

ANÁLISIS DE RIESGOS UNIDAD MÉDICA VETERINARIA KOMONDOR

Análisis De Riesgos Unidad Integral Veterinaria Komondor

Rafael Armando Campo Romero y Sandra Consuelo Cepeda Molina

Fundación Universitaria Politécnico Grancolombiano

Notas del Autor

Rafael Armando Campo Romero y Sandra Consuelo Cepeda Molina, Especialización en Gerencia de Riesgos y Seguros, Fundación Universitaria Politécnico Grancolombiano

Este proyecto ha sido financiado por los alumnos

La correspondencia relacionada con el proyecto debe ser dirigida a la Unidad Integral

Veterinaria Komondor

Especialización En Gerencia De Riesgos y Seguros, Fundación Universitaria Politécnico

Grancolombiano, Kr 19 #84-72, Bogotá, Cundinamarca

Contacto: rafacamporomero@hotmail.com, sandracepeda2@gmail.com

Director de Trabajo Opción de Grado Edwin Fabian Peña Güiza

Contenido

Perfil De Los Participantes Del Proyecto.....	1
1. Introducción	2
2. Objetivo General	3
2.1. Objetivos Específicos.....	3
3. Tabla de Ilustraciones.....	4
4. Marco Legal	5
5. Generalidades Del Riesgo Veterinaria Komondor S.A.S.	6
5.1. Descripción del Riesgo	7
5.2. Organigrama.....	7
5.3. Infraestructura y Linderos	7
5.4. Descripción Operación del Negocio	12
5.5. Servicios Generales	14
5.6. Equipo Eléctrico y Electrónico	15
5.7. Mantenimiento	16
5.8. Protecciones	16
5.9. Seguridad Física	19
6. Matriz de Riesgos.....	20
6.1. Análisis de riesgos y Recomendaciones	23
7. Conclusiones	31
8. Bibliografía.....	32

Perfil De Los Participantes Del Proyecto

Sandra Cepeda:

Administradora de Empresas, con experiencia de 9 años de trabajo en el sector asegurador principalmente en el ramo de automóviles en la compañía SEGUROS GENERALES SURAMERICANA.

Rafael Campo:

Profesional en Derecho, especializado en Derecho comercial y financiero, actualmente curso especialidad en Gerencia de Riesgos y Seguros con 10 años de experiencia en el sector asegurador, principalmente en el ramo de automóviles en la compañía SEGUROS GENERALES SURAMERICANA. De la misma manera, altamente capacitado para desempeñar diferentes roles en la vida en sociedad en diversas áreas, ya sea en el sector público o privado como asesor, consultor, funcionario público, juez, autoridad administrativa, abogado litigante.

1. Introducción

El proyecto se elabora a través de un plan de trabajo donde se logra diagnosticar los posibles riesgos que se puedan presentar en la Unidad Médica Veterinaria Komondor S.A.S.

En estos tiempos donde las mascotas forman parte de la familia, inclusive donde tienen derechos, se ha visto la oportunidad de investigar sobre el adecuado modelo de protección, que pueden llegar a tener los establecimientos que prestan servicios de medicina veterinaria en Colombia y, de alguna manera, por medio de este proyecto los autores del trabajo han tenido la oportunidad de aportar a la sociedad, mediante un minucioso análisis de riesgos de las unidades médicas para evitar la propagación de posibles eventos que puedan perjudicar el cuidado y recuperación de las mascotas que se han convertido en parte importante de la sociedad Colombiana.

Durante la investigación de campo realizada se ha logrado identificar que la reglamentación existente acerca de la tenencia responsable de mascotas, que declara responsabilidades sobre estas, y cuidados mínimos es limitada en Colombia, por este motivo las unidades médicas veterinarias deben apoyarse en herramientas propias, orientadas al cliente, como forma de crear fidelidad y reconocimiento para el buen servicio y protección de los pacientes.

El desarrollo de este proyecto, ha permitido a sus autores aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en la gerencia de riesgos y seguros, experimentando cada uno de los posibles escenarios que se pueden llegar a tener en el ámbito profesional.

Por último es menester ejecutar un análisis de riesgos de calidad que pueda dar a los propietarios de los establecimientos la tranquilidad que su riesgo se pueda transferir, aceptar, mitigar y evadir de una manera adecuada.

2. Objetivo General

Desarrollar un análisis de Riesgo, donde se identifiquen los riesgos a los que está expuesta la Unidad Veterinaria Komondor, determinando la probabilidad de ocurrencia y el impacto en el negocio; este análisis se realiza con el fin de sugerir controles que ayuden a mitigar o reducir el impacto si se llegara a presentar algún evento que le cause daño o pérdidas a la empresa.

2.1. Objetivos Específicos

Identificar el estado estructural de la Unidad Veterinaria Komondor y los activos más importantes que posee y que se deben proteger.

Observar las amenazas a los que está expuesta la empresa, identificando cuáles son los eventos con alto potencial de afectar negativamente la integridad de la empresa.

Identificar la vulnerabilidad o debilidades que tiene la empresa y que facilitan la materialización de los riesgos, esto con el fin de sugerir controles.

Realizar la matriz de riesgos y elaboración del mapa de calor con el propósito de vislumbrar los posibles riesgos a los que se expone la unidad médica veterinaria.

Hacer recomendaciones sobre los riesgos de mayor impacto identificando en que eventos se debe transferir, aceptar, mitigar o evadir.

3. Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Fachada de Unidad Médica Veterinaria Komondor, *Página 5.*

Ilustración 2 Mapa ubicación del Riesgo, *Página 8.*

Ilustración 3 Costado Norte Veterinaria OrthoVet, *Página 8.*

Ilustración 4 Avenida Calle 119, *Página 9.*

Ilustración 5 Carrera 50, *Página 9.*

Ilustración 6 Establecimientos Frente al Riesgo, *Página 10.*

Ilustración 7 Recipientes para desechos, *Página 11.*

Ilustración 8 Recipientes para desechos, *Página 11.*

Ilustración 9 Cableado externo energía eléctrica, *Página 13.*

Ilustración 10 Equipo Eléctrico y Electrónico, *Página 14.*

Ilustración 11 Extintor, *Página 15.*

Ilustración 12 Plano de Evacuación Piso 2, *Página 16.*

Ilustración 13 Señalización, *Página 17.*

Ilustración 14 Elementos de Aseo, *Página 18.*

Ilustración 15 Entrada Principal Unidad Médica Komondor, *Página 18.*

Ilustración 16 Cámara de Seguridad, *Página 19.*

4. Marco Legal

Los establecimientos veterinarios deben, por disposición legal, exhibir el Registro Único Tributario (RUT) emitido por la DIAN y el Certificado de Matrícula Profesional, además del diploma de la persona encargada. Asimismo, podrá corroborarlo ingresando su nombre y apellido en el portal especializado denominado COMVEZCOL, de la misma manera, que tenga un Registro Sanitario vigente, emitido por la Secretaría de Salud.

La ley 576 de 2000 (febrero 15) diario oficial No. 43.897, de 17 de febrero de 2000, emitida por el congreso nacional, quien a su vez expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria y zootecnia.¹

El Instituto Colombiano Agropecuario, ICA, es una entidad Pública del Orden Nacional con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, perteneciente al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

El ICA diseña y ejecuta estrategias para: prevenir, controlar y reducir riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, que puedan afectar la producción agropecuaria, forestal, pesquera y acuícola de Colombia y adelanta la investigación aplicada y la administración, investigación y ordenamiento de los recursos pesqueros y acuícolas, con el fin de proteger la salud de las personas, los animales y las plantas y asegurar las condiciones del comercio.²

¹diario oficial No. 43.897, de 17 de febrero de 2000; código de ética para medicina veterinaria promulgado por el congreso de la Republica;

² www.ICA.gov.co

5. Generalidades Del Riesgo Veterinaria Komondor S.A.S.

Nombre de la empresa	Unidad Integral Veterinaria Komondor S.A.S
NIT de la empresa	9007903407
Dirección:	Cra. 50 # 119 - 5
Ciudad:	Bogotá, D.C.
Teléfono:	315 2532121
Actividad:	Veterinaria
No. de trabajadores directos	7 Personas
No. de trabajadores Indirectos	4 Personas
Fecha de realización:	31/07/2017
Sector económico	Salud Agropecuaria
Clase de Riesgo	Veterinaria Epidemiológica (5)

Ilustración 17 Fachada de Unidad Médica Veterinaria Komondor

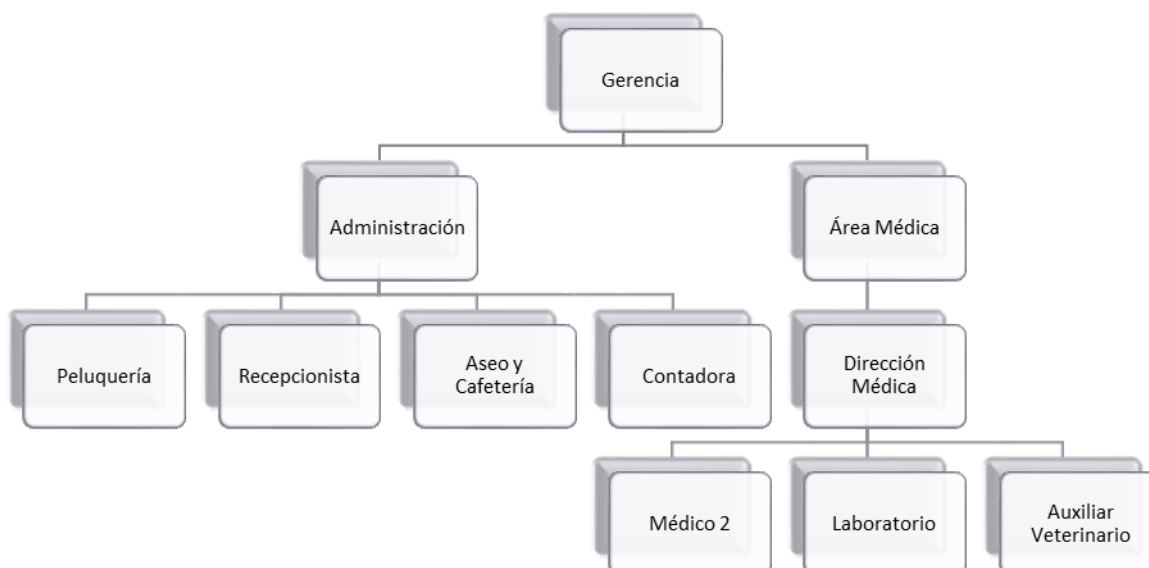


5.1. Descripción del Riesgo

La empresa Komondor presta servicio médico veterinario únicamente para mascotas domésticas, perros y gatos de la comunidad; presta asistencia a fundaciones con el fin de ayudar animales en estado de abandono o con alguna enfermedad, esta labor es dirigida por la Dra. Fernanda Alarcón.

Es de aclarar que dentro de las funciones de la unidad médica no prestan servicios a domicilio.

