

**AJUSTE E IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE RIESGO PÚBLICO EN LAS
DISTRIBUIDORAS COMERCIALES Y PUNTOS DE VENTA A NIVEL NACIONAL DE
LA EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A**



TANIA PAOLA ARIAS HERNÁNDEZ
Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, DICIEMBRE DEL 2017

**AJUSTE E IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE RIESGO PÚBLICO EN LAS
DISTRIBUIDORAS COMERCIALES Y PUNTOS DE VENTA A NIVEL NACIONAL DE
LA EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A**



TANIA PAOLA ARIAS HERNÁNDEZ
Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial.

Tutor de proyecto de grado: Msc. ALEX FERNANDO CORREA URIBE.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA SECCIONAL BUCARAMANGA
ESCUELA DE INGENIERIAS
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA, DICIEMBRE DEL 2017

Dedicatoria:

A Dios, por ser la guía espiritual en mi vida, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi formación como profesional.

A mi madre, Nancy Hernández por forjar en mi la mujer que hoy soy, por sus consejos, sus valores, por su incondicional apoyo y amor, por su ejemplo de perseverancia, entrega y dedicación en todo lo que hace.

A mi padre, Hernán Arias por todo el apoyo y la motivación constante en el transcurso de mi vida.

A mi hermana Ivonne Arias por ser mi compañera de vida, por su apoyo, dedicación y cariño. A mi abuela Alix Guerrero (Qepd) por ser mi segunda madre, por sus sabios consejos y su incondicional apoyo y amor. A todos mis familiares por estar presente en cada paso que doy en mi vida.

A Wilvin Mejía, por ser mi compañía en el transcurso de mi formación como profesional, por enseñarme a ser más fuerte ante los obstáculos, por su apoyo incondicional y cariño.

A mis amigos y amigas, gracias por tanto apoyo y por cada momento vivido en la universidad, Fue grato compartir con ustedes la mejor etapa de mi vida.

¡Gracias a ustedes!

TABLA DE CONTENIDO

	pág
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN.....	9
GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	11
Reseña Histórica de Avidesa Mac Pollo S.A.....	11
Misión Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A	12
Visión Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A.....	13
Estructura Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A.....	13
Descripción del área específica de trabajo.	14
Nombre y Cargo del Supervisor Técnico.	15
DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	15
ANTECEDENTES.....	17
JUSTIFICACIÓN	19
ALCANCE	20
OBJETIVOS	21
Objetivos específicos.....	21
MARCO TEÓRICO.....	22
Bases estructurales del riesgo público.....	26
Factores de exposición al riesgo público.....	26
Fuente generadora de peligro de riesgo público	27
Clasificación de peligros de riesgo público.....	28
En función del receptor del daño causante	28
En función del acto causante del daño	31
En función de la situación causante del daño	33
Criterios para el análisis del riesgo público.....	33
Tipo de ataque:.....	33
Motivo para el ataque:	34

Método de ataque:	35
DISEÑO METODOLÓGICO.	36
Disponibilidad de recursos	37
Cronograma de actividades.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	39
DIANÓSTICO DE LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGO PÚBLICO POR CARGO EN EL ÁREA COMERCIAL DE AVIDESA MAC POLLO S.A.	39
DIAGNOSTICO DE LOS ANTECEDENTE DE RIESGO PÚBLICO.....	42
DIAGNOSTICO Y ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD DERIVADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE RIESGO PÚBLICO.....	44
DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR ACCIDENTES Y/O INCIDENTES DE RIESGO PÚBLICO.	48
Planeación y diagnostico para documentación del protocolo de actuación.....	48
Responsabilidades y gestión de riesgo público.....	49
Política de Riesgo Público.....	56
Flujograma de Notificación ante eventualidades de riesgo público	57
Documentación del protocolo de actuación.....	59
Alcance del protocolo de actuación.	59
Caracterización de población expuesta a riesgo público.....	59
Caracterización de zonas expuesta a riesgo público.	61
Planes de contingencia de riesgo público.....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXO A.	71
ANEXO B.....	72

TABLA DE CUADROS

	pág
Cuadro 1 Generalidades de Avidesa Mac Pollo S.A.	11
Cuadro 2 Clasificación del peligro en la matriz de Riesgo Público	39
Cuadro 3 Matriz de valoración en riesgo público.	41
Cuadro 4 Recomendaciones por valoración en riesgo público.....	42
Cuadro 5 Matriz de vulnerabilidad	47
Cuadro 6 Funciones del comité de riesgo público	49
Cuadro 7 Funciones del comité y responsabilidades específicas según su rol.....	52
Cuadro 8 Funciones de los trabajadores.....	54
Cuadro 9 Caracterización de la población expuesta de la Distribuidora Girón.....	60
Cuadro 10 Caracterización del mapa del centro de Trabajo Distribuidora Girón.	61
Cuadro 11 Procedimientos generales para trabajadores en caso de emergencias de carácter público.....	64
Cuadro 12 Plan de contingencia en caso de agresión física y verbal en el puesto de trabajo	66

TABLA DE FIGURAS

pág

Figura I. Estructura Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A	13
Figura II Estructura Dependencia Gestión Humana	14
Figura III Estadísticas de eventualidad de riesgo público por áreas en Avidesa Mac Pollo S.A ..	43
Figura IV Estadísticas de eventualidad de riesgo público por cargo en Avidesa Mac Pollo S.A	44
Figura V Flujograma ante eventualidades de riesgo público	58
Figura VI Representación de zonas susceptibles de riesgo público en Bucaramanga y su Área Metropolitana con los 23 puntos de venta, 3 Restaurantes Mac Pollo A la Carta y 19 Concesiones de Avidesa Mac Pollo S.A.....	62

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: AJUSTE E IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE RIESGO PÚBLICO EN LAS DISTRIBUIDORAS COMERCIALES Y PUNTOS DE VENTA A NIVEL NACIONAL DE LA EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A

AUTOR(ES): TANIA PAOLA ARIAS HERNÁNDEZ

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): ALEX FERNANDO CORREA URIBE

RESUMEN

El presente proyecto de grado tuvo como propósito documentar EL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR INCIDENTES Y/O ACCIDENTES POR EVENTUALIDADES DE RIESGO PÚBLICO EN DISTRIBUIDORAS COMERCIALES Y PUNTOS DE VENTA A NIVEL NACIONAL DE LA EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A, llevando a cabo el diagnóstico de los antecedentes registrados en los últimos años en la empresa y el análisis de la vulnerabilidad de todos los cargos de la sección comercial, que por las actividades propias de su objeto contractual o aquellas que se generen como no rutinarias fuera de las instalaciones de la empresa estén expuestos a las modalidades de riesgo público. Con la aplicación de este proyecto se obtuvo la información práctica de evitar eventos de riesgo público mediante acciones de respuestas rápidas, coordinadas y confiables que permita a los trabajadores de la empresa, prevenir y protegerse en casos de amenazas de violencia y/o agresión en cualquiera de sus modalidades minimizando las consecuencias y severidad de los posibles eventos.

PALABRAS CLAVE:

Riesgo Público. Identificación de Peligro. Factores de exposición. Vulnerabilidad. Evaluación. Planes de contingencia

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: ADJUSTMENT AND IMPLEMENTATION OF THE PUBLIC RISK PROTOCOL IN THE COMMERCIAL DISTRIBUTORS AND POINTS OF SALE AT THE NATIONAL LEVEL OF THE COMPANY AVIDESA MAC POLLO S.A

AUTHOR(S): TANIA PAOLA ARIAS HERNÁNDEZ

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: ALEX FERNANDO CORREA URIBE

ABSTRACT

The purpose of this degree project was to document THE PROTOCOL OF ACTION TO PREVENT INCIDENTS AND / OR ACCIDENTS FOR PUBLIC RISK EVENTS IN COMMERCIAL DISTRIBUTORS AND POINTS OF SALE AT THE NATIONAL LEVEL OF THE COMPANY AVIDESA MAC POLLO SA, carrying out the diagnosis of the records registered in recent years in the company and the analysis of the vulnerability of all charges in the commercial section, that by the activities of its contractual object or those that are generated as non-routine outside the company's facilities are exposed to public risk modalities. With the application of this project, practical information was obtained to avoid public risk events through quick, coordinated and reliable response actions that allow the company's workers to prevent and protect themselves in cases of threats of violence and / or aggression in any of its modalities, minimizing the consequences and severity of possible events.

KEYWORDS:

Public Risk. Danger identification. Exposure factors. Vulnerability. Contingency plans.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN.

En las empresas se hace necesario involucrar actividades y conceptos en materia de prevención, salud y seguridad para fomentar el proceso de cambio hacia una cultura preventiva. **Avidesa Mac Pollo S.A.** plantea desarrollar en su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo unos programas que apuntan a tal fin, dentro de los cuales se incluye el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES POR EVENTUALIDADES DE RIESGO PÚBLICO.**

Ante situaciones de posibles emergencias por eventualidades de riesgo público en **AVIDESA MAC POLLO S.A.**, se requiere establecer, generar destrezas y condiciones mediante acciones de respuestas rápidas que permita a los trabajadores de la empresa, prevenir y protegerse en casos de amenazas de violencia y/o agresión en cualquiera de sus modalidades y en función de que pongan en peligro su integridad.

Este proyecto realiza un diagnóstico de este tipo de riesgo y posterior documentación y ajuste de cada protocolo de actuación para prevenir la ocurrencia de incidentes y/o accidentes de trabajo por eventos de riesgo público en las distribuidoras nacionales y puntos de venta con el objetivo de minimizar los riesgos o incidentes de seguridad personal y empresarial que a diario se presentan durante sus actividades propias de su objeto contractual o aquellas que se generen como no rutinarias fuera de las instalaciones de la empresa.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

Cuadro 1 Generalidades de Avidesa Mac Pollo S.A.

		<p>AVIDESA MAC POLLO S.A</p>
NIT	890.201.881	
Actividad Económica	CIU: 0145 Cría, levante, engorde, procesamiento, y comercialización de aves de corral.	
Ubicación	Kilómetro 5 Anillo Vial Girón - Floridablanca Vereda Rio Frio a 600 metros. Santander- Colombia.	
Telefono	(7) 6380144	
Productos y servicios	<p>AVIDESA MAC POLLO S.A tiene tres líneas de producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pollo fresco, refrigerado o congelado. - Pollo listo para consumir - Salsamentaría. <p>También su línea de restaurantes conocida como MAC POLLO A LA CARTA</p>	
Número de empleados	4141Trabajadores en el 2017.	

Fuente. Autora del proyecto.

Reseña Histórica de Avidesa Mac Pollo S.A

Hace cincuenta años la producción avícola en el país era apenas una industria naciente, se consideraba una actividad marginal y complementaria con una escasa o casi nula tecnificación de procesos. La gran parte de la carne de pollo, gallina y los huevos consumidos en el país eran producidos en los solares de las fincas familiares. Los orígenes de Mac Pollo se remontan a esa época con una pequeña planta de alimentos que con la llegada de Purina de los Estados Unidos se transformó en Distribuidora Cosandi Ltda, operando como distribuidor en la zona, en donde impulsó la producción de huevo comercial y las primeras producciones de pollo. En Marzo de 1.969 se constituye la sociedad comercial Avidesa Ltda., siendo Distribuidora Cosandi Ltda su

principal socio, como distribuidora de alimentos concentrados para todo tipo de animales. Algunos años más tarde, Avidesa Ltda. Inicia una producción incipiente de pollo de engorde con un proceso artesanal que después se industrializa en una planta de proceso en el año de 1.979 conocida como PROAVESAN.

