

Informe Final Consultoría Empresarial
Diseño de mecanismos para la preparación y respuesta ante emergencias
GSC OUTSOURCING SAS
20240420025610

Andrés Felipe Cardona Echeverry
Daniel Eduardo Gómez Chávez
Katherine Vanessa Villagrán Cortés
Lady Johanna Parra Ávila
Estudiantes

Angela Viviana García Salamanca
Psicóloga, Especialista en Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos Laborales
Magíster en Educación
Director del Proyecto

Julian Andres Martinez Rincon
Ingeniero Electrónico, Máster Universitario en Dirección y Administración de Empresas –
MBA, Especialista en Gerencia de Proyectos, Especialista en Salud Ocupacional
Coordinador del Consultorio GSSL.
Codirector del Proyecto

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano
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, 05 de mayo de 2024

Criterios de Existencia

Nombre del Informe	
Diseño de estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing S.A.S en el año 2024	
Nombre(s) de lo(s) Consultor(es) Estudiantes	Andrés Felipe Cardona Echeverry C.C. 1.053.766.743 Daniel Eduardo Gómez Chávez C.C. 1.026.270.923 Katherine Vanessa Villagrán Cortés C.C. 1.053.851.301 Lady Johanna Parra Ávila C.C. 52.971.053
Nombre(s) de lo(s) Consultor(es) Senior (Director / Codirector Consultoría)	Angela Viviana García Salamanca. C.C. 46.457.128 Julián Andrés Martínez C.C. No. 86.065.704
Número del contrato	20240420025610
Fecha Presentación Informe	28/05/2024
Idioma	Español (Castellano)
Disponibilidad	
Nombre de la empresa	GSC Outsourcing S.A.S
NIT	900345851-7
Nombre del proyecto de investigación asociada	Innovación en la gestión empresarial, el trabajo digno y decente en el marco de la Seguridad y Salud Laboral – Consultorio GSSL. 2022 – 2024.
Número de páginas	38

Tabla de Contenido

	Pág.
Resumen.....	9
Introducción	9
1. Objetivos	10
1.1. Objetivo General	10
1.2. Objetivos Específicos.....	10
2. Marco Referencial.....	10
2.1. Marco Contextual.....	10
2.2. Marco Legal.	13
3. Marco Metodológico.....	16
3.1.1. Diseño de la Consultoría.....	16
3.1.2. Fases de la Consultoría.....	18
3.1.3. Técnicas de actuación e Instrumentos	19
3.2. Resultados.	24
3.2.1. Fase 1 Evaluación del Cumplimiento	24
3.2.2. Fase 2 Formulación de Estrategias	26
3.2.3. Fase 3 Plan de Mejora de Preparación y Respuesta Ante Emergencias.....	29
4. Conclusiones	31
5. Recomendaciones.....	332
Referencias.....	33
Apéndices.....	37

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Especificaciones de la Empresa.....	10
Tabla 2 Informacion General.....	11
Tabla 3 Marco Legal.....	13
Tabla 4 Descripción Desarrollo de Objetivos.....	21



Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 - Ubicación de la Empresa GSC OUTSOURCING SAS.....	12
Figura 2 - Porcentaje de Cumplimiento de la Lista de Chequeo	24
Figura 3 - Cumplimiento de la Evidencia en el Decreto 1072 de 2015	25
Figura 4 - Cumplimiento de la Evidencia en el Decreto 2157 del 2017.....	25
Figura 5 - Cumplimiento de la Evidencia para la Lista de Chequeo del Plan de Selección, Conformación, Inducción, Formación y Mantenimiento de la Brigada de Emergencias.....	27
Figura 6 - Número de Elementos de la Lista de Chequeo sin Evidencia.....	28



Lista de Apéndices

	Pág.
Apéndice A - Informe de diagnóstico inicial Decreto 1072 de 2015.	37
Apéndice B - Informe diagnóstico Resolución 0312-2019	37
Apéndice C – Informe auditoría al plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	37
Apéndice D – Acta de asesoría y formación para el levantamiento y determinación de amenazas, vulnerabilidad y riesgos de la empresa	37
Apéndice E – Acta de asesoría y estructuración de brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencia	37
Apéndice F – Acta de orientación en el desarrollo de planes operativos normalizados.....	37
Apéndice G - Acta de apoyo en la conformación y capacitación inicial a brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias	37
Apéndice H - Acta de asesoría en el programa de capacitación anual en prevención preparación y respuesta ante emergencias	37
Apéndice I - Acta de entrega sugerencias de acciones de mejora y acciones correctivas de acuerdo con las necesidades de la empresa (Plan de Mejoramiento).	37



Resumen

A continuación, encontraremos una consultoría diagnóstica basada en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de un plan para reacción inmediata ante emergencias, cuyo objetivo es diseñar estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS, año 2024.

Esta consultoría diagnóstica con enfoque cualitativo de tipo descriptivo, toma una población que cuenta con 165 trabajadores de los cuales se tomó una muestra de 10 colaboradores que hacen parte de la brigada.

Encontramos que la consultoría arroja como resultado 4 hallazgos en la Empresa:

1. Debe robustecer la formación práctica de la brigada.
2. Debe asegurar que los miembros de la brigada cuenten con el curso de las 50 horas.
3. Implementar dentro de la política de seguridad y salud en el trabajo lineamientos para atención de emergencias, así como identificarlo dentro de los objetivos de cumplimiento del SG-SST.
4. Dejar informe de las auditorias aplicadas en el SG-SST

En conclusión, se identificó que la evaluación del plan permitió identificar estrategias específicas para realizar compromisos aplicados en el marco de Seguridad y Salud Trabajo, garantizando un entorno laboral seguro al momento de reaccionar ante una emergencia o desastre natural.

Palabras Clave. Ambiente de Trabajo, Amenaza Natural, Calidad de Vida, Desastre.

(Tesauruso de La UNESCO, n.d.)

Summary

Next, we will find a diagnostic consultancy based on the Occupational Health and Safety System of a plan for immediate reaction to emergencies, whose objective is to design continuous improvement strategies for preparation and response to emergencies in the company GSC Outsourcing SAS, year 2024.

This consultancy diagnoses with a qualitative descriptive approach, it is taken from a population that has 165 workers from which a sample of 10 collaborators who are part of the brigade was taken.