5.2. Organigrama



5.3. Infraestructura y Linderos

5.3.1. Estructura de la edificación.

Las instalaciones de Komondor donde prestan los servicios, tienen aproximadamente 40 años de antigüedad y se encuentran ubicadas dentro del perímetro urbano, en terreno plano y el área es de 320 metros cuadrados. En las entrevistas indican que la construcción fue realizada por una

firma de Arquitectos, quienes eran los anteriores propietarios del edificio y de la edificación del costado norte, la cual era una sola estructura y, posteriormente, fue dividida en dos propiedades.

La edificación cuenta con estructura de mampostería reforzada, dispone de cuatro pisos, primera planta se encuentra una inmobiliaria; una sastrería y un local desocupado; en las plantas 2, 3 y 4 (atillo) se encuentra ubicado el riesgo. Cuenta con sótano que presta servicio de parqueadero para los empleados y esporádicamente para clientes especiales.

En la cubierta, se ubican tejas en asbesto cemento y canaletas para evitar la filtración del agua; a las cubiertas se les hace mantenimiento preventivo cada año; en el patio, la cubierta tiene un vidrio que hace las veces de techo y que permite la entrada de luz.

A continuación, se presenta el resumen de la estructura de las instalaciones:

Material muros exteriores: Ladrillo y concreto.

Material muros internos: Mampostería reforzada, Drywall para divisiones de los consultorios

Material pisos: Baldosa.

Material escaleras: Concreto, baldosa, algunos escalones no cuentan con antideslizantes de seguridad.

Material entre pisos: Concreto.

Material vigas y Columnas: Concreto y Metal.

Material Divisiones: En Drywall y vidrio.

Predomina el grupo de construcción 1 (estructura de concreto reforzado).

Por seguridad; el establecimiento ha diseñado múltiples compartimentos con puertas independientes para evitar que los pacientes cometan alguna imprudencia.

Linderos.

Ilustración 18 Mapa ubicación del Riesgo



(Tomado de Google Maps)

El riesgo está ubicado en la Carrera 50 # 119 – 5; los vecinos son de carácter residencial y empresarial, al lado norte de la edificación colinda con otra veterinaria, llamada OrthoVet, quienes cuentan con más equipos ya que son especialistas en ortopedia y cirugías complejas, Komondor por su parte ofrece únicamente medicina interna.

Ilustración 19 Costado Norte Veterinaria OrthoVet



Al lado sur está la vía calle 119, Hacia el costado occidental de la edificación hay un edificio residencial de 4 pisos.

Ilustración 20 Avenida Calle 119



Hacia el oriente colinda con la carrera 50, esta vía es compartida con bicicletas y automóviles, es de notar que es bastante transitada por vehículos particulares.

Ilustración 21 Carrera 50



Cruzando la carrera 50, se encuentra una remontadora de calzado y una panadería, en caso de siniestro por explosión, podría afectar de manera importante a la Unidad Médica Veterinaria Komondor debido a la cercanía con la ubicación del riesgo.

Ilustración 22 Establecimientos Frente al Riesgo



Las vías principales de acceso más cercanas son las calles 116 y 127; además de la carrera 50, con la que limita el predio, esta vía es bastante transitada por vehículos de servicio público y particular.

No existen ríos o fuentes hídricas cercanas que puedan ocasionar una anegación, el inmediato es el caño de la calle 112, en este se enlazan las corrientes del río Molinos y el caño de la avenida Córdoba a más de 1 kilómetro de distancia del predio, dentro del estudio realizado no se evidencia desbordamientos del mismo; tampoco existen factores de riesgos relevantes, a menos de 500 metros, como por ejemplo: Estaciones de gasolina, estaciones de policía, embajadas, entre otros.

5.4. Descripción Operación del Negocio

Como se menciona en párrafos anteriores la actividad principal de Komondor es prestar servicio médico veterinario, en el protocolo de atención medica hospitalaria se estima al momento del ingreso que el propietario de cada mascota debe firmar un documento de registro y consentimiento informado de riesgo médico, con el fin de evitar algún tipo de demanda que se pueda presentar.

El promedio de pacientes por noche son 15 a 20 mascotas, por lo que se requiere que el personal y los médicos veterinarios presten sus servicios en turnos distribuidos de la siguiente manera:

Personal de aseo: Desde las 8 am a 6 pm, con 2 horas de almuerzo.

Recepción: Desde las 10 am a 9 pm, con 1 hora de almuerzo.

Médico veterinario: Turno de noche: de 8 pm hasta 8 am.

Médico veterinario: Turno de día: 8 am hasta 8 pm.

La alimentación de los pacientes, normalmente concentrado, además preparan caldo y arroz, el alimento es administrado por la señora que se encarga de aseo general, en coordinación con la Gerente, Dra. Fernanda Alarcón. Es de aclarar que la estufa es con energía eléctrica y el menaje de aluminio y plástico.

El servicio de laboratorio se maneja con una persona externa, es decir que no es funcionaria directa de la Unidad Medica Veterinaria Komondor, pero trabaja en las mismas instalaciones y ella también presta servicio de laboratorio a domicilio para los pacientes de Komondor.

Con relación al manejo de combustibles, manifiestan que no usan líquidos inflamables, sin embargo, para el aseo de las instalaciones utilizan Glutaraldehído y Amonio cuaternario que son tóxicos, se utilizan como elementos de limpieza para desinfectar las instalaciones. También

utilizan un flameador y funciona con gas propano para flamear y desinfectar por una vez a la semana (pipetas de 40 libras).

Para el manejo de riesgo biológico, tienen canecas especiales para desecho de basuras y de residuos biológicos, que se encuentran en cada consultorio y todos los elementos utilizados en hospitalización, normalmente estas las retiran dos veces a la semana por medio de la empresa Los guardianes y ECO capital.