Su marca original "Mac Pollo su pollo rico" se remonta al año de 1.976, a la cual se le han sumado otras como "Mac Pollo" en 1.982, cuando se abandona la distribución de concentrados y se focaliza en la producción, procesamiento y distribución de carne de pollo y cambia la propiedad accionaria a los socios actuales.

A partir de entonces, Mac Pollo ha sido actor importantísimo en el salto positivo en la dinámica y desarrollo de la industria avícola y de los cambios tecnológicos con los cuales se optimizó y controló la producción y la calidad y se vienen haciendo las mejoras para un mercado más racional, logrando consolidarse como la primera empresa avícola del país. En este periodo, pasó de 500 pollos diarios en su inicio a 155.000 hoy, con integración vertical que incluye el desarrollo de cultivos agrícolas para soya, maíz, hasta la comercialización directa, con una estrategia integral donde cada uno de los eslabones de la cadena productiva es minuciosamente controlado.(Avidesa Mac Pollo S.A, 2017)

Misión Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A

“Satisfacer necesidades nutricionales de los consumidores con la mejor calidad, servicio, variedad y precio, de manera eficiente y rentable, comprometidos con el bienestar y el desarrollo de nuestra gente, con responsabilidad con la comunidad y el medio ambiente”.

(Avidesa Mac Pollo S.A, 2017)

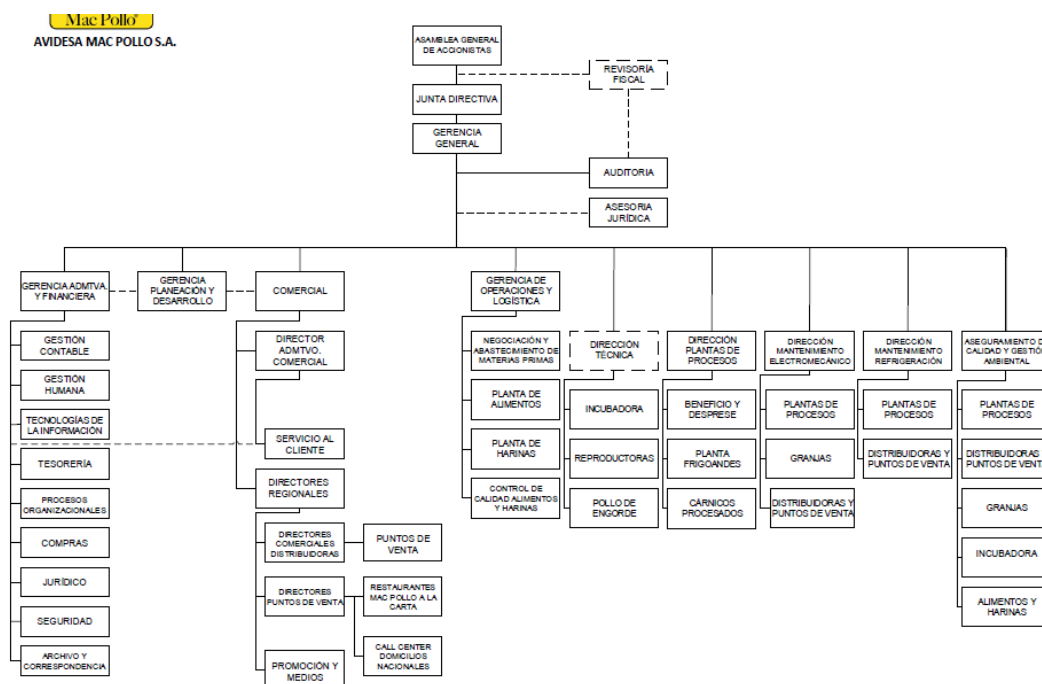
Visión Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A

Estar siempre presentes en la alimentación de la familia colombiana. Para lo cual debemos:

1. Mantener crecimiento sostenible de participación en el mercado y presencia internacional
2. Asegurar la lealtad de nuestros clientes a través de la calidad del producto
3. Tener la mejor productividad optimizando costos con parámetros internacionales.
4. Trabajar por procesos articulados, ágiles, eficientes y flexibles, soportados en un sistema de información confiable y completa.
5. Mantener liderazgo tecnológico.
6. Desarrollar y mantener el talento humano. (Avidesa Mac Pollo S.A, 2017)

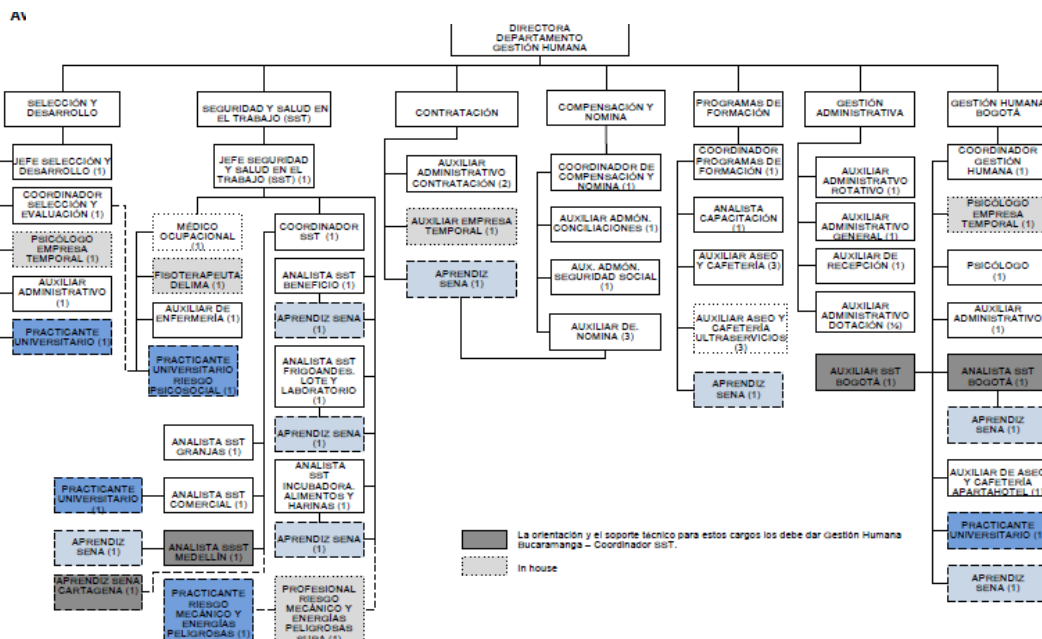
Estructura Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A.

Figura I. Estructura Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A



Fuente. Organigrama de Avidesa Mac Pollo S.A por Procesos Organizacionales, 2017. Reproducida por Autorización.

Figura II Estructura Organizacional de Avidesa Mac Pollo S.A – Dependencia Gestión Humana



Fuente. Organigrama de Avidesa Mac Pollo S.A por Procesos Organizacionales, 2017. Reproducida por Autorización.

Descripción del área específica de trabajo.

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo hace parte del departamento de Gestión Humana en Avidesa Mac Pollo S.A. Su objetivo principal es identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos e implementar controles; proteger la seguridad y salud de todas las partes interesadas, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la empresa; cumplir con la normatividad vigente y suministrar los recursos humanos, técnicos y financieros, para el control y mejoramiento de las condiciones, medio ambiente de trabajo y salud. La práctica profesional se desarrolla específicamente en el área comercial, con alcance en las distribuidoras, oficinas administrativas y los puntos de venta de Avidesa Mac Pollo S.A a nivel nacional.

Nombre y Cargo del Supervisor Técnico.

Arelis Jinete (Coordinadora de Seguridad y Salud en el trabajo Área Comercial- Granjas)

Yuliana León Orduz (Analista de Seguridad y Salud en el trabajo- Área Comercial)

DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Avidesa Mac Pollo S.A está consolidada en la industria avícola como la empresa líder a nivel nacional al ser participe en toda la cadena productiva del sector. A su vez, es reconocida por la calidad en todas sus líneas de productos preferidas en el mercado debido a la optimización en sus procesos por su inversión tecnológica siendo una compañía eficiente, responsable y comprometida con la productividad nacional, el cuidado medioambiental y el bienestar de los trabajadores.

Avidesa Mac Pollo S.A además de su compromiso por la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento continuo, se reconoce por su Responsabilidad Social Empresarial, por lo tanto, trabaja directamente por el bienestar de sus empleados. El talento humano conforma uno de los pilares fundamentales de la compañía representados en el departamento de Gestión Humana –Seguridad y Salud en el Trabajo expresado en la **POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (Ver Anexo 1).**

Entre todos los programas de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra contemplado en el plan de trabajo anual **EL DIAGNÓSTICO Y CONTROL PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DE TRABAJO POR EVENTOS DE RIESGO PÚBLICO** que para el área comercial tiene

alcance en los puntos de venta y áreas de distribución a nivel nacional para evaluar los factores de exposición al riesgo público que involucren: desplazamientos por vía pública, manejo de valores y condición de acceso a público para minimizar las consecuencias en todo tipo de modalidades de riesgo público, por lo tanto, se pretende realizar un diagnóstico y creación de base de datos de los antecedentes en las diferentes áreas de operación de la empresa, para identificar cuáles son las áreas y cargos que durante los últimos cinco años han registrado una eventualidad de riesgo público.

También documentar un protocolo por cada distribuidora nacional dependiendo del resultado del diagnóstico de riesgo público de la ciudad para que sea acorde a sus condiciones por zonas vulnerables y ubicación de puntos de venta y distribuidoras Avidesa Mac Pollo S.A. El resultado de los protocolos de actuación de riesgo público será añadido a los Planes de emergencia, A su vez, se necesita de la ayuda del Departamento de Seguridad para conocer estadísticas e identificar la caracterización de accidentalidad específicamente en eventualidades de riesgo público, para listar las actividades y tareas de cada cargo comercial donde esté presente el riesgo público, valorarlas y clasificarlas según análisis de vulnerabilidad y apoyo con horas de entrenamiento de ARL SURA.

ANTECEDENTES

El departamento de Gestión Humana ha establecido la identificación del puesto Aprendiz de Seguridad y Salud en el Trabajo- Área Comercial, AVIDESA MAC POLLO S.A, el cual brinda apoyo al Analista de Seguridad y Salud en el Trabajo en las distribuidoras a cargo, con el fin de dar cumplimiento de manera oportuna a los requerimientos del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por lo tanto, en un periodo aproximado de seis meses cada practicante aporta los conocimientos adquiridos durante su pregrado y como proyecto de grado han surgidos diferentes propuestas entorno a la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Avidesa Mac Pollo S.A en el Área Comercial.

Entre las diferentes propuestas de proyecto de grado, se evidencian cuatro proyectos que guardan similitud con los objetivos de este proyecto de grado.

El proyecto de grado GESTIÓN DE LOS ASPECTOS Y ACTIVIDADES DE SALUD OCUPACIONAL EN EL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A tenía como objetivo el diseño de estándares de seguridad en el cargo de domiciliarios el cual es el cargo con un alto grado de riesgo en accidentalidad. A su vez, el diseño y la gestión de listas de chequeo en puntos de ventas o en el centro de distribución. (ESTRADA, 2009, pág 106)

El proyecto de grado DOCUMENTACIÓN, ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN

HUMANA DE LA EMPRESA AVIDEA MAC POLLO S.A. Inició un proceso sistemático de documentación e implementación de procedimientos en el área de talento humano.(RAMIREZ, 2010, pág 110)

El proyecto de grado DOCUMENTACIÓN DEL PROGRAMA CERO ACCIDENTES PARA EL ÁREA DE ALMACEN DISTRIBUIDORA Y APOYO EN ACTIVIDADES DEL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO-COMERCIAL PARA LA EMPRESA AVIDEA MAC POLLO S.A. DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2015. Tenía como objetivo gestionar, apoyar y complementar las actividades de bienestar y salud ocupacional en el área comercial de la empresa Avidesa Mac Pollo S.A. (JAIMES, 2015, pág 34)

El proyecto de grado APOYO Y MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA AVIDESAS MAC POLLO S.A. Inició un proceso para apoyar y mejorar en el área comercial lo relacionado con la Seguridad y Salud en el Trabajo. (MAHECHA, 2011, pág 24)

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia los diferentes enfoques que han surgido alrededor del **SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** en Avidesa Mac Pollo S.A. Los cuales guardan similitud con el planteamiento y objetivos de este proyecto de grado.