We found that the consulting results in 4 findings in the Company:

1. It must strengthen the practical training of the brigade.
2. You must ensure that the members of the brigade have the 50-hour course.
3. Implement guidelines for emergency response within the occupational health and safety policy, as well as identify it within the SG-SST compliance objectives.
4. Leave a report on the audits applied in the SG-SST

In conclusion, it was identified that the evaluation of the plan made it possible to identify specific strategies to make commitments applied within the framework of Work Health and Safety, guaranteeing a safe work environment when reacting to an emergency or natural disaster..

Keywords. Work Environment, Natural Hazard, Quality of Life, Disaste. (UNESCO Thesaurus, n.d.)

Introducción

El tema de la consultoría sobre la que se realizó el trabajo es acerca de la "*Diseño de estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing S.A.S en el año 2024*".

La relevancia del tema se relaciona con el cumplimiento de la norma ya que busca identificar la capacidad de respuesta al momento de estar inmersos en una situación de emergencia y la necesidad de que la reacción de los colaboradores sea efectiva y segura.

Una vez se pueda identificar las fortalezas y/o debilidades la importancia es proponer diferentes acciones para implementar acciones específicas y así mejorar de manera continua la reacción ante cualquier tipo de emergencias.

Los datos fueron recolectados a través de diferentes encuestas que se realizaron por medio de listas de chequeo acerca del plan de preparación y respuesta ante emergencias que se les realizó a los colaboradores de la empresa GSC Outsourcing SAS, para ser analizados y sistematizados a través de una matriz de acciones preventivas.

Es así como el resultado nos dio el alcance para proyectar la estructura de los responsables, recursos y tiempos, con información específica proporcionada por los primeros respondientes de la empresa, identificando que dentro de los resultados se encontraron algunos hallazgos que demuestran la importancia de fortalecer los conocimientos y prácticas para enfrentar situaciones de peligro y garantizar un entorno seguro y preparado ante cualquier situación de desastre natural o de emergencia en el lugar de trabajo.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Diseñar estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS, en el año 2024.

1.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento del plan de preparación y respuesta ante emergencias de la empresa GSC Outsourcing SAS.
- Formular estrategias que permitan dar cumplimiento a la mejora continua del plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS.
- Proponer plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS.

2. Marco Referencial

2.1. Marco Contextual

GSC Outsourcing SAS es una empresa colombiana fundada por dos mujeres empresarias que lleva 14 años en el mercado, realizando labores en el sector del BPO, más específicamente hacia el sector del Call Center, investigación de bienes y procesos jurídicos

Tabla 1.

Especificaciones de la Empresa.

GSC OUTSOURCING SAS	
Dirección:	Carrera 16 A # 78 – 11 Edificio Oikos
Barrio:	El lago



Ciudad:	Bogotá
Sede:	Una
Sector:	BPO
Procesos:	Call Center, Investigación de Bienes, Procesos Jurídicos
Operación Call Center:	10 campañas
Operación Investigación de Bienes	40 Empresas
Operación procesos Jurídicos	5 Entidades

Nota: Elaboración Propia. Información recuperada de:
<https://www.informacolombia.com/directorio-empresas/informacion-empresa/gsc-outsourcing-sas>

a. Datos de la Empresa Asesorada.

Tabla 2.

Información General

Empresa:	GSC OUTSOURCING SAS
ARL:	SURA
Trabajadores Directos:	165
Trabajadores Tercerizados:	2
Sede:	1
Lugar de la Sede:	Bogotá
Ubicación de la Sede:	Carrera 16 A # 78 – 11 – Edificio Oikos
Brigadistas:	10
Punto de Encuentro:	Parque Centro Comercial Unilago

Nota: Elaboración Propia.

b. Contexto de la Empresa.

GSC Outsourcing SAS, cuenta con una sola sede la cual se encuentra ubicada en la Cr 16 A # 78 – 11 – Edificio Oikos, barrio el lago en la ciudad de Bogotá; en el mercado se da a conocer como QUE+, la cual es su marca comercial; actualmente se desempeña en 4 líneas de negocio donde realiza labores de Call Center, digitalización de procesos, investigación de bienes y procesos jurídicos. (Ver figura 1).

Figura 1.**3Ubicación de la Empresa GSC OUTSOURCING SAS**

Nota: Mapa Google Maps. Información Recuperado de:

<https://www.google.com/maps/search/Cr+16+A+%23+78+%E2%80%93+11+%E2%80%93+Edificio+Oikos+el+lago+/@4.6651035,-74.0600147,180m/data=!3m1!1e3?entry=ttu>

c. Problemática Abordada al Interior de la Empresa.

La empresa GSC Outsourcing SAS cuenta con 165 empleados, las cuales se catalogan en un riesgo bajo, dentro del análisis de vulnerabilidad realizado, se evidencia la posibilidad de mayores riesgos originados por desastres naturales o emergencias sociales.

Se observa el riesgo bajo ante situaciones de incendio debido a que la empresa no manipula ninguna fuente de ignición, ni cuenta con cocinas, ni entradas de gas.

Actualmente la empresa participa en los simulacros que realiza y propone el distrito de la ciudad de Bogotá, sin embargo, el personal no cuenta con la información suficiente para atender una emergencia en caso de así se requiera.

De allí se desprende la consultoría brindada, en donde se contemplará diseñar un plan de emergencias, con un análisis de vulnerabilidad, y un grupo capacitado adecuadamente para la atención de esta.

2.2. Marco Legal.

Tabla 3.

Marco Legal

Ley 1523 de 2012	El objetivo es articular a las Entidades o comunidad residente en el territorio colombiano para reducir, prevenir y mejorar la seguridad y calidad de vida de un individuo que se encuentre en una situación de emergencia. (Hernández, 1999; Lowi, 1972).
	Identificar la preparación y respuesta ante una cualquier situación de emergencia que se pueda presentar en el lugar de trabajo, como reacciones inmediatas del personal con conocimiento para garantizar la seguridad y



protección de los trabajadores en caso de situaciones de riesgo. (Banco Mundial 2012)

Ley 9ª de 1979 Identifica maniobras de reacción en casos de Emergencia, en el Artículo 499 analiza e identifica el personal que se encuentre en una situación después del desastre e identificar vulnerabilidades para recaudar información y consolidar un comité de emergencias para reaccionar más rápidamente. (Congreso de la República de Colombia. 1979).

En el Artículos 500, se habla sobre los planes de acción y los requerimientos mínimos que se debe tener en cuenta ante la reacción y respuesta de emergencias.

En el Articulo 502 se evidencia como a través del Ministerio de Salud, se puede acceder a diferentes programas para capacitarse en actividades de contingencia. (Congreso de la República de Colombia. 1979).