Ilustración 23 Recipientes para desechos

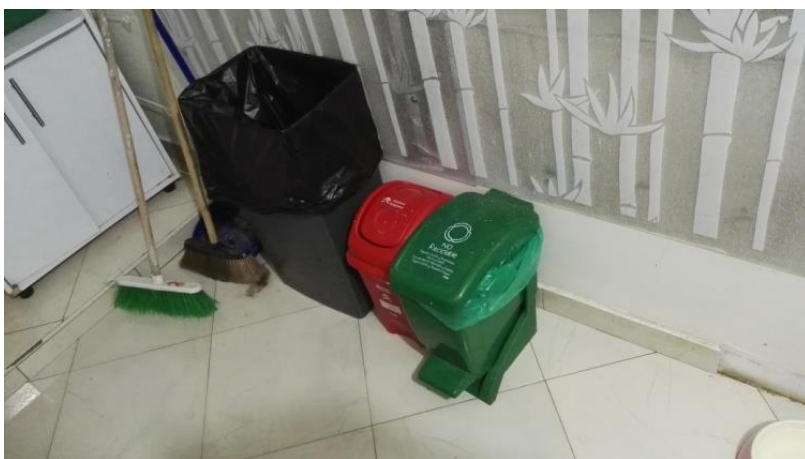


Ilustración 24 Recipientes para desechos



5.5. Servicios Generales

El agua es abastecida por la Empresa de Acueducto de Bogotá y tiene un tanque de almacenamiento con capacidad de 5 metros cúbicos.

Con relación a la Energía eléctrica es suministrada a través de la empresa CODENSA, la Unidad Médica Veterinaria no cuenta con transformadores ni estabilizadores dentro de las instalaciones. Las conexiones eléctricas aledañas al predio a menos de 10 metros no se encuentran canalizadas y se exponen a cableado de alta tensión. Con relación a los postes y cableado de luces, están expuestos sin protección, sin embargo la empresa prestadora del servicio de energía (CODENSA) los ha ido adecuando de tal manera que no generen peligro. No utilizan plantas eléctricas, tampoco calderas.

Ilustración 25 Cableado externo energía eléctrica



La Unidad Médica Veterinaria no tiene suministro de servicio de gas, solo tiene dos pipetas de gas propano para Flamear; cuenta con dos líneas telefónicas suministradas por la empresa CLARO que incluye Internet y TV, el aire es natural y no existe aire acondicionado ni ventiladores, se observa un ambiente con mucha luz natural por la cantidad de ventanas que tiene el predio, de la misma manera la ventilación fluye de manera eficiente sin ayudas externas.

5.6. Equipo Eléctrico y Electrónico

La Unidad Médica Veterinaria Komondor posee los siguientes equipos:

2 neveras pequeñas y un congelador grande

3 portátiles

1 televisor grande

2 equipos de química sanguínea

2 equipos de hematología

1 microscopio

2 centrifugas

1 Monitor de signos vitales

1 Monitor de glicemia

2 Nebulizadores

Ilustración 26 Equipo Eléctrico y Electrónico



5.7. Mantenimiento

La Unidad Médica Veterinaria Komondor, no cuenta con un departamento que se encargue de este proceso, por lo cual estas actividades son tercerizadas; la empresa cuenta con una persona de confianza de nombre Robinson quien realiza el mantenimiento del local y sus conexiones eléctricas, tuberías, y demás.

5.8. Protecciones

5.8.1. *Protección contra incendio.*

Cuentan con tres extintores de Solkaflam, los cuales son recargados cada año pero no reemplazan con extintor de suplencia cuando se realiza la recarga y en la visita realizada a las instalaciones observamos que uno de los extintores se encontraba obstaculizado por un elemento, lo que le resta accesibilidad en caso de ser requerido por alguna emergencia.

Ilustración 27 Extintor



No poseen red contra incendios ni rociadores y en la unidad médica veterinaria no tienen brigadistas, en caso de emergencias los médicos prestarían los primeros auxilios.

La unidad médica veterinaria cuenta con plano de evacuación para cada piso debidamente señalizado, tienen un punto de encuentro en la bahía de parqueo ubicada en frente de las instalaciones de Komondor.

Ilustración 28 Plano de Evacuación Piso 2



Ilustración 29 Señalización



Por otra parte no tienen cuerpo de bomberos cercano, la Estación de Bomberos de Las Ferias, es la más cercana y queda ubicada en la Cra. 69 No. 72 – 61, a una distancia de 5 kilómetros al predio, en caso de emergencia los bomberos llegarían aproximadamente en 30 minutos.

5.8.2. Orden y Aseo.

Las condiciones de orden y limpieza son de alta calidad por tratarse de una unidad médica, por lo que contrataron a una persona de planta directamente por la empresa para desarrollar esta función diariamente con jornada de lunes a sábado y descanso el domingo.

Ilustración 30 Elementos de Aseo



5.9. Seguridad Física

5.9.1. Celaduría.

La celaduría es comunitaria pero en estos momentos no la tienen y se apoyan con la celaduría de la empresa de servicios logísticos que se encuentra al frente de sus instalaciones, sin embargo no es formal. Cuentan con una reja de seguridad en la puerta principal y las puertas tienen cerrojos convencionales. Para el ingreso de las instalaciones se puede hacer por la entrada principal o por el sótano que tiene una entrada hacia el salón de baño y peluquería de las mascotas.

Ilustración 31 Entrada Principal Unidad Médica Komondor



5.9.2. Cámaras.

El establecimiento cuenta con 16 cámaras de seguridad propias distribuidas en todo el establecimiento, no existe sistemas de alarmas.