JUSTIFICACIÓN

El área de Seguridad y Salud en el Trabajo del departamento de Gestión Humana en Avidesa Mac Pollo S.A tiene como finalidad principal velar, preservar y mantener el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores mediante programas de gestión que permita el desarrollo, promoción y fortalecimientos de buenos hábitos de vida para prevenir accidentes o enfermedades laborales.

En Avidesa Mac Pollo se busca la mitigación o en su defecto la reducción de accidentalidad o eventualidades que afecten la integridad de los trabajadores, con el fin de garantizar mejores condiciones laborales a los trabajadores que se vean representados en un ambiente de trabajo más seguro y más productivo. A su vez crear más conciencia y fomentar comportamientos seguros en los trabajadores sobre la exposición a los factores de riesgo público propios de sus actividades diarias y enseñarles como intervenir correctamente a eventualidades de este tipo de riesgo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se es necesario documentar e implementar el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DE TRABAJO POR EVENTOS DE RIESGO PÚBLICO** para continuar con el compromiso en el mejoramiento continuo del Departamento de Gestión Humana- Seguridad y Salud en el Trabajo.

ALCANCE

Al documentar el **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR LA OCURRENCIA DE INCIDENTES Y/O ACCIDENTES DE TRABAJO POR EVENTOS DE RIESGO PÚBLICO**, aplica al personal, directo, temporales, estudiantes en etapa práctica, y contratistas que realicen labores comerciales, y/o que permanezca en los puntos de venta o áreas de distribución de Avidesa Mac Pollo S.A.

Zonificadas como se muestra a continuación:

- **Regional Costa:** Distribuidoras y puntos de venta correspondientes a Montería, Valledupar, Santa Marta, Aguachica, Cartagena, Soledad
- **Regional Boyacá:** Distribuidoras y puntos de venta correspondientes a Tunja, Chiquinquirá, Sogamoso
- **Regional Cundinamarca:** Distribuidoras y puntos de venta correspondientes a Siberia y Cundinamarca
- **Regional Antioquia:** Distribuidoras y puntos de venta correspondientes a Sabaneta, Aguacatala, Rio Negro y Puerto Berrio
- **Regional Central:** Distribuidoras y puntos de venta correspondientes a Girón, Cúcuta, San Gil y Barrancabermeja.

OBJETIVOS

Documentar el protocolo de actuación para prevenir ocurrencia de incidentes y/o accidentes de trabajo por eventos de riesgo público en los puntos de venta y áreas de distribución nacionales según la valoración de los factores de riesgo público para determinar la vulnerabilidad de los trabajadores en el área comercial de Avidesa Mac Pollo S.A.

Objetivos específicos

-Identificar y evaluar los factores de riesgo público para determinar la vulnerabilidad del personal de la empresa, relacionado con puntos de venta, distribución, gestión comercial y aquellos que requieran desplazarse para el cumplimiento de sus funciones.

-Llevar a cabo el seguimiento de las estadísticas de accidentalidad a nivel nacional ocasionadas por este tipo de riesgo, a su vez contribuir con las investigaciones de accidentes presentadas en el transcurso de la práctica profesional para gestionar planes de intervención y medidas de seguridad correspondientes.

-Listar las actividades y tareas de cada cargo comercial donde esté presente el riesgo público, valorarlas y clasificarlas.

-Proponer y desarrollar medidas de seguridad dirigidas al personal expuesto que contribuyan a los objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de Avidesa Mac Pollo S.A.

-Apoyar el Departamento de Seguridad y Saludo en el Trabajo en el área comercial para dar seguimiento a los programas de gestión y contribuir con mi formación profesional al mejoramiento continuo de Avidesa Mac Pollo S.A.

MARCO TEÓRICO

La Seguridad y Salud en el Trabajo es un campo interdisciplinar que engloba la prevención de riesgos laborales inherentes a cada actividad. Su objetivo principal es la promoción y el mantenimiento del más alto grado de seguridad y salud en el trabajo. Esto implica crear las condiciones adecuadas para evitar que se produzcan accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. (Nunes. 2016)

Para conseguir este objetivo las empresas o empleadores deben realizar las pertinentes evaluaciones de riesgos y decidir qué tipo de medidas deben ser implementadas en el caso de que se necesite realizar alguna acción. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) la seguridad y salud laboral abarca el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, incluyendo por tanto a la "persona completa".

La seguridad y salud en el trabajo no sólo trata de evitar accidentes y enfermedades profesionales, sino que también incluye la identificación de posibles riesgos en el lugar de trabajo y la aplicación de medidas adecuadas de prevención y control. (Nunes. 2016).

Entre los conceptos más importantes de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran los siguientes:

-Según la (Ley 1562 de 2012, CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA) Es **Accidente de trabajo** todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su

residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador. También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función. De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.

-Incidente de trabajo como todo suceso acaecido en el curso del trabajo o en relación con este, que tuvo el potencial de ser un accidente, en el que hubo personas involucradas sin que sufrieran lesiones o se presentaran daños a la propiedad y/o pérdida en los procesos. (Resolución 1401 de 2017, MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL).

-Se entiende por **Riesgo** la combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición de peligro, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición. (BSI, NTC - OHSAS 18001. 2007)

-Evaluación del riesgo: Proceso para determinar el nivel de riesgo asociado al nivel de probabilidad de que dicho riesgo se concrete y al nivel de severidad de las consecuencias de esa concreción. (Cartagena, 2017)

-Análisis del riesgo Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel del riesgo. (Cartagena, 2017)

-Valoración del riesgo: Proceso de evaluar el riesgo que surge de un peligro teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes y de decidir si el riesgo es aceptable o no (Cartagena, 2017)

- **Condiciones Organizacionales:** Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores (Cartagena, 2017)

- Se entiende por **Peligro** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos. (BSI, NTC - OHSAS 18001. 2007)

- Se entiende por Exposición: Situación en la cual las personas se encuentran en contacto con los peligros (Cartagena, 2017).

- El termino **Consecuencia** refiere al resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente. (ICONTEC – GTC45. 2010)

- El termino **Probabilidad** refiere al grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencias. (ICONTEC –GTC 45 2010)

- Se entiende por **Control** la medida tomada para detectar o reducir un riesgo o medidas implementadas con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes y/o accidentes. Se contemplan los controles según la valoración de OHSAS 18001:2007.

Eliminación,

Sustitución,

Controles de ingeniería,

Señalización / advertencias y/o controles administrativos,

Equipos de protección personal.

En la identificación de los peligros propios del trabajo se determinan cuáles son los tipos de riesgos laborales y la evaluación de los mismos por su consecuencia y probabilidad de ocurrencia. Para esto, se observan las características de las zonas de trabajo y el desarrollo de las distintas actividades o tareas de todos los cargos, ya que no todos los trabajadores pueden verse afectados de igual forma por los mismos riesgos. A su vez la valoración de riesgos es el proceso para identificar los controles que eliminen o minimicen sus consecuencias y la probabilidad de ocurrencia. El cual se trata de un examen sistemático de todos los aspectos de las condiciones de trabajo para:

- Identificar lo que pueda causar lesiones o daños
- Eliminar los peligros que puedan ser suprimidos
- Evaluar los riesgos que no se puedan eliminar inmediatamente
- Planificar la adopción de medidas correctivas. (BSI, OHSAS 18001,2007)

Entre los diferentes tipos de riesgos laborales se encuentra el riesgo público, Para (Yesica Cabanzo, 2008) Riesgo Público es un suceso que puede afectar a una persona o a una comunidad determinada, sin necesidad que alguna de estas tenga alguna característica en particular. Así por ejemplo, la noción de “riesgo público”, en materia de salud ocupacional, comprende dentro de este concepto, ciertos actos males intencionados que afectan la salud de los trabajadores, como es el caso de las lesiones producidas por violencia y tránsito.

Para el consultor de Riesgos Laborales afiliado a la Aseguradora de Riesgos Laborales SURA se define riesgo público como todos los actos de peligro y vulnerabilidad generados por factores naturales o humanos a que se está expuesto en el diario vivir que representan en algún grado, un tipo de riesgo, con consecuencias que pueden ser fatales. Todos aquellos

aspectos que se viven en espacios públicos y que pueden poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas. (Galán, 2017)

Bases estructurales del riesgo público.

Para establecer los principios fundamentales que se deben tener en cuenta con el propósito de prevenir el riesgo público, el cual se ven expuestos los trabajadores y colaboradores de AVIDESA MAC POLLO S.A., durante sus actividades propias de su objeto contractual o aquellas que se generen como no rutinarias fuera de las instalaciones de la empresa, se establecen las bases estructurales que materializan eventualidades de riesgo público. (Galán, 2017)

- **Riesgo:** la combinación de la probabilidad de que ocurra un evento o exposición de peligro, y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el evento o exposición. (BSI, NTC - OHSAS 18001. 2007)
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos. (BSI, NTC - OHSAS 18001. 2007)
- **Amenaza:** Toda causa capaz de producir pérdidas o daño.(ASIS INTERNACIONAL, 2004)
- **Vulnerabilidad:** Debilidad que presenta un bien o una persona para que le suceda un riesgo. .(ASIS INTERNACIONAL, 2004)

Factores de exposición al riesgo público.

Para que los trabajadores sean víctimas de una amenaza de carácter violento realizando actividades propias de su objeto contractual en las instalaciones de la empresa o en desplazamiento en vía pública deben converger necesariamente dos factores para que la amenaza se materialice: Motivo y oportunidad.

- Se entiende por **Motivo** la causa que determina la existencia de una cosa o la manera de actuar de una persona. (RAE, 2017)

El motivo se considera originario y propio de la organización o individuo que elige a trabajadores y colaboradores de AVISESA MAC POLLO S.A como víctima y de distinta índole se deriva por factores: Económicos, personales, religiosos, ideológicos, políticos, laborales, originarios de violencia común e inseguridad. (Galán, 2017)

- Se entiende por **Oportunidad** el momento o circunstancia conveniente para algo. (RAE, 2017)

La oportunidad es propia de las personas o individuos que brindan los espacios y/o cometen imprudencias o negligencias que conllevan a que la amenaza se materialice. Estas oportunidades pueden ser producto de: temeridad, desconocimiento, sistemas precarios de seguridad, notoriedad, confianza, indiscreción, rutina generalizada, tiempo en función a la hora del día y del día de la semana, tránsito por espacios o áreas definidas como de alta peligrosidad. (Galán, 2017)

Fuente generadora de peligro de riesgo público

Según el análisis de factor de exposición al riesgo público en las actividades y sub-actividades de todos los cargos comerciales se evidencia tres tipos de fuentes de peligro, los cuales se definen a continuación:

- **Manejo de valores:** Se refiere únicamente a todos aquellos documentos y efectivo que constituyen los instrumentos de pago y cobro; es decir, a cheques, vales, billetes y monedas nacionales y extranjeros, documentos mercantiles como pagarés y letras de cambio. (Pérez.2015)

- **Condición de acceso a público:** Se refiere a condición de acceso a público, a las instalaciones de Avidesa Mac Pollo S.A el cual por su carácter comercial en puntos de venta cualquier persona tiene el derecho a entrar y circular, donde el paso no es estrictamente restringido.
- **Desplazamiento en vía pública:** Se refiere para nombrar a los lugares por donde circula la gente, ya sea a pie o en algún tipo de vehículo. Los caminos, las calles, los senderos, las avenidas y las carreteras que se encuentran abiertas a la comunidad forman parte de la vía pública.