Resolución 0256 de 2014 En el Capítulo 1, Artículo 2, muestra cómo se conforma un equipo de brigada contra incendios, como se reglamenta y como se posiciona en diferentes sectores empresariales y sobre las capacitaciones que reciben. (Díaz Vallejo, Y. G. 2023). Se puede identificar las indicaciones sugeridas para que cualquier empresa entienda los riesgos potenciales que pueden afectar a los empleados, actividades productivas y a la empresa en su totalidad. (Díaz Vallejo, Y. G. 2023)

Resolución 2400 de 1979 En el Titulo II, Capítulo I, Articulo 16, se encuentran las condiciones óptimas que debe tener un inmueble destinado para lugar de trabajo, en

especial edificios y locales que deben cumplir con la norma de las puertas de salida para una rápida evacuación en caso de que se presenten situaciones de incendios.

En el Título VI, Capítulo II, Artículo 220 hasta 234, habla sobre la prevención, reacción y extinción de un incendio. También se determinan métodos de control para el trabajador, implementando medidas de seguridad basadas en normas que regulan la práctica segura en el trabajo. (Chávez L., L, Fernández Q., S y Mosquera, Y. 2013).

Resolución 0312 de 2019 En el Artículo 16 del capítulo III habla sobre los estándares mínimos para las empresas que cuentan con más de 50 trabajadores para riesgo del uno al cinco o para empresas inferiores a 50 trabajadores con riesgo entre cuatro o cinco. Se debe de contar con un plan de prevención, preparación y respuesta, se debe contar con planos de los sitios evaluados con sus amenazas y nivel de vulnerabilidad.

En el capítulo IV y XX indica que el empleador o contratante tienen la responsabilidad de ejecutar el SGSST la empresa es responsable de la implementación y cubrir todos los turnos. (Quintero, J. y Blanco, L. 2020)

Decreto 1072 de 2015 En el Artículo 2.2.4.6.2 establece que ante una emergencia que pone en riesgo o peligro a una empresa debe contar con una brigada para atender un evento que atente contra la seguridad y riesgo humano.

En el Artículo 2.2.4.6.25 indica que el empleador debe disponer de recursos para la prevención y atención ante una emergencia a todo su personal. (Murcia Amorochó, J y Sanmiguel Amaya, H. 2017)

Acuerdo 546 de 2013 Por el cual se transforma el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias-SDPAE-, en el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático-SDGR-CC, se crea el Fondo Distrital para la Gestión de Riesgo y Cambio Climático “FONDIGER” y se dictan otras disposiciones. Busca la reducción del riesgo, la mitigación y adaptación al cambio climático y el manejo de emergencias. (Rodríguez, M. S. 2021).

Acuerdo 341 de 2008 En el Acuerdo No. 30 de 2001 establece la realización de simulacros en caso de presentarse algún evento de calamidad pública de gran magnitud. (De Salud, S. D. S., & de Bogotá, C. 2008).

Nota. *Elaboración propia*

3. Marco Metodológico

3.1.1. Diseño de Consultoría

La consultoría diagnóstica de este trabajo se enfoca en trazar las estrategias que permitan la mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS, este proyecto tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, porque lo que se pretende es extraer información relevante en la verificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Herrera, 2008).

Por lo anterior se busca tener esta información por medio de los acontecimientos del entorno verificando los conocimientos y habilidades a través de una lista de chequeo del plan de

preparación y respuesta ante una emergencia, en segundo lugar se estructura una matriz de acciones preventivas que permitan la mejora continua del plan y por último se proyecta la estructura de los responsables, recursos y tiempos por medio de un informe general de propuesta para el mantenimiento y plan de mejora de la gestión general de emergencias.

Para el cumplimiento de cada una de las acciones es necesario el enfoque descriptivo, interpretando a, (Alban, Arguello, & Molina, 2020), en el que se puede identificar que por medio de la verificación de la información que se observa para evaluar, formular y proponer cada una de las actividades, se conoce las estrategias de mejora continua que son más predominantes y se enlista la validación de la información y el diseño del plan de mejora.

El tipo de consultoría a desarrollar es de tipo evaluativa se realiza a través de un análisis en las que se identifican las diferentes estrategias y acciones teniendo en cuenta el enfoque cualitativo y descriptivo, que se implementa en este diagnóstico, pretendiendo caracterizar la población y verificando los conocimientos, habilidades y las acciones preventivas que se pueden implementar con una propuesta de mejoras que existen en el plan de emergencias que se aplican en la compañía.

Se puede interpretar a través de un análisis que se realiza a partir de las diferentes estrategias implementadas con las acciones que se desarrollaron al momento de la preparación y resultados que se obtuvieron durante una situación de emergencias presentadas en la empresa GSC Outsourcing SAS.

Se pretende identificar fortalezas y debilidades ante el resultado en el plan de emergencias comprendiendo la situación actual con el fin de sugerir acciones muy puntuales para mejorar la gestión de emergencias de manera continua.

Población.

La empresa GSC Outsourcing SAS, cuenta con 165 trabajadores de los cuales se extrae una muestra de 10 colaboradores que hacen parte de la brigada y que desempeñan sus actividades en el área administrativa de la empresa GSC Outsourcing SAS, para obtener información relevante y un resultado asertivo de la población de interés de investigación sobre la mejora continua en la preparación y respuesta ante emergencias.

Muestra y Muestreo.

No probabilístico por conveniencia porque, los 10 colaboradores que tienen relevancia son las personas que son los brigadistas de la compañía.

3.1.2. Fases de la Consultoría

Para el desarrollo de la consultoría diagnóstica en GSC Outsourcing SAS, desarrollamos las siguientes fases de acuerdo con los objetivos establecidos, de la siguiente manera:

3.1.2.1. Fase 1- Evaluación del Cumplimiento

Para el desarrollo de esta fase de evaluación, se realiza un ejercicio de auditoría basada en los requisitos de la legislación colombiana en materia de emergencias, aplicable al contexto de GSC Outsourcing SAS, ejercicio realizado a través de una lista de chequeo adaptada por los requerimientos de la Ley 1523 de 2012, el Decreto 2157 de 2017, el Decreto 1072 de 2015 y las buenas prácticas identificables en la norma ISO 45001:2018.