Ilustración 32 Cámara de Seguridad



5.9.3. Cables.

Todos bien entubados en canaletas, aunque la empresa no cuenta con planos de electricidad ni mapa de identificación de tuberías de agua limpia ni de aguas residuales.

5.9.4. Transporte.

La unidad integral no tiene un medio de transporte propio para movilizar animales.

6. Matriz de Riesgos

Para obtener la matriz de riesgos se tienen en cuenta los diferentes escenarios a los que se enfrenta la organización:

- 1) Se determina los posibles riesgos, a partir de la elaboración de un listado.
- 2) Se asignó una probabilidad de ocurrencia (1, 2, 3, 4, y 5), correspondiendo 1 a un suceso excepcional y 5 a la máxima probabilidad.
- 3) Se asignó el impacto o severidad (1, 2, 3, 4 y 5), siendo 1 un impacto insignificante y 5 una catástrofe.

El modelo calcula el riesgo (bajo, medio, alto y muy alto) de acuerdo con la matriz de riesgos.

Tabla 1

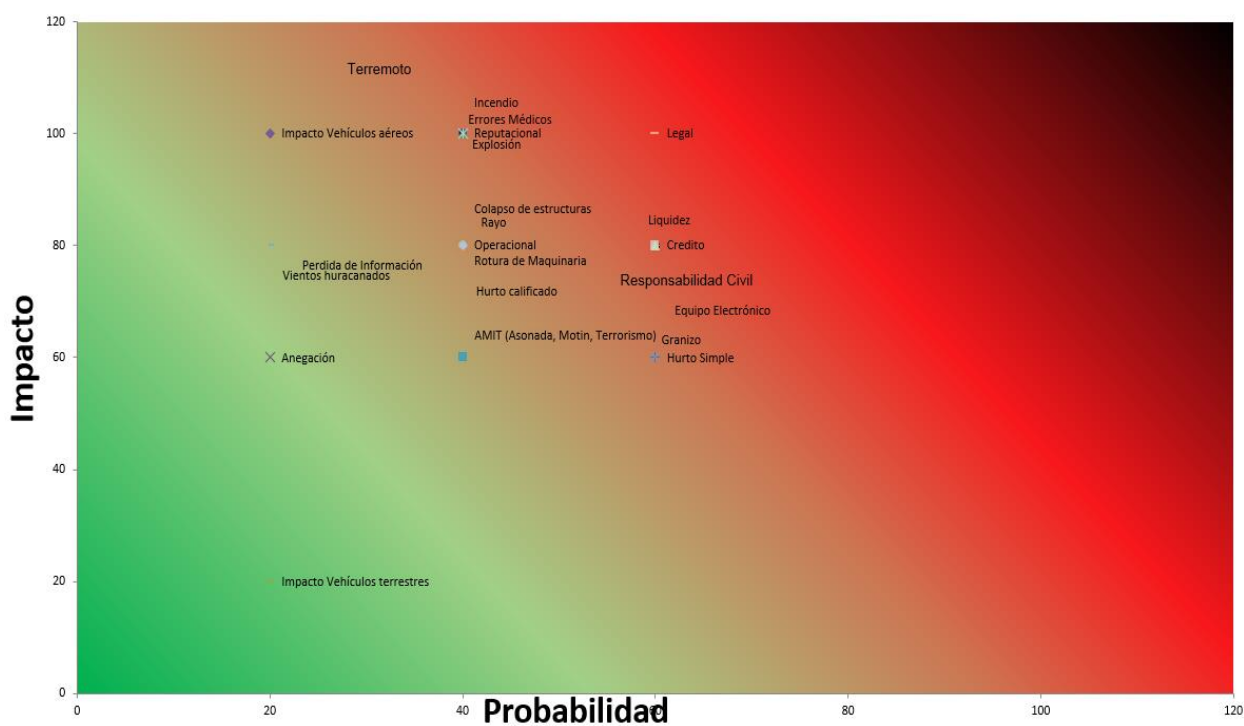
Matriz de Riesgos

		IMPACTO				
PROBABILIDAD		1-Insignificante	2-Pequeño	3-Moderado	4-Grande	5-Catastrofe
5- Casi seguro que suceda		Medio (5)	Alto (10)	Alto (15)	Muy alto (20)	Muy alto (25)
4- Muy probable		Medio (4)	Medio (6)	Alto (12)	Alto (16)	Muy alto (20)
3- Es posible		Bajo (3)	Medio (5)	Medio (9)	Alto (12)	Alto (15)
2- Es raro que suceda		Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)	Alto (10)
1- Sería excepcional		Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)	Medio (5)

Tipo de riesgo	Probabilidad	X	Impacto	=	Riesgo
Responsabilidad Civil	3- Es posible		4-Grande		
Terremoto	2- Es raro que suceda		5-Catastrofe		
Incendio	2- Es raro que suceda		5-Catastrofe		
Anegación	1- Sería excepcional		3-Moderado		
Explosión	2- Es raro que suceda		5-Catastrofe		
Rayo	2- Es raro que suceda		4-Grande		
Granizo	3- Es posible		3-Moderado		
Vientos huracanados	1- Sería excepcional		4-Grande		
Impacto Vehículos terrestres	1- Sería excepcional		1-Insignificante		
Impacto Vehículos aéreos	1- Sería excepcional		5-Catastrofe		
AMIT (Asonada, Motin, Terrorismo)	2- Es raro que suceda		3-Moderado		
Hurto calificado	2- Es raro que suceda		4-Grande		
Hurto Simple	3- Es posible		3-Moderado		
Rotura de Maquinaria	2- Es raro que suceda		4-Grande		
Colapso de estructuras	2- Es raro que suceda		4-Grande		
Equipo Electrónico	3- Es posible		4-Grande		
Pérdida de Información	1- Sería excepcional		4-Grande		
Legal	3- Es posible		5-Catastrofe		
Operacional	2- Es raro que suceda		4-Grande		
Liquidez	3- Es posible		4-Grande		
Credito	3- Es posible		4-Grande		
Errores Médicos	2- Es raro que suceda		5-Catastrofe		
Reputacional	2- Es raro que suceda		5-Catastrofe		