Clasificación de peligros de riesgo público.

Para el análisis de la clasificación de peligros en los que están expuestos los trabajadores y colaboradores de AVIDESAS MAC POLLO S.A, se lleva a cabo el análisis de clasificación de exposición al riesgo público en las actividades y sub- actividades de los cargos comerciales, con apoyo del asesor Ivan Galán experto en Riesgo Público de la Aseguradora de Riesgos Laborales SURA, el resultado el análisis es la identificación de tres tipos de clasificaciones de peligro divididas por su función del daño causante, las cuales se exponen a continuación:

En función del receptor del daño causante

Según Galán (2017) se identifica 4 tipos de peligro en función del receptor del daño:

- Contra la salud
- Contra la seguridad
- Contra los bienes y patrimonio de una(s) personas
- Contra su integridad moral y libertad

Lo anterior se presente teniendo en cuenta los daños que se puedan causar bien sea por la fuente, por el acto o por la situación que lo causa en función del receptor del daño. Los cuales se definen a continuación:

- **Agresión:** Hace referencia al acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño y a su consecuencia. Proviene etimológicamente del latín “adgressus” con el significado de dirigirse hacia un objetivo para atacarlo, y causarle daños materiales y/o morales. Los medios de agresión entre los humanos pueden ser verbales y/o físicos. En el primer caso pueden configurar delitos de calumnia o injuria; y en el segundo, entre otros, lesiones, abusos sexuales, violaciones, u homicidios. (RAE, 2017)
- **Atentado:** Según el Código Penal Colombiano - Título I Delitos contra la vida e integridad personal (2000) se entiende por Atentado todo ataque dirigido contra una persona, sus derechos o bienes. En forma de agresión, amenaza y abuso. Delito o exceso al ejecutar algo contra lo dispuesto en las leyes. Se habla así de atentado contra la libertad individual, como al practicar una detención ilegal; de atentado contra el orden establecido, al rebelarse contra él, al conspirar contra el mismo u ofender a sus representantes, a la autoridad en general; de atentados contra el pudor.
- **Atraco:** Según el Código Penal Colombiano Título VII -Delitos contra el patrimonio económico (2000) se denomina al hecho sustracción de los bienes personales de un individuo ejerciendo algún tipo de violencia o intimidación sobre ella.

Por violencia hemos de entender la que resulta de la aplicación de fuerza física en las personas directamente, como medio comisivo del apoderamiento. Por intimidación se entiende, según la doctrina y la jurisprudencia, la fuerza compulsiva o psíquica, que causa temor en aquel a quien se dirige, al representar la amenaza explícita o implícita de un mal

inmediato de suficiente entidad para vencer la voluntad contraria del sujeto contra el que se dirige y provocar, también inmediatamente que éste entregue la cosa o posibilite o no dificulte el acto de apoderamiento.

- **Desorden público:** Según el Código Penal Colombiano - Título I Delitos contra la vida e integridad personal (2000) se entiende por desorden público la Alteración provocada en la sociedad, o en un grupo determinado de la misma, mediante actos tales como riñas, ruidos molestos, difusión de rumores alarmistas, reuniones turbulentas, falsos avisos que provocan alarma, etcétera. Todas estas acciones constituyen faltas generalmente penadas con multas. Si afectan la seguridad del estado o el orden jurídico general, revisten la calidad de delitos.
- **Hurto:** Según el Código Penal Colombiano Titulo VII -Delitos contra el patrimonio económico. (2000) se denomina al hecho delictivo contra el patrimonio consistente en apoderarse de una cosa, mueble ajeno, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro sin la voluntad del dueño y con ánimo de lucro. A diferencia del robo, en la realización de este hecho punible no se utiliza violencia ni intimidación en las personas ni fuerza en las cosas. Puede realizarse también en grado de tentativa, es decir, cuando éste no llega a consumarse (por no llegar a palpar el objeto, cuando es sorprendido in fraganti o seguida su acción ininterrumpidamente por otras personas que lo detienen). Este tipo delictivo se agrava cuando: sustrae cosas de valor artístico, histórico, cultural o científico; sustrae cosas destinadas al servicio público o de primera necesidad, o hay grave situación económica de la víctima o su familia o abuso de circunstancias personales. La concurrencia de dos agravantes lo convierte en un tipo cualificado.

- **Robo:** Conceptualmente, el robo es un hurto calificado por el empleo de violencia a las personas o a las cosas, en el proceso ejecutivo del delito o asegurativo de su producto. Todos los elementos componentes del hurto (sustracción o apoderamiento, cosa mueble ajena, ausencia de consentimiento del ofendido y propósito de aprovechamiento económico o moral), concurren en el robo. A ellos se agrega la violencia, en orden a darle al hecho individualidad jurídica que permite caracterizarlo como infracción específica dentro del mismo género, con la denominación propia de robo. (Mesa, 1962)
Según el Código Penal Colombiano - Título I Delitos contra la vida e integridad personal (2000) Este hecho delictivo puede calificarse, además de por el valor o cualidades de la cosa sustraída o situación en la que queda la víctima, porque se efectúe en casa habitada o edificios o locales abiertos al público.
- **Secuestro:** En el secuestro de personas se trata de la privación ilegítima de la libertad física de una persona, que es penada como delito por la mayoría de las legislaciones del mundo, como delito grave. (RAE, 2017)
- **Terrorismo:** Sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror, (RAE, 2017)

En función del acto causante del daño

Según Galán (2017) se identifica 2 tipos de peligro en función del acto causante del daño:

- **Violencia física o material:** Es todo atentado directo, toda vía de hecho contra el ofendido o terceros, en su integridad corporal o en su libertad de disposición.

- Violencia moral: Es toda coacción o constreñimiento psicológico terminado por la amenaza de un mal, empleando el agente medios compulsivos puramente morales o espirituales.

Dichos actos pueden considerarse como:

- Acto Planificado: Se considera acto planificado todo aquel que requiere inteligencia previa (táctica / operativa) para llevarse a cabo.

Una característica principal de un acto planificado lo hace la elección de la víctima, puesto que esta responde a características particulares de la misma. Cabe anotar que según los diferentes perfiles ocupacionales en algunos se evidencia un nivel de riesgo mayor generado por eventos de riesgo público planificados. Para llevar a cabo un evento planificado se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El planeamiento del acto causante del daño por parte de la organización o la víctima que corresponde a los diferentes motivos para actuar causando daño.
 - La preparación que conlleva la ejecución del acto y el estudio de la oportunidad de actuar.
 - La ejecución u oportunidad de actuar.
 - El factor sorpresa por parte del agresor hacia la víctima.
- Acto al azar: Se considera acto al azar todo aquel que no requiere inteligencia previa (táctica / operativa) para llevarse a cabo. A diferencia del acto planificado la elección de la víctima es oportunista.

En función de la situación causante del daño

Según Galán (2017) se identifica 3 tipos de peligro en función de la situación causante del daño:

Se refiere para nombrar a los lugares que los trabajadores pueden permanecer o desplazarse y que por sus características pueden ser causantes del daño.

- Medio terrestre: Se identifica cuatro espacios terrestres en que los trabajadores o colaboradores pueden estar expuestos a riesgo público: En áreas y edificios urbanos, en áreas industriales o agropecuarias, en vías y espacios públicos, en medios de transporte publico
- Medio marítimo y fluvial Se identifica dos espacios marítimos y fluviales en que los trabajadores o colaboradores pueden estar expuestos a riesgo público: En áreas y edificios portuarios y medios de trasporte por mar o rio
- Medio aéreo: Se identifica dos espacios aéreos en que los trabajadores o colaboradores pueden estar expuestos a riesgo público: Tránsito aéreo y tránsito aéreo en aeropuertos

Criterios para el análisis del riesgo público.

Resultado del procedimiento de identificación de las actividades y sub-actividades expuestas al riesgo público se define los criterios de la siguiente forma:

Tipo de ataque:

- Subversivo: Capaz de subvertir, o que tiende a subvertir, especialmente el orden público. Que pretende alterar el orden social o destruir la estabilidad política de un país.(RAE, 2017)
- Delincuencia común: El diccionario de la Real Academia de la Lengua define la delincuencia como “acción de delinquir” (2008); sin embargo esta explicación se queda

corta frente a un fenómeno que ha afectado a tantas personas de maneras indecibles, se trata de situaciones, la existencia de la injusticia social, las causas individuales y genéticas, y la ausencia de control. La primera, reconoce la existencia de un contexto socialmente injusto que obliga a la persona a delinquir para encontrar una fuente de sustento, la segunda se refiere “a efectos acumulativos de una multiplicidad de factores biológicos (genéticos y fisiopatológicos), familiares, sociales y situacionales recíprocamente interactuantes.” Finalmente, está la propuesta de que “la delincuencia surge por defecto, es la consecuencia de la ausencia de un suficiente control social, y lo que procede es incrementar este último.” (DIEZ, 2006)

- Delincuencia organizada: Se trata de un grupo social con una cierta estructura y con miembros que se organizan para cometer acciones delictivas. A diferencia del delincuente que actúa en solitario, los individuos que forman parte de una banda de delincuencia organizada deben responder a la estructura y cumplir con una determinada función. la delincuencia organizada suele dedicarse a tareas más complejas que robos comunes o hurtos. Estos grupos de crimen organizado se involucran en actividades como el tráfico de drogas o armas, la trata de blancas, el contrabando o la falsificación. (DIEZ, 2006)

Motivo para el ataque:

- Afán o con ánimo de lucro: El ánimo de lucro o lucrativita, es la realización de un acto o de una actividad o de un emprendimiento, es la búsqueda de una ganancia individual, de un provecho, de una ventaja, de un superávit individual. (RAE, 2017)
- Terrorismo: Sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror, (RAE, 2017)
- Asesinato: Acción o efecto de matar a alguien con alevosía, ensañamiento o con alguna recompensa. (RAE, 2017)

- Destrucción de bienes: Acción y efecto de destruir bienes considerados inmuebles o muebles

Método de ataque:

Se le atribuye a la herramienta y modo de operación que se usa para el ataque, de esta forma se identifica como método de ataque:

- Violento o por sorpresa
- Con armas: Instrumentos fabricados con el propósito de producir amenaza, lesión o muerte a una persona.
- Carta o paquete bomba
- Objetos punzantes
- Bombas incendiarias
- Otros.

DISEÑO METODOLÓGICO.

El diseño metodológico implementado durante el desarrollo de la práctica profesional es un método cualitativo por medio de registro, diagnóstico, análisis y previa documentación de todo lo referente con eventualidades de riesgo público en el área comercial de la Empresa Avidesa Mac Pollo, toda la recopilación y análisis de la información contribuye para cumplir en su totalidad con los objetivos propuestos.