Con el fin de una búsqueda de sostenibilidad de las propuestas establecidas por esta consultoría para el diseño y adopción de la evaluación en GSC Outsourcing SAS, se realizarán capacitaciones en el manejo de la herramienta AMEF-FMEA, llamada Análisis de Modo y Efecto de Falla, para establecer un método claro de análisis para la identificación de amenazas y vulnerabilidades, así como en los planes de preparación e intervención en emergencias.

3.1.2.2. Fase 2 - Formulación de Estrategias

Para el desarrollo de la estrategia de mejora continua en cuanto al plan de preparación y respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS, se plantea la segunda fase, el desarrollo fundamental en el ciclo de gestión de la brigada emergencia, así como la ruta para la atención inicial en eventos que afecten la continuidad de los servicios de GSC Outsourcing SAS, impactando sus instalaciones, trabajadores, visitantes, proveedores, entre otros.

Se realiza una aplicación de listas de chequeo para la evaluación permanente del nivel de cumplimiento de los requisitos asociables a la gestión de emergencias, para ser entregado como insumo en el desarrollo y mejora continua de los lineamientos y conocimientos para su aplicación y un adecuado análisis de resultados.

3.1.2.3. Fase 3 - Plan de Mejora de Preparación y Respuesta Ante Emergencias.

Para la última fase se desarrolla el plan de acción general de mejoramiento de GSC Outsourcing SAS, basado en una evaluación inicial, análisis de riesgos, evaluación de la brigada de emergencias y las acciones de los ejercicios valorativos, con el fin de que se cuente con un plan establecido con responsables, recursos y tiempos definidos para la implementación, mantenimiento y mejora de la preparación y respuesta de emergencias.

En este ejercicio será consolidado en un entregable final que ayudará a la sostenibilidad de las estrategias en la empresa.

3.1.3. Técnicas de Actuación e Instrumentos

Para cada objetivo desarrollado, clarificamos la herramienta utilizada para la evaluación cualitativa de la información, de la siguiente manera:

Evaluar el cumplimiento del plan de preparación y respuesta ante emergencia de la empresa.

El Instrumento utilizado para la recolección de la información asociada al nivel de cumplimiento de la preparación y respuesta ante emergencias es la lista de chequeo de evaluación de requisitos de la normatividad colombiana en materia de emergencias, así como las buenas prácticas de la ISO 45001 versión 2018.

En ese mismo sentido se aplica la herramienta Análisis de Modo y Efecto de Falla para la identificación de las amenazas y vulnerabilidad asociadas a las emergencias propias de GSC Outsourcing SAS.

Formular estrategias que permitan dar cumplimiento a la mejora continua del plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS.

Para el caso del segundo objetivo utilizaremos el instrumento de lista de chequeo para la evaluación de la gestión de la brigada de emergencias desde la ruta general de la gestión del talento humano: reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, evaluación, compensación, con respecto a la brigada de emergencias como cuerpo responsable de la atención inicial y directa de la emergencia en asociación al comité de emergencias organizacional, de acuerdo con la metodología del sistema de comando de incidentes.

- Proponer plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing SAS.

Para la fase final el instrumento de actuación corresponde a la matriz de plan de acción fundamentada en diagrama de Gantt en el cual se disponen los responsables, alcance, tiempo y recursos para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión de emergencias de GSC Outsourcing SAS.

3.1.3.1. Los Instrumentos Empleados para el Análisis de las Condiciones de GSC

Outsourcing SAS son los siguientes:

1. Adopción de herramienta para el informe de auditoría, de acuerdo con requisitos de los decretos 1072, 2157 y resolución 0312.
2. Plan de capacitación de la herramienta para la determinación de Amenazas, Vulnerabilidad y Riesgos de la empresa, la cual es el Análisis de Modo y Efecto de Falla frente a los riesgos identificados por la empresa.
3. Lista de chequeo del plan de selección, conformación, inducción, formación y mantenimiento de brigada de emergencias.
4. Plan de capacitación para el uso de la herramienta de línea base normativa frente a plan de emergencias institucional
5. Aplicación herramienta línea base decreto 2157 para la gestión de desastres y emergencias
6. Elaboración de informe general de propuesta de mantenimiento y plan de mejora de la gestión general de emergencias.

Tabla 4.

Descripción Desarrollo de Objetivos

Titulo	Objetivo		Actividades	Técnica de Seguridad	Resultado
	Objetivo General	Objetivos Específicos			
Diseño de estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante	Diseñar estrategias de mejora continua para la preparación y respuesta ante emergencias	1. Evaluar cumplimiento del plan de preparación y respuesta ante emergencia	1.1. Generar de la lista de chequeo según estándares 1.2. Aplicar la lista de chequeo de los requisitos (Dec. 1072 y 2157 y Res. 0312)	1.1. Adopción de herramienta para el informe de auditoría, de acuerdo con requisitos de los decretos 1072, 2157 y resolución	1.1. Informe de diagnóstico inicial Decreto 1072 de 2015. 1.2. Informe diagnóstico

emergencias en la empresa GSC Outsourcing S.A.S en el año 2024	en la empresa GSC Outsourcing SAS	de la empresa GSC Outsourcing SAS	1.3. Verificar las condiciones de prevención y preparación y respuesta ante emergencias 1.4. Informe con resultados.	0312 enfocados en la planeación y respuesta a emergencias.	Resolución 0312-2019 1.3. Informe auditoría al plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
		2.1. Formular estrategias que permitan dar cumplimiento a la mejora continua del plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing	2.1. Diseñar material de capacitación 2.2. Realizar la formación en levantamiento y determinación de amenazas, vulnerabilidad y riesgos de la empresa. 2.3. Generar acta de asistencia a asesoría.	2.1. Plan de capacitación de la herramienta determinación de Amenazas, Vulnerabilidad y Riesgos de la empresa, la cual es el Análisis de Modo y Efecto de Falla frente a los riesgos identificados por la empresa	2.1. Acta de asesoría y formación para el levantamiento y determinación de amenazas, vulnerabilidad y riesgos de la empresa
		3. Proponer plan de mejoramiento de Preparación y Respuesta ante emergencias en la empresa GSC Outsourcing	3.1. Definir requisitos para la confirmación de la brigada. 3.2. Aplicar lista de chequeo de requisitos frente a los procesos actuales. 3.3. Generar acta de asesoría.	3.1. Lista de chequeo del plan selección, conformación, inducción, formación y mantenimiento de brigada de emergencias	3.1. Acta de asesoría y estructuración de brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencia
			4.1. Definir el formato de documentación de procedimientos	4.1. Formato de documentación de procedimientos operativos normalizados	4.1. Acta de orientación en el desarrollo de planes