Gráfico Mapa de riesgos		
Tipo de riesgo	Probabilidad	Impacto
Responsabilidad Civil	60	80
Terremoto	40	100
Incendio	40	100
Anegación	20	60
Explosión	40	100
Rayo	40	80
Granizo	60	60
Vientos huracanados	20	80
Impacto Vehículos terrestres	20	20
Impacto Vehículos aéreos	20	100
AMIT (Asonada, Motin, Terrorismo)	40	60
Hurto calificado	40	80
Hurto Simple	60	60
Rotura de Maquinaria	40	80
Colapso de estructuras	40	80
Equipo Electrónico	60	80
Perdida de Información	20	80
Legal	60	100
Operacional	40	80
Liquidez	60	80
Credito	60	80
Errores Médicos	40	100
Reputacional	40	100

Gráfico Mapa de riesgos



6.1. Análisis de riesgos y Recomendaciones

Luego de verificar los riesgos a que está expuesta la unidad integral veterinaria KOMONDOR identificamos que el riesgo de mayor impacto es el riesgo legal, teniendo en cuenta que la normatividad vigente en Colombia es precaria sin cubrimiento total de todas las exigencias requeridas por este nivel de responsabilidad, y el riesgo se determina ya que es posible que instauren nuevas normas o leyes que la no sean del alcance de la entidad por el desconocimiento de las mismas y esto acarrearía multas y sanciones que dieran a lugar hasta el cierre de la misma empresa, en este orden de ideas, a continuación describiremos los riesgos de mayor severidad que afecten el establecimiento analizado:

6.1.1. Responsabilidad Civil.

La veterinaria KOMONDOR está expuesta a los riesgos relacionados con los daños ocasionados a terceros que expongan el patrimonio y la vida que pueden llegar a materializarse dentro de las instalaciones o a sus alrededores, en este orden de ideas la empresa debe pagar con su patrimonio los perjuicios que sean consecuencia de los daños que la empresa haya causado.

Se recomienda hacer transferencia del riesgo a una entidad aseguradora legalmente constituida.

6.1.2. Terremoto.

Aunque su probabilidad es baja y es raro que suceda, el impacto de un evento de esta magnitud será catastrófico para el funcionamiento de la veterinaria KOMONDOR, toda vez que la construcción es Antigua sin cumplir con los estándares de sismo resistencia actuales.

En caso de sismo se recomienda mitigar el riesgo implementando medidas de control preventivas, tales como mantenimiento periódico de las instalaciones y aunque son pocos los funcionarios que laboran en la empresa constituir una brigada de emergencia con roles

establecidos para que tener conocimiento de cómo actuar al momento que se presente una situación de este tipo.

6.1.3. Incendio.

Este riesgo fue clasificado con baja probabilidad de poca ocurrencia pero en caso que sucediera el impacto sería catastrófico, ya que solo cuentan con un extintor de Solkaflam en cada piso, no poseen red contra incendio, ni rociadores automáticos que puedan mitigar la propagación del posible incendio, .sin embargo es menester aclarar que este establecimiento no cuenta con elementos de alta combustión o explosivos en su operación.

Teniendo en cuenta que la ubicación de la central de bomberos es lejana y tardarían alrededor de 30 minutos en llegar, la recomendación para mitigar este tipo de riesgo es instalar rociadores automáticos y aumentar la cantidad de extintores.

6.1.4. Anegación.

En este riesgo es considerado con probabilidad baja y el impacto moderado, ya que lo único que podría afectar sería una tempestad de fuertes lluvias que ocasione el ingreso de agua a través de los techos, sin embargo es poco probable, toda vez que la edificación no tiene techos abiertos y/o descubiertos y los existentes son revisados periódicamente para verificar el estado de los mismos.

De acuerdo a lo anterior, se deja precedente que no existen fuentes hídricas cercanas que puedan ocasionar anegación.

En este caso para controlar el riesgo se sugiere continuar con las revisiones periódicas del estado de los techos y canales para evitar cualquier tipo de filtración de agua.

6.1.5. Explosión

Este riesgo fue calificado con una probabilidad baja pero si llegase a materializar su impacto sería catastrófico, en caso de presentarse un evento de explosión puede afectar no solamente las instalaciones de la empresa si no las aledañas. Por otra parte como se describió en párrafos anteriores la Unidad Médica Veterinaria se encuentra cercana a una remontadora de calzado y una panadería y en caso de siniestro por explosión de algunos de esos establecimientos, podría afectar de manera importante a la Unidad Médica Veterinaria Komondor.

Se recomienda en este caso elaborar un manual de procedimiento para el manejo de sustancias y elementos que pueden llegar ocasionar una explosión, por otra parte como la empresa no puede controlar las operaciones de los establecimientos cercanos se sugiere tomar una póliza para transferir el riesgo de daño a la edificación.

6.1.6. Rayo

La probabilidad de ocurrencia de este riesgo es bajo, sin embargo al presentarse puede ocasionar un impacto grande en las instalaciones que interrumpa el correcto funcionamiento en la estructura administrativa, ya que puede ocasionar daños a todos los equipos eléctricos y electrónicos utilizados, adicionalmente la edificación no cuenta con pararrayos como tampoco elementos de polo a tierra que mitiguen el riesgo.