Por medio de diferentes fases se desarrolla el objetivo general descritas en estas actividades principales:

- Documentación de la base de datos de antecedentes registrados por este tipo de eventualidad en la empresa AVIDESA MAC POLLO S.A en los últimos 5 años en colaboración con el Departamento de Seguridad.
- Actualización de la matriz de IPVER (Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos) únicamente para riesgo público en todos los cargos de gestión comercial.
- Diagnóstico con apoyo y asesoría de ARL SURA sobre las bases estructurales de riesgo público, los factores de exposición ajustados en el área comercial, las fuentes generadoras de peligro y su clasificación en función de criterios causantes del daño existentes en los cargos comerciales.
- Diagnóstico y análisis de vulnerabilidad derivados de la caracterización de riesgo público según el análisis teórico de las bases estructurales del riesgo.
- Recopilación de información para la documentación y ajuste de cada protocolo de actuación para prevenir la ocurrencia de incidentes y/o accidentes de trabajo por eventos de riesgo público

- Seguimiento por medio del FORMATO DE REPORTE DE INCIDENTE Y/O ACCIDENTE DE RIESGO PÚBLICO, analizando los eventos que han ocurrido y las medidas de seguridad e intervención correspondientes a dichos eventos.
- Actualización del Flujograma para notificación de incidentes y/o accidentes de riesgo público.
- Creación del boletín informativo por zonas vulnerables a riesgo público para puntos de venta y/o cargos donde sus actividades diarias requieran el desplazamiento en vía pública.
- Apoyo para la divulgación y sensibilización con los trabajadores para generar un compromiso con su integridad física y fomentar comportamientos seguros en los trabajadores sobre la exposición a los factores de riesgo público propios de sus actividades diarias y enseñarles como intervenirlas correctamente.

Disponibilidad de recursos

Para el desarrollo del protocolo de riesgo público, se cuenta con los recursos físicos, humanos, técnicos y financieros expuestos a continuación.

- **Recursos humanos y técnicos.**

Centro de monitoreo y seguridad: Departamentos encargado de velar por la seguridad física de los trabajadores de la organización. Sera personal competente y con el entrenamiento necesario para hacer seguimiento a los eventos de riesgo público, y para intervenir en caso de una emergencia

Redes de apoyo: Se establece un convenio con la policía nacional y gaula de la policía, por mantener comunicaciones contantemente, divulgar y analizar casos presentados y aportar el apoyo cuando se requiere mediante los cuadrantes de policía más cercanos a cada punto.

- **Recursos Físicos**

Cámaras de seguridad, botón de pánico y sistema de alarma monitoreada, adicionalmente botiquines de primeros auxilios dotados con los elementos necesarios para la atención de emergencias y celular corporativo.

- **Recursos financieros**

La organización suministra el presupuesto necesario para la implementación de planes de emergencia y protocolo de seguridad.

Cronograma de actividades.

Las anteriores actividades se realizan en un periodo de 6 meses distribuidos por semanas. Para ver el cronograma de actividades (Anexo B. Cronograma de actividades)

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

DIAGNÓSTICO DE LA IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGO PÚBLICO POR CARGO EN EL ÁREA COMERCIAL DE AVIDESA MAC POLLO S.A.

Para llevar a cabo el diagnóstico y el análisis de Riesgo Público se actualizó la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 y los principios de la norma NTC- OHSAS 18001. A partir de los resultados se diseñó una matriz específica para riesgo público, evaluada para cada cargo de la sección comercial con sus actividades, sub-actividades y tareas, donde se identifican, se clasifican y se valoran los diferentes factores de riesgo existentes en la EMPRESA AVIDESA MAC POLLO S.A. (VER ANEXO EXCEL – IPVER RIESGO PÚBLICO COMERCIAL)

En la actualización de dicha matriz se identifica y clasifica el riesgo público entre la clasificación de peligro: CONDICIONES DE SEGURIDAD y con respecto a la fuente de peligro se clasifica según el factor de exposición explicado en el numeral 7.2 de este documento.

Cuadro 2 Clasificación del peligro en la matriz de Riesgo Público

PELIGRO	CLASIFICACIÓN DEL PELIGRO	FUENTE DEL PELIGRO
Condiciones de Seguridad	Públicos(robos, atracos, asaltos, atentados, desorden público, etc)	- Manejo de valores
		- Desplazamiento en vía publica
		- Condición de acceso a público

Fuente. Modelo de matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de SST- AVIDESA MAC POLLO S.A con apoyo de ARL SURA

La identificación de los peligros, evaluación y valoración del riesgo público permitió conocer y entender la situación de la organización frente a este tipo de riesgo, además debe orientar a la Empresa en la definición de los objetivos de control y acciones propias para su gestión; en esto radica su importancia, porque sobre la coherencia y validez de estos resultados obtenidos se determinará la priorización de los controles para desarrollar. La herramienta se usó en la metodología propuesta y con apoyo de la Aseguradora de Riesgos Laborales SURA, en dicha herramienta se determinan los niveles de riesgo público a través de un ejercicio matricial 4x4 de calificación directa, en donde:

La estimación de la PROBABILIDAD es orientada por la factibilidad de que la consecuencia se materialice en un tiempo determinado. Por lo tanto la probabilidad está determinada por el tiempo de exposición, número de expuestos, frecuencia del riesgo público en cada cargo y por la calidad y suficiencia de los controles existentes.

Para la estimación de la probabilidad se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Baja
- Media
- Alta
- Muy Alta.

La calificación de las CONSECUENCIAS es orientada por la evaluación de la consecuencia potencial, independiente de los controles y defensas implementados; se selecciona la calificación que corresponde al criterio más exigente o crítico; haciendo más amplias las posibilidades de calificación.

Para la estimación de la consecuencia se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- Insignificante
- Moderada
- Dañina
- Extrema.

La metodología permitió hacer una visualización y estimación de este tipo de riesgo en todos los cargos comerciales que hacen parte de distribuidoras y/o puntos de venta, de acuerdo a los criterios mencionados anteriormente lo que posibilita encontrar valoraciones más ajustadas al comportamiento y definiciones propias del riesgo, de tal forma se valora el riesgo público así:

Cuadro 3 Matriz de valoración en riesgo público.

MATRIZ DE VALORACIÓN DE RIESGOS		CONSECUENCIAS			
		INSIGNIFICANTE	MODERADA	DAÑINA	EXTREMA
PROBABILIDAD	MUY ALTA	MEDIO	ALTO	CRITICO	CRITICO
	ALTA	MEDIO	ALTO	ALTO	CRITICO
	MEDIA	BAJO	MEDIO	ALTO	ALTO
	BAJA	BAJO	BAJO	MEDIO	MEDIO

Fuente. Modelo de matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de SST- AVIDESA MAC POLLO S.A con apoyo de ARL SURA

Cuadro 4 Recomendaciones por valoración en riesgo público.

RIESGO	RECOMENDACIONES
BAJO	<p>Mantener las medidas de control existentes. Se deben hacer evaluaciones periódicas para verificar que el riesgo sigue siendo bajo.</p> <p>Es importante que en el plan de trabajo se definan los periodos para valorar este riesgo.</p>
MEDIO	<p>Se deben hacer esfuerzos por reducir el riesgo. Implementar estándares de seguridad, permisos de trabajo o listas de verificación para realizar control operativo del riesgo. Es importante justificar la intervención y su rentabilidad. (Costo - beneficio)</p> <p>Se deben hacer verificaciones periódicas dentro del plan de trabajo, para evaluar si el riesgo aún es medio, comprobando que no hay tendencia a subir de nivel.</p>
ALTO	<p>Se debe reducir el riesgo a través del diseño y ejecución un programa de gestión. Como está asociado a lesiones muy graves, se debe garantizar la reducción de su probabilidad.</p> <p>Verificar que el riesgo esta bajo control antes de realizar cualquier tarea.</p>
CRITICO	<p>La intervención es urgente. En presencia de un riesgo, se sugiere no realizar ningún trabajo hasta contar con las medidas de control que impacten la probabilidad de su ocurrencia.</p> <p>De ser indispensable la realización de la labor, se deben adoptar todas las medidas necesarias para evitar la materialización del riesgo; las medidas deben garantizar que el riesgo está bajo control antes de iniciar cualquier tarea.</p> <p>Una actividad operacional no debe estar en este rango, desde el diseño de la misma se deben adaptar sus respectivos controles.</p>

Fuente. Modelo de matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos de SST- AVIDESA MAC POLLO S.A con apoyo de ARL SURA

DIAGNOSTICO DE LOS ANTECEDENTE DE RIESGO PÚBLICO.

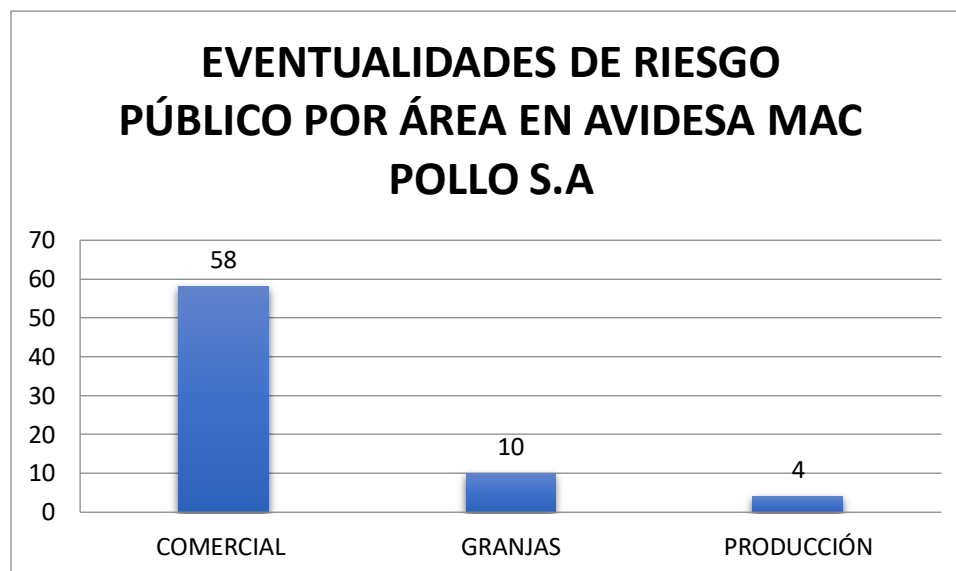
Para llevar a cabo el diagnóstico de los antecedentes por este tipo de riesgo se hizo necesario crear una base de datos con el objetivo de organizar y almacenar la información para su fácil manejo. Para ello, se verifico el registro de todos los eventos presentados a los trabajadores y/o colaboradores dentro y fuera de las instalaciones de Avidesa Mac Pollo S.A. Con apoyo del Departamento de Seguridad se realizó el registro de más de 70 eventualidades de riesgo público en que han sido expuestos los trabajadores durante los últimos 5 años, presentado mayor incidencia en el área comercial.

Cabe aclarar que por el carácter confidencial de dicha información, la Empresa Avidesa Mac Pollo restringe el derecho de ser publicada la base de datos en este proyecto, por

tal motivo a continuación se presenta un resumen de las estadísticas más relevantes de los antecedentes de riesgo público:

- Por su factor de exposición de condición a acceso público y manejo de valores; el área comercial, en especial los puntos de venta, es la parte con mayor incidencia de registros de eventualidad de riesgo público.