operativos normalizados		operativos normalizados
4.2. Socializar el formato de procedimiento operativo normalizado		
4.3. Elaborar acta		
5.1. Diseñar plan de capacitación	5.1. Plan de capacitación para el uso de la herramienta de línea base normativa frente a plan de emergencias institucional	5.1. Acta de apoyo en la conformación y capacitación inicial a brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias
5.2. Socializar plan de capacitación		
5.3. Elaborar acta		
6.1. Elaborar acta de asesoría en los lineamientos del decreto 2157 para la gestión de desastres y emergencias	6.1. Aplicación herramienta línea base decreto 2157 para la gestión de desastres y emergencias	6.1. Acta de asesoría en el programa de capacitación anual en prevención, preparación y respuesta ante emergencias
6.2. Socializar acta		
7.1. Elaborar formato de plan de mejoramiento	7.1. Elaboración de acta de propuesta de mantenimiento y plan de mejora de la gestión general de emergencias	7.1. Acta de entrega sugerencias de acciones de mejora y acciones correctivas de acuerdo con las necesidades de la empresa (Plan de Mejoramiento)
7.2. Diligenciar conjuntamente el plan		
7.3. Socializar plan de mejoramiento propuesto		
7.4. Elaborar acta de entrega		

Nota: Elaboración propia



3.2. Resultados.

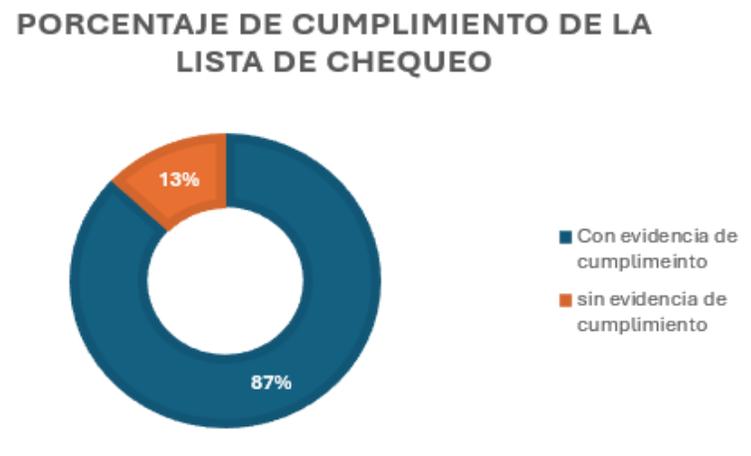
3.2.1. Fase 1- Evaluación del Cumplimiento

La Fase en la que se realiza el diagnóstico es de gran importancia ya que es relevante la información que se proporciona y que se obtuvo a través de resultado y datos supremamente valiosos para orientar la toma de decisiones y acciones que se asignaran en el proceso de mejora continua en la gestión de emergencias de la empresa GSC Outsourcing SAS.

Para la evaluación de cumplimiento del plan de preparación y respuesta ante la emergencia se desarrolló la lista de chequeo según los requerimientos de la ley 1523 de 2012, el decreto 2157 de 2017, el decreto 1072 de 2015 y las buenas prácticas identificables en la norma ISO 45001:2018 así:

Figura 2.

Porcentaje de Cumplimiento de la Lista de Chequeo



Nota: Elaboración Propia.

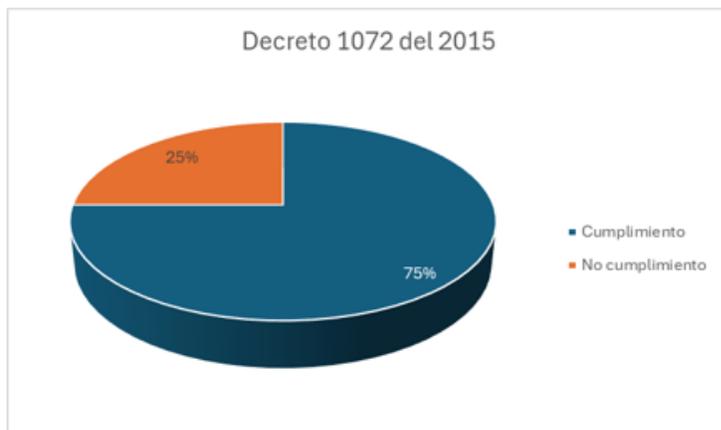
De acuerdo con la figura 2 se evaluó el cumplimiento a través de la lista de chequeo donde quince numerales de aplicación se tuvieron presente, para lo cual con un cumplimiento de 87% se obtuvo la evidencia 13 ítems de 15 y con un 13% sin evidencia de cumplimiento donde



se destaca para este último, por no cumplimiento en el decreto 1072 de 2015 para el artículo 2.2.4.6.8 y en el decreto 2157 de 2017 en el artículo 4.5.

Figura 3.

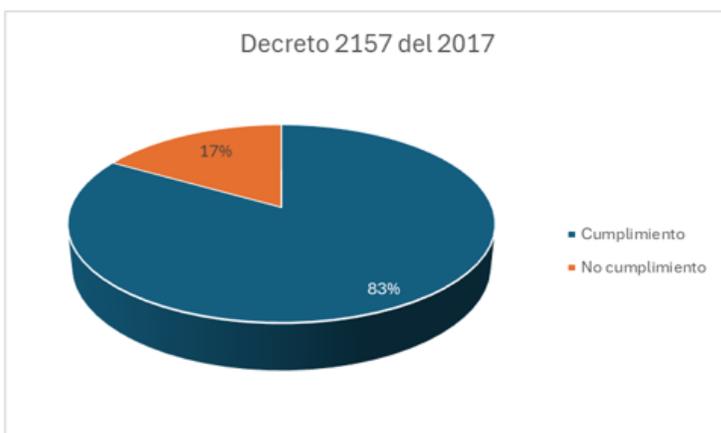
Cumplimiento de la Evidencia en el Decreto 1072 de 2015



Nota: Elaboración Propia

Figura 4. 1

Cumplimiento de la Evidencia en el Decreto 2157 del 2017



Nota: Elaboración Propia.

Se encontró que dentro del incumplimiento del 13% para la validación sobre la lista de chequeo el 25 % se encuentra en el decreto 1072 del 2015 porque, aunque se cuenta con la



política del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, no se tiene contemplado la prevención, atención de emergencias y desastres como se evidencia en el grafico 2.