Se recomienda colocar un sistema de polo a tierra que absorba la energía.

6.1.7. Granizo

Este riesgo es posible que suceda y su impacto es moderado, teniendo en cuenta que en la ciudad de Bogotá, D.C. se han presentado en varias oportunidades granizadas y la estructura no ha presentado daños debido al manteniendo que hace periódicamente a los techos y cubiertas.

Para controlar este riesgo se recomienda continuar con el mantenimiento preventivo de la edificación.

6.1.8. Vientos Huracanados

La probabilidad en este riesgo es excepcional y el impacto grande, en Bogota donde está ubicada la unidad médica no es frecuente este tipo de manifestaciones meteorológicas; sin embargo evaluamos este riesgo ya que por el calentamiento global, pueden suceder alteraciones y variaciones en el clima y podrían llegarse a presentar vientos muy fuertes.

Para controlar o mitigar el impacto al igual que en los riesgos evaluados anteriormente se sugiere un correcto y periódico mantenimiento estructural de la edificación, techos y ventanales.

6.1.9. Impacto de Vehículos terrestres

La probabilidad de que ocurra sería excepcional y el impacto insignificante por cuanto la empresa esta ubicada en la segunda planta de la edificación, adicionalmente la vías que la colinda están bien señalizadas y es transitado por vehículos livianos y bicicletas, en caso de colapsar contra la edificación no tendría mayor impacto.

Como es un riesgo clasificado de bajo impacto no se observa que le pueda acarrear daños significativos a la empresa por lo que se sugiere solicitar a la Alcaldía Local reductores de velocidad en las vías aledañas al predio.

6.1.10. Impacto de vehículos aéreos

Excepcionalmente podría ocurrir un evento de esta magnitud pero si se llegará a presentarse el impacto sería catastrófico no solo con las edificación si no con su entorno.

Se sugiere transferir este tipo de riesgo con una póliza de seguro.

6.1.11. Amit

El riesgo que tiene la empresa unidad médica veterinario Komondor de que ocurra un paro en alguna de las vías aledañas o exista algún tipo de explosión con vehículos o impacto de asonada o motín, es raro que suceda por la actividad que desarrolla la empresa, adicionalmente no existe ninguna entidad pública o escolar cercana que pueda generar este tipo de disturbios.

Se sugiere transferir este tipo de riesgo con una póliza de seguro.

6.1.12. Hurto Calificado

Debido a la ubicación es poco probable que suceda porque es un sector bastante residencial, sin embargo esta dentro de la probabilidades que ocurra este tipo de riesgo y en caso de ocurrencia su impacto sería grande, es bueno que aclarar que la Unidad Médica Veterinaria no cuenta con celaduría contratada, simplemente tienen rejas de seguridad y cámaras.

Para mitigar el impacto de este riesgo se sugiere mantener celaduría ya sea comunitaria pero que sea permanente las 24 horas del día.

6.1.13. Hurto Simple

Es posible su ocurrencia, en vista que toda empresa tiene insumos y materiales que no se pueden monitorear durante las 24 horas, como medicamentos, instrumentos quirúrgicos, papelería, lapiceros, material de oficina y si llegará a ocurrir el impacto es moderado, ya que por ser insumos pequeños no tienen mayor impacto económico; para mitigar este riesgo la empresa cuenta con 16 cámaras de seguridad distribuidas en todo el establecimiento.

6.1.14. Rotura de maquinaria

Los equipos utilizados en el establecimiento son manipulados por personal calificado, en sentido el cuidado de los mismos es muy técnico, en orden de ideas es poco probable que ocurra

alguna rotura de estos equipos, a no ser que este asociado a la materialización de otro riesgo como como terremoto, rayo o anegación etc.

Se sugiere transferir este tipo de riesgo con una póliza de seguro.

6.1.15. Pérdida de información

Sería excepcional y el impacto es grande, hace referencia a la conservación de historias clínicas de los pacientes en donde se encuentra toda la información de los mismos, en caso de perderse podrían incurrir en errores médicos e incumplimiento de normatividad vigente.

Se sugiere tener un backup de la información, un buen sistema de antivirus en los equipos informáticos, ingreso al sistema de información por medio de claves y mantenimiento de los equipos.

6.1.16. Colapso de estructuras

Este riesgo es raro que suceda pero el impacto sería grande, la edificación fue construida con los estándares de seguridad de la época con mampostería estructural, esto garantiza que es poco probable que colapse, sin embargo ante un terremoto puede afectar parte de la edificación.

Se sugiere realizar mantenimientos periódicos a paredes y verificar el estado de las mismas para verificar si es necesario hacer algún tipo de refuerzo.

6.1.17. Equipo Eléctrico

Es posible que suceda y el impacto es grande, cualquier evento que genere daños a los equipos electrónicos puede acarrear detrimento económico y pérdida de la información, que conlleva demoras en atención de los pacientes y un posible riesgo operativo.

Se sugiere controlar el riesgo con mantenimiento preventivo de los equipos, los cuales deben ser manipulados únicamente por personal idóneo.

6.1.18. Riesgo operacional

Se refiere a todo aquello que impacte las operaciones propias de la veterinaria, aunque es raro que suceda el impacto sería grande por la pérdida de ingreso debido a la cese de actividades, adicionalmente dentro de la operatividad de la Unidad Médica Veterinaria, incluimos la exposición al riesgo biológico de personal que labora y visitantes debido a que están expuestos continuamente al contacto físico directo con animales no solo por evento traumático de la reacción de un animal (arañazo o mordedura) sino también la exposición a productos altamente contaminantes, aumentando la probabilidad de ocurrencia de enfermedades de tipo zoonótico.