Figura III Estadísticas de eventualidad de riesgo público por áreas en Avidesa Mac Pollo S.A

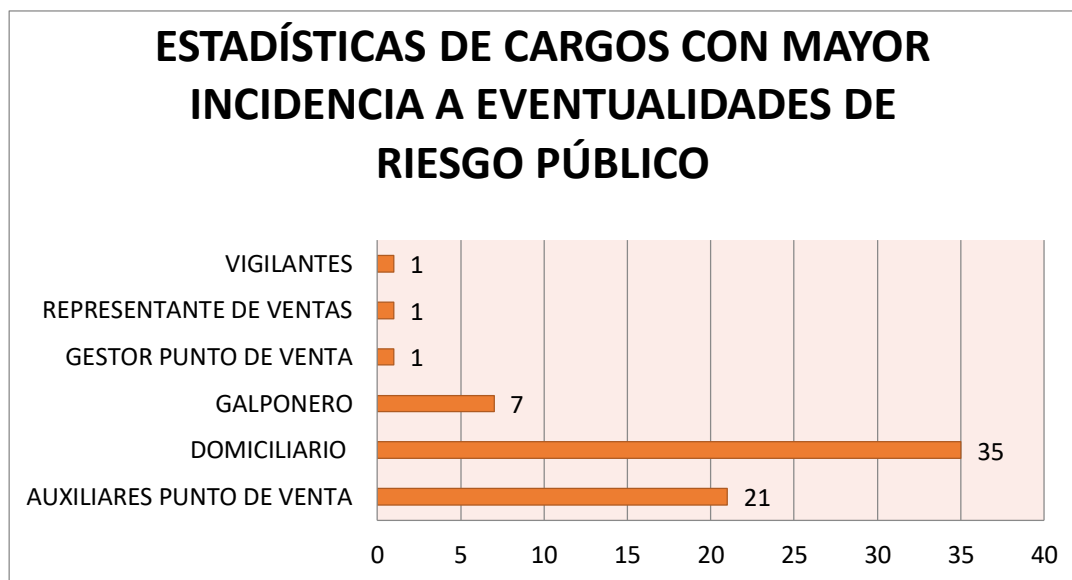


Fuente. Autor del proyecto

- Según los registros del Departamento de Seguridad en los últimos cinco años los cargos con mayor incidencia son aquellos derivados de la gestión comercial puesto que presentan los factores de exposición que involucran desplazamientos por vía pública, manejo de valores y condición de acceso a público.

Siendo el cargo domiciliario el más afectado por eventualidades de carácter público, seguido de auxiliares de punto de venta.

Figura IV Estadísticas de eventualidad de riesgo público por cargo en Avidesa Mac Pollo S.A



Fuente. Autor del proyecto

DIAGNOSTICO Y ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD DERIVADOS DE LA CARACTERIZACIÓN DE RIESGO PÚBLICO.

Según los resultados obtenidos de recopilar la información con los informes de registros del Departamento de Seguridad se identifica una situación de vulnerabilidad significativa en el área comercial, en especial cargos que por las actividades propias de su objeto contractual.

Por tal motivo se hace necesario realizar un diagnóstico al detalle de todas las actividades, procesos y/o tareas (rutinarios o no) que conforman la gestión comercial en donde esté presente el riesgo público, lo anterior permite identificar los diferentes tipos de amenazas y peligros; mediante el análisis de:

- Frecuencia de actividades,

- Identificación de actividades,
- Factor de exposición de riesgo público,
- Determinación del daño,
- Probables fuentes generadoras de peligro,
- Valoración de la vulnerabilidad según el perfil del cargo,
- Impacto producto de la valoración de las actividades,
- Medidas de intervención y controles dependiendo de la valoración.

Para llevar a cabo la caracterización de la matriz de vulnerabilidad se desarrollaron diferentes fases:

- Se realizó el análisis del manual de cargos de todos los que hacen parte de la sección comercial identificando las tareas en donde está presente el riesgo público en cualquier tipo de exposición.
- Se realizó observación y acompañamiento directo en cargos comerciales, en especial visitas en puntos de venta, donde la condición de acceso a público y manejo de efectivo son considerados factores significativos para considerar las actividades que se realizan como vulnerables.
- Posterior a ello, se realiza el diagnóstico de exposición al riesgo público según los lineamientos de los numerales **“Factores de exposición al riesgo público”** y **“Clasificación de peligros en función del receptor del daño causante”** descritos en este documento.
- Por medio de la asesoría de ARL SURA se realiza la elaboración de la calificación de vulnerabilidad, en esta herramienta se determina la valoración de riesgo público y el impacto significativo del mismo a través de un ejercicio de análisis del perfil del cargo.

- Los métodos de control que se proponen en la matriz de vulnerabilidad coinciden con las medidas de prevención y control de riesgos propuesta en la Guía Técnica Colombia 45. Esta Guía refiere que; a las intervenciones para minimizar o controlar los riesgos. Las medidas de prevención y control pueden ser:
 - **Control en el trabajador** se refieren especialmente a las acciones administrativas que permitan intervenciones sobre los periodos de trabajo de los empleados con relación al riesgo tales como: reducción de los tiempos de exposición y programas de educación de los trabajadores.(Cartagena, 2017)
 - Los **controles en el medio** tienden a lograr la automatización de las operaciones; aumentar la distancia entre las fuentes y el individuo expuesto; encerrar o separar las fuentes generadoras de riesgo y el trabajador a través de barreras físicas como un cuarto o una pared simple. (Cartagena, 2017)
 - **Los controles en la fuente** incluyen la eliminación del factor que genera el riesgo y si esto no es posible su sustitución por factores con menor impacto. (Cartagena, 2017)

A continuación se presenta la matriz de vulnerabilidad del cargo: representante de ventas como ejemplo de lo descrito anteriormente.

Para detallar la matriz de vulnerabilidad de todos los cargos comerciales (**VER ANEXO EXCEL – MATRIZ DE VULNERABILIDAD**)

Cuadro 5 Matriz de vulnerabilidad

SECCIÓN	CARGO	PROCESOS Y/O ACTIVIDADES		DIAGNOSTICO DE EXPOSICIÓN					VULNERABILIDAD		METODOS DE CONTROL			
		ACTIVIDADES	SUB-ACTIVIDADES	FRECUENCIA DE ACTIVIDADES	FACTOR DE EXPOSICIÓN DE RIESGO PÚBLICO		CLASIFICACIÓN DE RIESGO PÚBLICO			VALOR DE RIESGO	IMPACTO	FUENTE	MEDIO	PERSONA
VENTAS AL POR MAYOR	REPRESENTANTE DE VENTAS	VISITAR LOS CLIENTES ASIGNADOS A LA ZONA.	Tomar pedido de venta.	VARIAS VECES AL DÍA	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA		ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO		ALTO	SIGNIFICATIVO			
			Informar y asesorar al cliente sobre productos, descuentos, cambios de precio, etc	VARIAS VECES AL DÍA	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA		ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO						
		REALIZAR BARRIDOS EN LA ZONA ASIGNADA.	Seleccionar e identificar los clientes nuevos diligenciando el formato de creación de clientes y solicitar la creación de los mismos en el sistema.	OCASIONALMENTE	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA		ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO						
		RECIBIR RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES Y GARANTIZAR LA OBTENCIÓN DE UNA RESPUESTA.	Recibir el reclamo o solicitud de cambio del cliente o del coordinador de calidad.	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA		ROBO, HURTO Y/O ATRACO							
		ORGANIZAR, COORDINAR Y EFECTUAR EVENTOS CON LOS DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES	Organizar los materiales y productos requeridos para el evento.	OCASIONALMENTE	CONDICIÓN DE ACCESO PÚBLICO	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO						
		RECAUDAR Y LEGALIZAR COBROS A CLIENTES.	Cobrar al cliente si es necesario	TODOS LOS DÍAS	MANEJO DE VALORES	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO	ATENTADO					
			Consignar los dineros recaudados en las cantidades autorizadas.	CADA VEZ QUE SE REQUIERA	MANEJO DE VALORES	DESPLAZAMIENTO EN VÍA PÚBLICA	ROBO, HURTO Y/O ATRACO	DESORDEN PÚBLICO	ATENTADO					

Fuente. Autor del proyecto.

DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PREVENIR ACCIDENTES Y/O INCIDENTES DE RIESGO PÚBLICO.

El diseño del protocolo de actuación tiene como objetivo prevenir la ocurrencia de incidentes y/o accidentes de trabajo por eventos relacionados al riesgo público y minimizar las consecuencias.

Al ajustar el protocolo de actuación de riesgo público permitió dar a conocer un conjunto de normas, procedimientos y acciones básicas de respuesta que se debería tomar para afrontar de manera oportuna, adecuada y efectiva, ante la eventualidad de incidentes y/o accidentes que pudieran ocurrir tanto en las instalaciones de la Empresa Avidesa Mac Pollo S.A como fuera de ella.

Según el diagnóstico y análisis de lo referente con el riesgo público se hizo necesario identificar las acciones de respuesta según los distintos tipos de eventualidades en este tipo de riesgo que potencialmente podrían ocurrir dependiendo el cargo.

Para llevar a cabo el ajuste del protocolo de actuación se establecieron las siguientes fases:

Planeación y diagnóstico para documentación del protocolo de actuación.

Esta fase consistió en ajustar el programa de prevención del riesgo público por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo con la asesoría de ARL SURA, en ella se evaluó:

- Diagnóstico de la identificación, evaluación y valoración de riesgo público por cargo en el área comercial.
- Diagnóstico de los antecedentes de riesgo público.
- Diagnóstico y análisis de vulnerabilidad derivados de la caracterización de riesgo público.

Lo anterior con el fin de determinar las posibles acciones de respuesta, responsabilidades y gestión de la empresa Avidesa Mac Pollo, delegada en el comité de riesgo público y del trabajador ante una eventualidad de este tipo, de tal forma:

Responsabilidades y gestión de riesgo público.

La empresa, con representación administrativa y operativa, debe constituir un Comité de Riesgo Público que conozca, evalúe e intervenga los factores de riesgo público al interior de la empresa una vez detectados o reportados por quienes se sientan afectados en cualquiera de sus modalidades.

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

Cuadro 6 Funciones del comité de riesgo público

FUNCIONES DEL COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO.	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
Antes del evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Planear y organizar las diferentes acciones y recursos para la eficaz atención de una eventualidad de riesgo público. - Conocer el funcionamiento de la empresa, las instalaciones, el plan de emergencias y/o de contingencias en el centro de trabajo que se puedan presentar eventos de este tipo. - Identificar las zonas más vulnerables de la empresa según los antecedentes de riesgo público registrados en la empresa. - Diseñar y promover programas de capacitación para afrontar emergencias por este tipo de eventualidad para todo el personal de la empresa. - Revisar periódicamente los procedimientos con el fin de ajustarlos de acuerdo a los

FUNCIONES DEL COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO.	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
	<p>resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones periódicas para mantener permanentemente actualizado el Protocolo de Actuación. - Evaluar los procesos de atención de las emergencias para retroalimentar las acciones de planificación.
<p>Durante el evento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabaje en equipo bajo la dirección del coordinador del comité de riesgo público dentro de las prioridades tácticas que se establezcan según la situación, aplicando los procedimientos operativos normalizados que se hayan definido y practicado de antemano. La acción coordinada del grupo es fundamental para lograr el éxito en estos momentos críticos. - Se elige mínimo dos (2) personas del comité de riesgo público que tengan conocimiento y disposición a atender el momento de la Emergencia de Riesgo Público y que tengan la facultad de tomar decisiones en ese momento. - Estas personas tienen la facultad y deber de: <ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento sobre los Factores de Riesgo Público a que están expuestos los colaboradores, estar en comunicación con el Comité de Riesgo Público para tal fin. - Conocer el procedimiento del Flujograma de información respecto al reporte de incidentes sobre riesgo público - Decidir posteriormente a la emergencia por parte del (los) afectados a donde

FUNCIONES DEL COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO.	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
	remitirse para apoyar o para solicitar apoyo para los afectados.
Después de la emergencia	<ul style="list-style-type: none"> - Responder por el análisis e intervención de los incidentes o accidentes generados por fenómenos de violencia y/o agresión en los trabajadores y colaboradores de la empresa. - Analizar los registros de los eventos presentados en cuanto al Riesgo Público y dependiendo de la situación, pedir apoyo a la Gerencia en caso de un cambio o la toma de una decisión. - Verificar la gestión de las medidas propuestas para intervenir los diferentes eventos que se presentan en un periodo determinado. - Construir y actualizar el boletín periódico por zonas de influencia comercial de la organización basándose en información oficial obtenida por el Departamento de Seguridad de la empresa.