En segundo lugar, el incumplimiento del 17% se encuentra en el decreto 2157 del 2017 porque no cuenta con procedimientos operativos normalizados adicional a el mencionado en el PN-SST-02-02 frente al proceso de evacuación de una emergencia, se sugiere realizar un plan operativo normalizado por cada emergencia identificada en el análisis de vulnerabilidad en donde se contemplen la asignación de roles y responsabilidades antes, durante y después de la emergencia como se evidencia en el grafico 3.

Por último, en la actualización y realización del plan de emergencias no se involucra al personal de la compañía, solo se tiene en cuenta al personal de la brigada de emergencias de la compañía.

3.2.2. Fase 2 - Formular Estrategias

Como estrategia entendemos el conjunto de acciones coordinadas que permiten el logro de objetivos de desarrollo, por lo que en este contexto determinamos que GSC Outsourcing debe fortalecer sus capacidades de gestión de riesgos con el fin de controlar las amenazas que podrían generar emergencias que afecten a sus colaboradores y su continuidad operacional, por lo cual nuestra propuesta radica en la asesoría para la evaluación de riesgos con la metodología de Análisis de Modo y Efecto de Falla – AMEF, la cual permite identificar las amenazas o modos de falla con causalidad y efecto, calificando su probabilidad u ocurrencia y su severidad o impacto, facilitando valorar - según el análisis - los diferentes escenarios de riesgo a controlar con medidas de preparación y atención de emergencias.

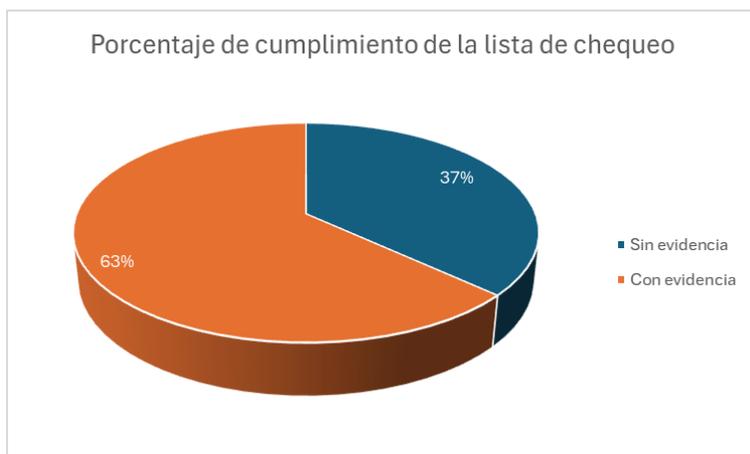
Este ejercicio se complementa con la selección y formación de la brigada de emergencias, como cuerpo de atención primario en caso de emergencia, para lo cual definimos lineamientos

básicos de acuerdo con la normatividad de gestión de emergencias y prácticas fundamentales de gestión humana, con el fin de que la organización cuente con elementos para la confirmación de la brigada en atención a los riesgos asociados.

En el desarrollo del ejercicio presentamos la evaluación de prácticas asociadas a la selección, conformación, inducción, formación y mantenimiento de la brigada de emergencias, con el fin de determinar la madurez de prácticas de GSC Outsourcing para la operación de los procedimientos requeridos en la gestión de la brigada.

Figura 5.

Cumplimiento de la Evidencia para la Lista de Chequeo del Plan de Selección, Conformación, Inducción, Formación y Mantenimiento de la Brigada de Emergencias.



Nota: Elaboración propia

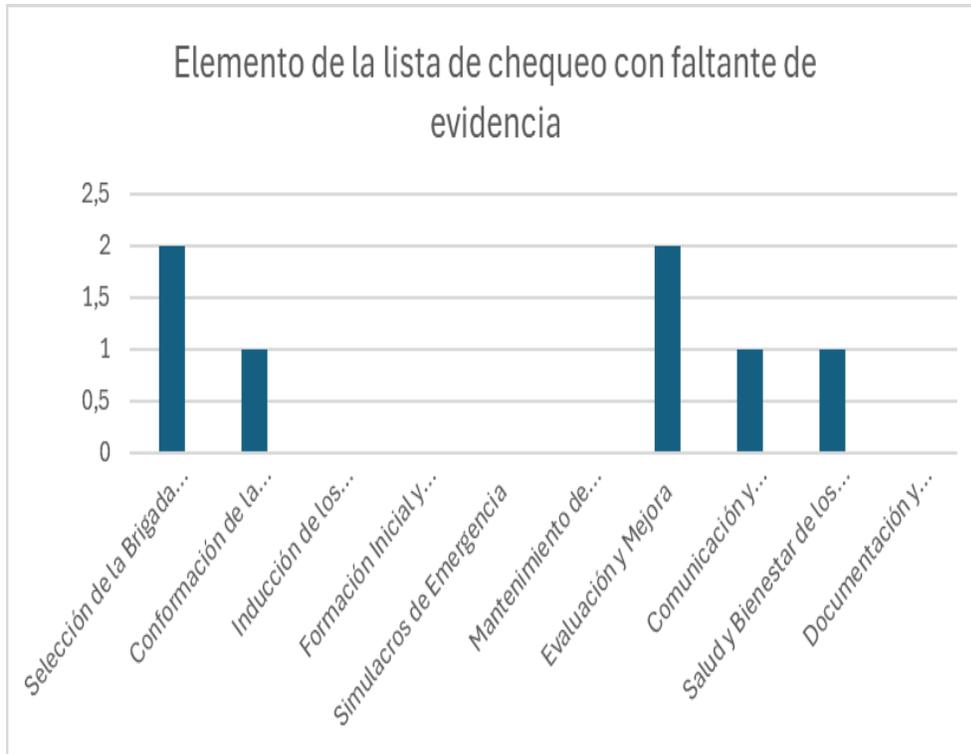
De acuerdo a la aplicación de la lista de chequeo en la figura 6 se muestra el porcentaje de cumplimiento, lo que se describe, equivale a una valoración de 19 ítems de los cuales, son 63% con la evidencia de cumplimiento y 37% sin la evidencia de cumplimiento.

Sin embargo, de 7 ítems de los cuales no se tiene evidencia se formulan las siguientes estrategias para lograr el cumplimiento de todos los ítems evaluados de la siguiente manera:



Figura 6.

