Resolución 0312 de 2019.

Dado el nivel crítico de riesgo que amenaza la salud de sus trabajadores, se considerarán cuidadosamente cada uno de los riesgos encontrados. Además, se sugiere asignar un responsable de SST que cumpla con los requisitos exigidos por la resolución 0312 de 2019 de acuerdo con el número de trabajadores y a la clase de riesgo de la empresa, para apoyar el diseño y ejecución del sistema de gestión.

Se recomienda cumplir los 7 estándares mínimos exigidos por la resolución 0312 de 2019 para empresas con menos de 10 empleados y de riesgo I, II, III, para que se cumpla la resolución, se evite sanciones económicas, mientras se trabaja en pro del bienestar integral de los empleados.

En cuanto a la capacitación y formación, se sugiere implementar programas de formación continua para el manejo del estrés, técnicas de relajación y uso adecuado del equipo de protección personal (EPP). Esto incluye formación en primeros auxilios y procedimientos de emergencia.

Se considera importante establecer programas de apoyo psicológico y asesoramiento emocional para los empleados. Fomentar un entorno laboral positivo con comunicación abierta,



Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea  
reconocimiento del esfuerzo del personal y espacios adecuados para el descanso.

También se recomienda realizar evaluaciones ergonómicas de los puestos de trabajo para asegurar que estén diseñados de manera que reduzcan la tensión física. Proveer herramientas y equipos ergonómicos, así como establecer pausas activas para ejercicios de estiramiento y movilidad.

Resultaría provechoso implementar protocolos estrictos de limpieza y desinfección, especialmente en áreas de alto contacto. Promover campañas de vacunación y realizar chequeos médicos regulares para prevenir enfermedades infecciosas.

Asimismo, realizar inspecciones periódicas de las instalaciones para identificar y corregir riesgos potenciales, asegurando un ambiente seguro mediante el uso adecuado de los EPP.

Por otra parte, se considera esencial desarrollar y comunicar planes de emergencia específicos para diferentes tipos de desastres naturales y situaciones de riesgo. Capacitar a los empleados en procedimientos de evacuación y realizar simulacros periódicos.

Mantener un inventario actualizado de productos químicos y asegurarse de que estén almacenados de manera segura. Instruir a los empleados sobre el manejo seguro de sustancias químicas y asegurar que las fichas de datos de seguridad (SDS) estén disponibles y accesibles.

En síntesis, estas recomendaciones ayudarán a la empresa Almacén Andrea a gestionar de manera efectiva los riesgos identificados, cumpliendo con la normativa vigente y promoviendo un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los empleados. Es crucial mantener una política de mejora continua, revisando y actualizando los procedimientos según sea necesario para adaptarse a nuevas circunstancias y riesgos emergentes, para ampliar información ver Apéndice G.

---

---

## 7. Referencias

Almacén Andrea (2017). Descripción de la empresa. Archivo interno.

Álvarez-Torres, S. H., & Riaño-Casallas, M. I. (2018). La política pública de seguridad y salud en el trabajo: el caso colombiano. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 111-131.

Anguera, M. T., Blanco-Villasenor, A., Losada, J. L., & Portell, M. (2018). Pautas para elaborar trabajos que utilizan la metodología observacional. *Anuario de psicología*, 48(1), 9-17.

Cañón-Martínez, N. D., Lara-Guevara, N., & Montenegro-Rojas, S. (2021). *Diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en marco de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 para la empresa Fantasía Compañía Creativa SAS ubicada en Bogotá DC*. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1994>

Cerda, H. (1997). *La investigación total. La unidad metodológica en la investigación científica*. Colombia: Editorial Magisterio.

Congreso de la República. (2012). *Ley 1562 de 2012*. Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones sobre Salud Ocupacional.



- Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea 49
- Coronado-Fernández, T., & Cuellar-Figueroa, J. E. (2018). *Implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa comercializadora de mangueras JM de Bogotá DC con base en el decreto 1072 del 2015 y el decreto 052 de 2017*. Recuperado de: <https://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/6604>
- Díaz, O. L., & Muñoz-Maya, C. M. (2013). Aplicación de la GTC 34 y GTC 45 en una S.A.S. de servicios en HSEQ: estudio de caso. *Suma de Negocios*, 4(1), 71-87.
- Incontec, Consejo Colombiano de Seguridad. (20 de junio de 2012). *Guía Técnica Colombiana GTC 45*. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. Colombia.
- Jiménez-Orozco, O. L., León-Ríos, A. L., & Lozano-Torres, M. A. (2021). Manual del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, para la empresa Operaciones y Explotaciones Mineras SAS, dando cumplimiento a la Resolución 0312 de 2019. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1277>
- López-Tirado, Y. P., & Blanco-Veloza, R. (2021). Propuesta de diseño para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa Ferretería Norue SAS. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1268>
- Ministerio de trabajo. (2015). Decreto 1072 de 2015. Por el que se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Ministerio de trabajo. (2019). Resolución 0312 de 2019. Por la cual se definen los Estándares Mínimos en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Oré-Sosa, E. (2018). Prevención de riesgos laborales y derecho penal. *Derecho PUCP*, (81), 197-225.
- Padrón, J. (2006). Investigar, reflexionar y actuar en la práctica docente. Recuperado el 18 de
- 
-

Prioridades en seguridad y salud en el trabajo para Almacén Andrea  
abril de 2008 de <http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm>

Padrón-López, J. (2020). *Actualización del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 45001: 2018 y evaluación ergonómica en la oficina HSEQ de “Seicom Casanare LTDA en la ciudad de Yopal*. Recuperado de: <http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/5605>

Parra-Bravo, A. J., Rubiano-Perilla, J. S., & Sotelo-Bustos, D. V. (2021). *Propuesta de diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la Empresa Ideas de Inversión SAS-Datalab*. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/1249>

Prado, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial el manual moderno.

Riquelme-Leiva, M. (2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA Una herramienta esencial para el estudio de la empresa*.

Roa-Quintero, D. M. (2017). *Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) Diagnóstico y análisis para el sector de la construcción* (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62048>

Sarli, R., González, S. I., & Ayres, N. A. T. A. L. I. A. (2015). Análisis FODA. Una herramienta necesaria. *Revista de la Facultad de Odontología*, 9(1), 17-20.



## 8. Apéndices

---

---

Apéndice A. Diagnóstico decreto 1072

Apéndice B. diagnóstico de estándares mínimos resolución 0312

Apéndice C. Formato encuesta para identificación de peligros

Apéndice D. Formato de inspecciones SST

Apéndice E. Matriz IPERC

Apéndice F. Herramienta de gestión de acciones para la mejora continua

Apéndice G. Procedimiento para identificación de peligros y riesgos

Apéndice H. Programa de gestión para riesgos prioritarios

Apéndice I. Informe diagnóstico