Fuente. Autor del proyecto

Cuadro 7 Funciones del comité y responsabilidades específicas según su rol

COMITÉ DE RIESGO PÚBLICO Y RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS SEGÚN SU ROL	
NOMBRE	CARGO
<p>3</p> <p>COORDINADORES</p>	<p>Coordinador del Centro de monitoreo de seguridad.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer seguimiento a los eventos de riesgo público que se presenten en la empresa. - Elaborar informes oficiales dirigidos al jefe de seguridad, reportando los eventos relacionados con violencia y robos, que se presenten en la empresa. - Recopilando la evidencias existentes e información requerida para el comité. - Activar las redes de apoyo cuando así se requiera.
<p>ARELIS</p> <p>PATRICIA</p> <p>JINETE PERTUZ</p>	<p>Coordinador del área de Seguridad y Salud en el Trabajo – Área comercial.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar y evaluar los factores de riesgo público para determinar la vulnerabilidad del personal de la empresa, relacionado con puntos de venta, distribución, gestión comercial y aquellos que requieran desplazarse por vía pública, para el cumplimiento de sus funciones. - Gestionar la intervención de actividades definidas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, relacionadas con el control del riesgo público, así como la socialización del presente documento. - Proponer y desarrollar medidas de seguridad dirigidas al personal expuesto.

	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar la gestión de las medidas propuestas para intervenir los diferentes eventos que se presentan.
<p>LAUREANO LAGOS</p> <p>BALLEN</p>	<p>Jefe de Departamento de Seguridad</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velar por la seguridad física del personal de Avidesa Mac Pollo S.A. - Hacer seguimiento a los eventos de riesgo público que se presenten en la empresa registradas por el centro de monitoreo de seguridad. - Elaborar informes dirigidos al comité de riesgo público, reportando los eventos relacionados con violencia y agresión, que se presenten en la empresa. - Activar las redes de apoyo con entidades externas cuando se requiera.
<p>MARLENY GARCIA</p> <p>SEPULVEDA</p>	<p>Director Administrativo Comercial Distribuidoras</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento sobre los factores de riesgo público a que están expuestos sus trabajadores por sus labores diarias de su objeto contractual y estar en comunicación con el Comité de Riesgo Público para tal fin. - Conocer el procedimiento del Flujograma de información respecto al reporte de incidentes sobre riesgo público - Decidir posteriormente a la emergencia por parte del (los) afectados a donde remitirse para apoyar o para solicitar apoyo para los afectados.
<p>MARITZA</p> <p>FERANDA</p>	<p>Director logístico de puntos de venta.</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener conocimiento sobre los factores de riesgo público a que están

REYES	<p>expuestos los puntos de venta por sus labores diarias de su objeto contractual y estar en comunicación con el Comité de Riesgo Público para tal fin.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer el procedimiento del Flujograma de información respecto al reporte de incidentes sobre riesgo público - Decidir posteriormente a la emergencia por parte del (los) afectados a donde remitirse para apoyar o para solicitar apoyo para los afectados.
--------------	--

Fuente. Autor del proyecto.

Cuadro 8 Funciones de los trabajadores.

FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES.	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
Antes del evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer, comprender y aplicar lo dispuesto en los protocolos de seguridad para la prevención del riesgo público. - Participar activamente en las actividades de capacitación y entrenamiento para la gestión del riesgo público, impartidas por la empresa.
Durante el evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Reportar todos los incidentes y accidentes relacionados con eventos de riesgo público. - Acatar las recomendaciones descritas en las acciones de respuesta de riesgo público, así como en el plan de emergencias de su centro de trabajo. - Acatar todas las recomendaciones que haga el comité de riesgo público.
	<ul style="list-style-type: none"> - Tranquilícese e inmediatamente elabore un informe de lo sucedido, incluyendo todos los

FUNCIONES DE LOS TRABAJADORES.

¿CUANDO?	¿QUE HACER?
Después del evento.	<p>detalles posibles y los nombres de los testigos dicho informe debe ser entregado al Jefe inmediato, para que este a su vez lo canalice a través del Departamento de seguridad de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avise a las autoridades lo sucedido, y suminístrele todos los detalles. - Realice la correspondiente notificación al centro de monitoreo de seguridad y al área de Seguridad y salud en el trabajo. - Si hay heridos, active el Plan de emergencia por riesgo público. - Brinde el apoyo y colaboración al área administrativa para la investigación del accidente, y la elaboración planes de acción.

Fuente. Autor del proyecto

Política de Riesgo Público.

AVIDESA MAC POLLO S.A., empresa líder del sector avícola y agrícola en todas sus actividades industriales y comerciales que contempla procesos de importación y exportación para la industria avícola, está comprometida en la implementación del programa de riesgo público, el cual se integra a los diversos programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con alcance a todos los centros de trabajo, trabajadores directos, en misión, contratistas, estudiantes/aprendices y visitantes; Para cumplir con dichos principios se requiere:

- Del compromiso de la alta gerencia para vigilar el desempeño de seguridad en la empresa.
- Llevar a cabo programas de formación y capacitación para reforzar conocimientos frente al riesgo público.
- Mejorar permanentemente los equipos, procesos y condiciones de trabajo para garantizar una operación segura.
- El compromiso para la prevención de las lesiones personales y los daños materiales de los centros de trabajo.
- La participación de todos los niveles de la organización en la propuesta de medidas de intervención para el control del Riesgo Público.

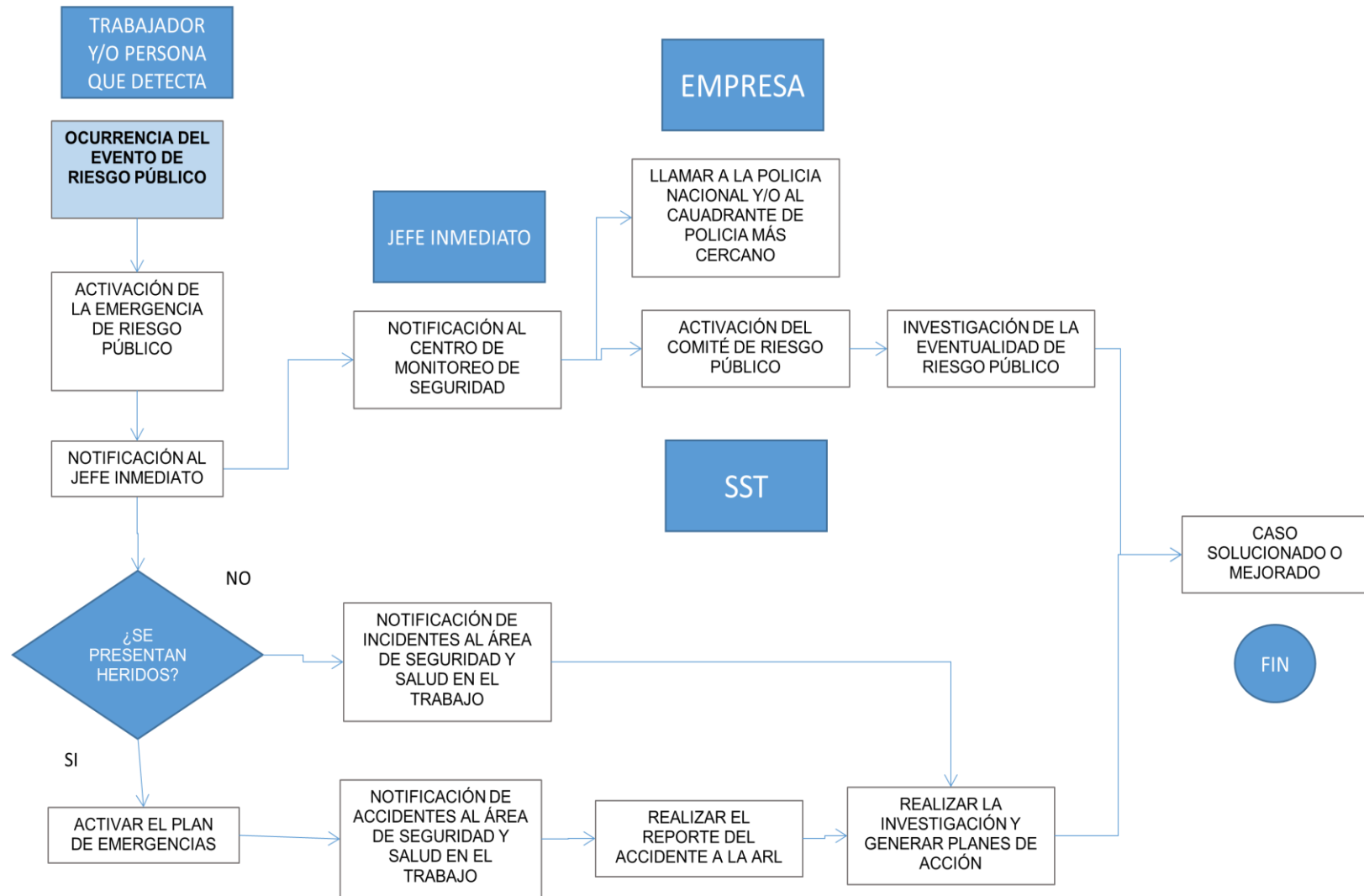
Para el desarrollo de las actividades del programa, es responsabilidad de todo el personal aplicar esta política y difundirla a todos los niveles de la empresa; así como informar oportunamente al jefe de la dependencia correspondiente, sobre cualquier actividad o comportamiento que afecte el cumplimiento de la misma.

La presente política del protocolo de actuación para prevenir la ocurrencia de riesgo público, así como el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los procedimientos y registros derivados de este, entran en vigencia a partir de la fecha de emisión o actualización.

Flujograma de Notificación ante eventualidades de riesgo público

El Flujograma de notificación de incidentes y/o accidentes de riesgo público debe contemplar el procedimiento de respuesta detallado así:

Figura V Flujograma ante eventualidades de riesgo público



Fuente. Autor del proyecto.

Documentación del protocolo de actuación

Según los resultados del planteamiento del programa de riesgo público en la fase de planeación y diagnóstico, en esta fase se documentó y ajustó el protocolo de actuación para prevenir incidentes y/o accidentes por eventualidades de riesgo público con las acciones de respuesta según los distintos tipos de eventualidades en este tipo de riesgo que potencialmente podrían ocurrir dependiendo el cargo.

Alcance del protocolo de actuación.

El presente documento aplica al personal, directo, temporales, estudiantes en etapa práctica, y contratistas que realicen labores comerciales, y/o que permanezca en los puntos de venta o áreas de distribución de Avidesa Mac Pollo S.A. el cual se ven expuestos durante sus actividades propias de su objeto contractual o aquellas que se generen como no rutinarias fuera de las instalaciones de la empresa.

Caracterización de población expuesta a riesgo público.

Al documentar el protocolo de actuación se debe ajustar a las condiciones de cada distribuidora comercial, para ello es necesario el índice de personal expuesta a riesgo público por centro de trabajo. A continuación se muestra la caracterización de la población expuesta perteneciente a la Distribuidora Girón.

Cuadro 9 Caracterización de la población expuesta de la Distribuidora Girón.