Número de Elementos de la Lista de Chequeo sin Evidencia



Nota: Elaboración propia

Se determinó, que los elementos de la lista de chequeo los cuales no tiene evidencia y corresponden al 37% fueron los presentados en la Figura 5, equivalente en la sección de la brigada de emergencia, sin embargo, antes de escoger a los brigadistas no se tiene en cuenta sus habilidades y experiencia, además de las habilidades diversas que puedan tener cada uno y que podrían ser fundamentales en su aplicación.

Por otra parte, en la conformación de la brigada no se prevé el tiempo con el cual cuentan para apoyar a la brigada, aunque se cuenta con la inducción y plan de emergencias para los brigadistas que están en cada piso y se familiariza en las reuniones trimestrales para el plan de la organización no se desarrolla la mejora continua o la retroalimentación de posibles situaciones

de riesgo que pueden ser mejoradas si se llega a contemplar la importancia de las habilidades de los brigadistas y la se realizaran simulaciones de los posibles riesgos .

3.2.3. Fase 3 - Plan de Mejora de Preparación y Respuesta Ante Emergencias

En la fase final para el proceso que se está implementando para la mejora continua en la preparación y respuesta ante emergencias en GSC Outsourcing, tiene como resultado una implementación efectiva de acciones concretas, para la obtención de resultados y la documentación de los procesos para garantizar la sostenibilidad de las mejoras realizadas.

Este ejercicio lo planteamos desde tres frentes establecidos y acordados con GSC Outsourcing SAS para la sostenibilidad de sus mecanismos y acciones asociadas a la gestión de emergencias, los cuales son, a saber:

Selección y mantenimiento de la brigada de emergencias: como cuerpo operativo principal de la prevención y atención de emergencias, el área de Gestión Humana deberá asegurar continuamente las acciones relativas a la selección, entrenamiento, evaluación, compensación y desarrollo de los trabajadores participantes de la brigada de emergencia organizacional, partiendo de la definición del perfil de brigadista de emergencias, el reclutamiento y la selección, incorporando también acciones de compensación - estímulo que movilicen al cuerpo de trabajadores a participar de este mecanismo de atención. En igual sentido tan pronto se definan los miembros del cuerpo operativo, Gestión Humana deberá mantener un programa de entrenamiento, capacitación y evaluación de desempeño que asegure el desarrollo de competencias necesarias para la operación en la emergencia, basándose en las amenazas principales en esta índole, con el fin de contar con brigadistas de emergencias, entrenados, actualizados, motivados y competentes para su importante rol como estrategia primaria de respuesta.

En segunda instancia la gestión del riesgo de emergencias es fundamental para mantener la planificación, los procedimientos y los recursos para la atención de emergencias administrados efectivamente, toda vez que cuando sean requeridos su operación fluya y las decisiones se tomen con información, conocimiento de causa y de los recursos disponibles; para ellos se plantea la actualización anual del riesgo de emergencias, sus acciones principales como lo son la definición y actualización de los procedimientos operativos estandarizados, como guía de actuación del comité y la brigada como actores principales en la atención de emergencias.

Finalmente como acción paralela a la brigada y a los ejercicios metodológicos y administrativos relativos a la gestión de emergencias, se plantea la conformación del Comité organizacional de gestión de emergencias, el cual en cabeza de la Gerencia de GSC Outsourcing SAS, se encargará de determinar las acciones de mando unificado para la respuesta inmediata frente a las emergencias, así como la construcción de mecanismos, estrategias y acciones para el mantenimiento de las medidas de prevención, contención y recuperación frente a la gestión de emergencias, para lo cual se planteó a la organización implementar las metodologías establecidas en el sistema de comando de incidentes, con personas que puedan tener voz, voto y manejo de recursos para que los roles, responsabilidades y acciones fluyan en la estructura organizacional y se materialicen en condiciones claras para la prevención y atención de emergencias.

4. Conclusiones

Según las tres fases que desarrollamos nuestras conclusiones principales son las siguientes:

Establecimos estrategias de mejora continúa asociadas la autoevaluación continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, partiendo de la aplicación y entrega de instrumentos para la verificación del estado de los requisitos de la normatividad y las buenas

prácticas asociadas a la gestión de emergencias. En conexión con la línea base que realizamos y entregamos, fundamentamos la gestión de riesgos asociados con la metodología AMEF para su desarrollo continuo y articulación con las acciones para la preparación y respuesta ante emergencias; definimos requisitos, los evaluamos y entregamos el instrumento para la selección, formación y mantenimiento de la brigada de emergencias como cuerpo operativo principal ante emergencias y finalmente establecimos un plan de mejora continua en estos temas con tres frentes principales, gobierno de emergencias, gestión del riesgo y desarrollo de brigadas, con el fin de establecer acciones puntuales, incrementales y fundamentales para que GSC Outsourcing cuente con los mecanismos necesarios para atender los conatos de emergencia o situaciones asociadas.

GSC Outsourcing SAS es una empresa de tamaño mediano que mantiene un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo enfocado en el cumplimiento de la normatividad vigente, en lo cual encontramos oportunidades de mejora en pro de la mejora continua y por supuesto el desarrollo de los mecanismos de preparación y respuesta ante emergencias. Estas diferencias en la aplicación de requisitos se denotan por concentrar las capacidades en el mantenimiento de la documentación del SGSST y su actualización continua, lo que implica desasegurar en menor medida la aplicación de diversas prácticas que requieren operatividad continua y desarrollo experiencial de las personas involucradas en los mecanismos como la brigada de emergencias.

En el desarrollo del ejercicio planteamos como medida primaria establecer el gobierno de la gestión de las emergencias, dado que éste recae en los esfuerzos metodológicos y documentales del área de Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual en práctica no asegura acciones trazables y contundentes para la preparación y mucho menos la respuesta ante conatos o

emergencias materializadas. Para este ejercicio en el marco del plan de mejoramiento propusimos incorporar los roles y responsabilidades establecidas en la metodología del Sistema de Comando de Incidentes, la cual guía la conformación de los equipos para la gestión de emergencias, desde la comandancia de incidencia, la cual planteamos que se defina desde la Gerencia, con el fin de establecer el sentido de urgencia y la importancia a nivel organizacional. En este sentido de acuerdo con la naturaleza de la organización fluyan los roles asociados a las secciones de planificación, finanzas, operaciones y logística, así como los oficiales de enlace, seguridad y comunicaciones, que en nuestra consideración y recomendación deben ser parte de los cargos afines, incorporando las responsabilidades en esta materia como parte de la gestión de su desempeño.