Para controlar estos riesgos se sugiere que el manejo de los animales (pacientes) siga una serie de protocolos definidos por los facultativos veterinarios dirigidos a la seguridad del operario y la del animal; documentar un manual de procedimientos y un manejo adecuado de residuos en las respectivas canecas de bioseguridad.

6.1.19. Riesgo de liquidez

Es posible que suceda y el impacto es grande, hace referencia a la cantidad de pacientes que atendidos en la veterinaria con esto se determinan los ingresos de la empresa, así las cosas es factible que en algunas épocas del año los recursos económicos sean limitados para cumplir con los gastos fijos, lo que podría ocasionar que la entidad se quede sin liquidez para cubrir salarios y el mantenimiento mismo de la empresa.

Para mitigar el impacto de riesgo de liquidez la Unidad Médica Veterinaria se le sugiere realizar un estudio de mercado donde se logre identificar clientes potenciales para contribuir al crecimiento de la empresa teniendo en cuenta las tendencias del mercado donde ha ido aumentando la cantidad de personas que tienen mascotas y que están dispuestos a cuidarlas haciendo uso de los servicios prestados por una veterinaria. Así mismo, identificar épocas del

año en las que se vea más expuesto el negocio para ejercer medidas de ahorro y financiación de ser necesario.

6.1.20. Riesgo de Crédito

Al igual que el riesgo de liquidez es posible que suceda y el impacto es grande, debido a que en algunas temporadas del año la empresa puede disponer de recursos limitados, en esos momentos podría recurrir a entidades financieras para solventar el impacto económico por medio de crédito y esto lo haría incurrir en gastos financieros.

Se sugiere mitigar el impacto con ahorros programados y adecuado manejo de las finanzas.

6.1.21. Errores médicos

Puede presentarse debido a la impericia de los especialistas y las malas aplicaciones de los medicamentos, aunque por ser funcionarios debidamente profesionalizados y con experiencia en su labor, es raro que suceda, sin embargo el impacto sería catastrófico, debido a que los médicos veterinarios no cuentan con una póliza que cubra este tipo de riesgos. Para controlar este riesgo el dueño de la mascota (paciente), firma consentimiento informado previo del ingreso del animal por parte de la Unidad Médica Veterinaria.

6.1.22. Riesgo Reputacional.

Es raro que suceda este tipo de riesgo, sin embargo su impacto sería catastrófico, debido a que tiene consecuencias severas, este riesgo esta asociados a la materialización de otros riesgos tales como riesgo legal, de liquidez, de mercado, que por este motivo su impacto es demasiado alto que puede llegar hasta el cierre de la empresa.

Para controlar este riesgo se sugiere la adecuada profesionalización de los funcionarios que laboran en la Unidad Médica Veterinaria Komondor, quienes deben seguir los protocolos en forma adecuada y la correcta atención de los clientes.

7. Conclusiones

A lo largo del proyecto y una vez realizado el análisis general del riesgo, se evidencian varios aspectos a mejorar, para lo cual se hace necesario acatar las recomendaciones indicadas y de esta manera, lograr un adecuado tratamiento de los posibles riesgos.

Conforme a lo anterior, se realizó un análisis en gran parte de tipo descriptivo, toda vez que, no se contó con datos históricos o estadísticos que nos permitieran evaluar exposiciones ocurridas en la empresa en periodos anteriores; se realizó análisis descriptivo en cuanto a la ubicación del lugar, la estructura de la edificación, el organigrama administrativo, evaluación de los riesgos asociados en que se puede ver afectada la empresa y se desarrolló una matriz de riesgos donde se ponderó la valoración de todos los riesgos que pudiesen afectar a la empresa, estos aspectos nos proyectan una imagen clara, efectiva sobre la metodología y directrices que se deben implementar por la veterinaria KOMONDOR con el propósito de prevenir activamente los posibles eventos que pueden llevar al detrimento de la unidad veterinaria.

Un aspecto que les llamó la atención a los autores del proyecto es el riesgo biológico que se puede llegar a presentar dentro de una empresa con este objeto social, ya que constituye uno de los principales riesgos laborales a que están expuestos las unidades médicas veterinarias, afectando todas sus categorías, en este sentido generamos recomendaciones específicas para el cuidado y buen manejo de los elementos utilizados para transmisiones sanguíneas, heridas, curaciones, etc.

Por último, en las entrevistas realizadas durante el trabajo de campo, se evidencio un desconocimiento por parte de los empleados de la unidad veterinaria sobre el significado del seguro y lo beneficioso que puede llegar hacer para sus vidas y continuidad del negocio en el

tiempo de la Unidad Médica Veterinaria KOMONDOR como empresa rentable, confiable, segura y con reconocimiento.

8. Bibliografía

Ley 576 de 2000, Diario oficial No. 43.897, (17 de febrero 2000). Código de ética para medicina veterinaria promulgado por el congreso de la Republica. Recuperado de <http://www.mineducación.gov.co>

Casares, I. (2013). Proceso de gestión de riesgos y seguros en las empresas. Capítulo IV. Administración de los riesgos. Madrid: Editorial Molinuevo, Gráficos, S.L.

Casares, I., Lizarzaburu, E. (2016). Introducción a la gestión de riesgos empresariales. Capítulo IX. Mapa de riesgos. Lima: Editorial Platinum.

Protección animal. Recuperado de <http://www.ica.gov.co/Areas/Pecuaria.aspx>

Ubicación predio. Recuperado de <http://Maps.google.es/>