La siguiente medida propuesta es la incorporación del análisis de modo y efecto de falla como metodología base para la gestión de riesgos de GSC Outsourcing, con el fin de realizar la evaluación sistemática de las amenazas, vulnerabilidades y controles en materia de emergencias, con recomendaciones clave para incorporarla en los demás riesgos de la organización, especialmente aquellos asociados a la seguridad y salud en el trabajo.

Finalmente como acción clave de respuesta planteamos los mecanismos para la selección, formación, compensación, reentrenamiento y evaluación de la brigada de emergencias, partiendo de los requisitos normativos y las buenas prácticas, entregando a la gestión humana de GSC Outsourcing lineamientos para mantener este mecanismo de participación como cuerpo operativo especializado para la atención de emergencias, lo cual es fundamental para el desarrollo final de cualquier mecanismo que permita mitigar los impactos e incluso desarrollar acciones de prevención en materia de emergencias.

5. Recomendaciones

Se recomiendan ciertas estrategias de aplicabilidad en la empresa para enfrentar situaciones de emergencia, garantizando un entorno laboral seguro y preparado para reaccionar de manera efectiva ante desastres naturales u otras emergencias, entre las que se sugieren:

1. Implementar estrategias de mejora continua para fortalecer la preparación y respuesta ante emergencias.
2. Capacitar al personal para identificar amenazas, vulnerabilidades y riesgos.
3. Aplicar listas de chequeo para evaluar el cumplimiento de los requisitos asociados a situaciones de emergencias.
4. Identificar el cumplimiento del plan de preparación y respuesta ante emergencias.



Referencias

- Banco Mundial (2012). Análisis de la gestión del riesgo de desastres en Colombia: un aporte para la construcción de políticas públicas. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial Región de América Latina y El Caribe.
- Bogotá, R. L. (1979). Ley 9 de 1979. Recuperado el 05 de 03 de 2024, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1177>
- Bogotá, R. L. (1979). Resolución 2400 de 1979. Recuperado el 05 de 03 de 2024, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53565>
- Bogotá, R. L. (2008). Acuerdo 341 del 2008. Recuperado el 02 de 03 de 2024, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=34259>
- Bogotá, R. L. (2013). Acuerdo 546 de 2013 . Recuperado el 03 de 03 de 2024, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56152>
- Bogotá, R. L. (2014). Resolución 0256 de 2014. Bogotá. Recuperado el 04 de 03 de 2024, de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=87955>
- Colombia, A. P. (2019). Resolución 0312 del 2019. Recuperado el 05 de 03 de 2024, de <https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/2020-05/Resolucion%200312-2019-%20Estandares%20minimos%20del%20Sistema%20de%20la%20Seguridad%20y%20Salud.pdf>
- Chavez L., L, Fernandez Q., S y Mosquera, Y. (2013). Identificación de Factores de Riesgo y Riesgos.
- Daniel WW. Biostatistics: A Foundation for analysis in the health sciences. 7th edition. New York: John Wiley & Sons, Inc, 1999. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf>
-
-

(*descriptiva experimentales, participativas y de investigación*). Recuperado el 15 de 03 de 2024,

de file:///C:/Users/Ing.KatherineVanessa/Downloads/Dialnet-

MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf

Díaz Vallejo, Y. G. (2023). Asistencia técnica y administrativa en la formulación de guías

metodológicas de planes de gestión de desastres de las entidades públicas y privadas

(PGRDEPP) para la empresa Profesional Hidráulico S.A.S.. (tesis de pregrado).

Universidad Distrital Francisco José de Caldas, . Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/11349/33578>.

Funcion Pública. (2012). Ley 1523/12. Recuperado el 05 de 03 de 2024, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141>

Hernández, G. (1999). El Análisis de las Políticas Públicas: Una disciplina incipiente en

Colombia. *Revista de estudios sociales*, 4, 80-91.

Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*. Recuperado el 17 de 03 de 2024, de

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci>

[%c3%b3n%20cualitativa.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci)

La investigación evaluativa en el Siglo XXI" analiza la relevancia creciente de la investigación

evaluativa como un instrumento para el desarrollo educativo y social, abordando su papel

en la resolución de problemas y su enfoque en el análisis de información cualitativa y

cuantitativa. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/916/91649056015.pdf>

Lowi, T. (1972). Four systems of policy, politics, and choice. *Administration Review*, 32 (4),

298-310.

"Muestreo por conveniencia" aborda este tipo de muestreo no probabilístico y su aplicación en la creación de muestras basadas en la disponibilidad de las personas para participar en un estudio en un período de tiempo determinado. Recuperado de:

https://tauniversity.org/sites/default/files/articulo_reflexion_sobre_la_utilizacion_del_muestreo_probabilistico._.dr_angel_gomez.pdf

Murcia Amorocho, J y Sanmiguel Amaya, H. (2017). Diseño e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo al Decreto 1072 de 2015 para la empresa Gamac Colombia S.A.S. Universidad Santo Tomás.

Publica, F. (2015). Decreto del 2015. Recuperado el 05 de 03 de 2024, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Quintero, J. y Blanco, L. (2020). Planificar el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la Constructora Maticces P&B Ltda., de la Ciudad de Cúcuta, bajo las exigencias de la Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015. Recuperado de:

<https://hdl.handle.net/10656/11472>

(S/f). Edu.co. Recuperado el 6 de marzo de 2024, de

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

(S/f-c). Scalahed.com. Recuperado el 6 de marzo de 2024, de

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26118w/Tecnicas%20e%20instrumentos.pdf>

f

Sánchez Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107–121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

Tesoro de la UNESCO. (n.d.). Retrieved May 6, 2024, from <https://vocabularies.unesco.org/browser/thesaurus/es/>



Apéndices

Apéndice A - Informe de diagnóstico inicial Decreto 1072 de 2015.

Apéndice B - Informe diagnóstico Resolución 0312-2019.

Apéndice C - Informe auditoría al plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

Apéndice D - Acta de asesoría y formación para el levantamiento y determinación de amenazas, vulnerabilidad y riesgos de la empresa.

Apéndice E - Acta de asesoría y estructuración de brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencia.

Apéndice F - Acta de orientación en el desarrollo de planes operativos normalizados.

Apéndice G - Acta de apoyo en la conformación y capacitación inicial a brigada de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

Apéndice H - Acta de asesoría en el programa de capacitación anual en prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

Apéndice I - Acta de entrega sugerencias de acciones de mejora y acciones correctivas de acuerdo con las necesidades de la empresa (Plan de Mejoramiento).