NOMBRE	AVIDESA MAC POLLO S.A
CENTRO DE TRABAJO	DISTRIBUIDORA GIRON (INCLUYE PERONAL ADIMINISTRATIVO Y COMERCIAL UBICADO EN LA DISTRIBUIDORA,19 CONCESIONES, 22 PUNTOS DE VENTA Y 3 PUNTOS DE MAC POLLO A LA CARTA
UBICACIÓN	Carrera 17 No 59-51 Interior 7 Bodega 7 Vía Palenque Girón.
Cargos Administrativos.	Número de trabajadores expuestos
Auxiliar de tesorería	1
Auxiliar de recepción	1
Jefe administrativo	1
Gestión Comercial	Número de trabajadores expuestos
Director comercial	1
Director Logístico de puntos de venta	1
Jefe de puntos de venta	1
Jefe concesiones	1
Jefe ventas por Mayor	1
Puntos de venta	Número de trabajadores expuestos
Auxiliar tipo II Supermercado	43
Auxiliar tipo I	19
Auxiliar tipo II	61
Domiciliario	37
Gestor punto de venta	11
Operario Mac Pollo a la Carta	5
Encargado Mac Pollo a la Carta	3
Gestor Mac Pollo a la Carta	1
Coordinador Mac Pollo a la Carta	1
Otros cargos administrativos	Número de trabajadores expuestos
Representante de ventas	12
Auxiliar de ruta	3
Pasante de SST	1
Analista de SST	1
Coordinador Calidad	1
Auxiliar Calidad	1
Auxiliares de Mantenimiento	2
TOTAL	210

Fuente. Protocolo de actuación de Riesgo Público con apoyo del índice de personal 2017.

Caracterización de zonas expuesta a riesgo público.

Para el diagnóstico de riesgo público se realizó la identificación de las zonas más susceptibles por centro de trabajo a este tipo de riesgo según las estadísticas y antecedentes de eventualidades en la Empresa, A continuación se muestra las zonas más susceptibles de Bucaramanga y su área metropolitana. A su vez, se representa la ubicación de los Puntos de venta, Concesiones y Restaurantes A la Carta, con los centros de atención inmediata de la Policía Nacional más cercanos.

Cuadro 10 Caracterización del mapa del centro de Trabajo Distribuidora Girón.

CARACTERIZACIÓN DEL MAPA



Representa la ubicación del punto de venta



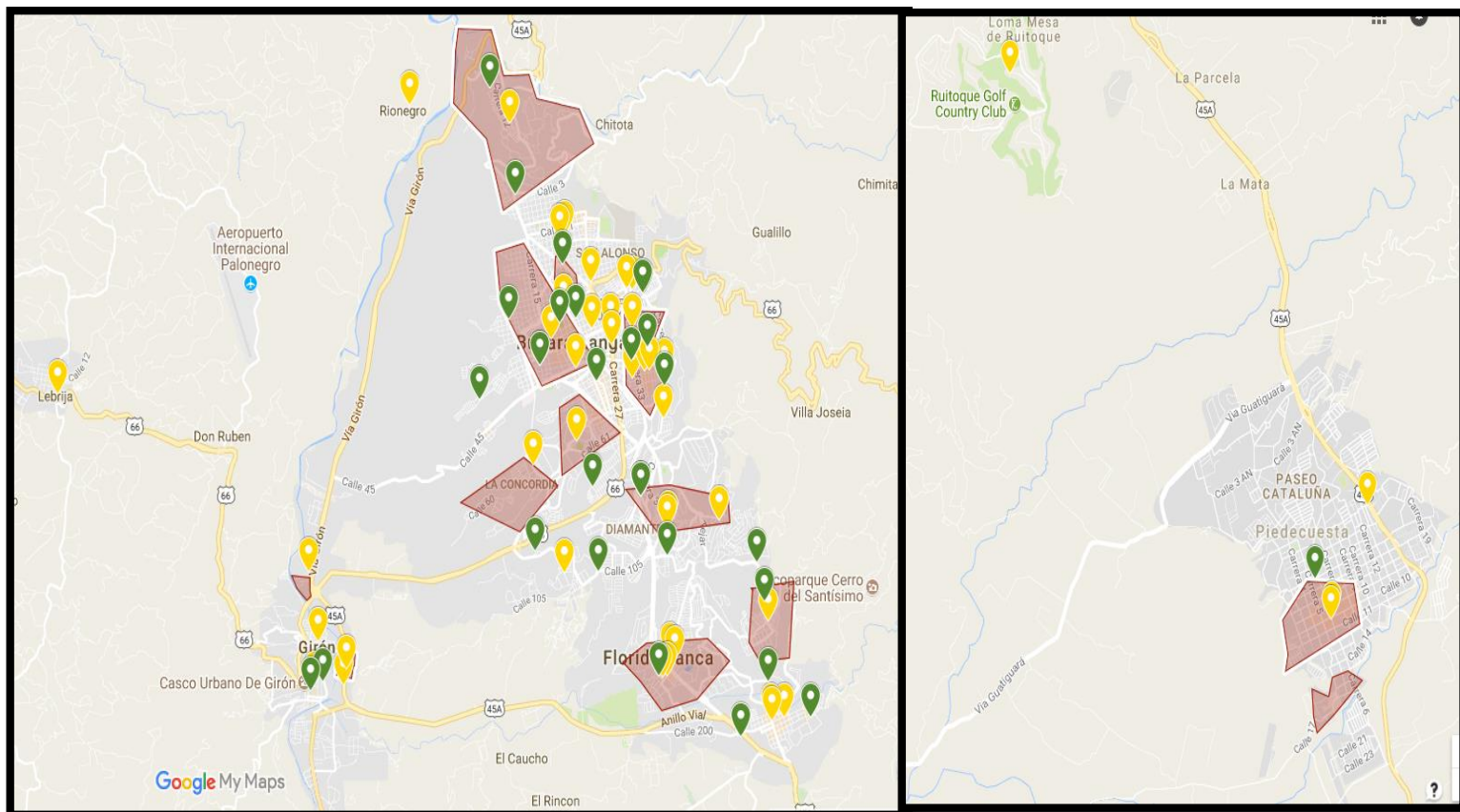
Representa la ubicación de las estaciones de policía, comandos centrales o CAI más cercanos a cada punto de venta.



Representa la zona o barrios que representen mayor exposición de riesgo público.

Fuente. Autor del proyecto.

Figura VI Representación de zonas susceptibles de riesgo público en Bucaramanga y su Área Metropolitana con los 23 puntos de venta, 3 Restaurantes Mac Pollo A la Carta y 19 Concesiones de Avidesa Mac Pollo S.A.



Fuente. Autor del proyecto.

Planes de contingencia de riesgo público.

El protocolo de actuación realizó una serie de recomendaciones y planes de contingencia para divulgación e implementación de los trabajadores para minimizar los riesgos o incidentes de seguridad personal y por tanto, empresarial que a diario se presentan. (Galán, 2017)

Con el ajuste y ampliación de las acciones de respuesta dependiendo del perfil cargo y/o actividades propias de su objeto contractual se obtendrá el compromiso de los trabajadores para que en la práctica conozcan y actúan de forma que eviten lesiones por este tipo de riesgo.

El objetivo principal de documentar planes de contingencia por los diferentes tipos de eventualidades es crear conciencia de protección y cultura de seguridad.

Los procedimientos descritos a continuación fueron elaborados con apoyo del señor Iván Galán, Asesor de ARL SURA y se ajustaron para mejor interpretación de la información.

Planes de contingencia frente a los riesgos identificados.

Se identificó y realizó los siguientes planes de contingencia que serán añadidos en el protocolo de actuación.

- Agresión física y verbal en el puesto de trabajo.
- Atraco
- Extorsión
- Intimidación por parte de bandas delincuencia urbanas
- Amenazas
- Desorden público para casos de terrorismo(bombas o atentados a nivel general y/o otros)
- Recomendaciones generales para desplazamiento en vía público

Cuadro 11 Procedimientos generales para trabajadores en caso de emergencias de carácter público

PRINCIPIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS GENERALES EN CASO DE EMERGENCIAS DE CARÁCTER PÚBLICO	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
Actitud preventiva.	Adoptar una actitud preventiva y proactiva es el mejor para disminuir los riesgos de seguridad personal. Hay que tener presente que los trabajadores y colaboradores de AVIDESA MAC POLLO S.A., laboran en diferentes zonas del país, donde pueden presentarse situaciones que eventualmente los hace o podría hacerlos objetivo, en cualquier momento y lugar, de delincuentes de cualquier orden.
Reflexione sobre su rol.	Pregúntese que rol tiene dentro de la empresa, cuales son las actividades diarias que lo exponen a situaciones de riesgo público, qué tipo de trabajo adelanta; en qué zona se encuentra o por cual zonas se desplaza; a qué personas involucra en sus actividades laborales; quiénes más podrían verse afectados y de qué forma.
Evite la rutina	Tenga presente que una rutina puede llegar a ser muy perjudicial, si se trata de mantener la seguridad personal El delincuente mantiene bajo observación permanente a su víctima y, además, puede obtener información valiosa de terceras personas de manera discreta, es decir, que ni siquiera ellas se darán cuenta que están siendo utilizadas (vendedores de diferentes índoles donde usted acostumbra parar, restaurantes frecuentados normalmente, vigilantes, quienes conocen relativamente

	<p>sus movimientos y horarios.</p> <p>La delincuencia recolecta información relevante sobre objetivos que le signifiquen dinero en efectivo y de fácil consecución, de su permanente observación depende que los delincuentes no tengan esta oportunidad.</p>	Fuente. Autor del proyect o
Detección de vigilancia	<p>Si usted es observador reconocerá fácilmente en su entorno de trabajo que esta fuera de lo normal, que hay nuevo entonces inquiétese, aunque sea un poco, e indague por ello a personas que le rodean, esté atento a personas que desean saber más de usted.</p> <p>La vigilancia es realizada por toda clase de delincuentes desde los más insignificantes hasta los más avanzados. Tiene como un único objetivo seguir a la víctima, al igual que la naturaleza animal del depredador o victimario prefiere atacar a su víctima con el menor esfuerzo posible y la menor resistencia</p>	
Obtención de información	<p>Una de las mayores vulnerabilidades en la seguridad personal es la que tiene que ver con la fuga de información. La mayoría de las veces somos nosotros mismos quienes entregamos la información de manera desprevenida debido a que confiamos en terceras personas. En ocasiones hacemos comentarios en apariencia inocentes, pero éstos, unidos a otros, con el paso del tiempo llegan a tener mucha importancia y demasiada información valiosa.</p> <p>El otro mecanismo por donde se filtra la información valiosa es el teléfono, aunque no esté intervenido. La línea puede encontrarse cruzada y personas ajenas pueden llegar a obtener información que podría calificarse como sensible o restringida.</p>	

Cuadro 12 Plan de contingencia en caso de agresión física y verbal en el puesto de trabajo

EN CASO DE AGRESIÓN FÍSICA Y VERBAL EN EL PUESTO DE TRABAJO	
¿CUANDO?	¿QUE HACER?
Antes del evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Abstenerse de realizar acciones o comentarios que puedan provocar a otras personas. - Reconocer los sitios donde se haya presentado agresión verbal o física - Estar atentos a movimientos extraños o personas sospechosas que generen desconfianza y promuevan actos violentos dentro o fuera de las instalaciones de la empresa. - No porte armas
Durante el evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Conserve la calma y evite responder con agresión - Piense en las consecuencias de sus actos antes de actuar - No emita comentarios o actos que puedan provocar más al agresor - Procure que el ritmo de la respiración sea parecida a la normal - Evite desafiar con la mirada o los actos al agresor
Después del evento.	<ul style="list-style-type: none"> - Conserve la calma o ponga toda su voluntad en recuperarla - En caso de no lograr la calma, desahóguese hablando del evento. - Intente identificar si usted tuvo alguna responsabilidad de frente a la agresión para corregirlo en futuros acontecimientos - Analice lo sucedido y aprenda de la experiencia, comuníquelo para evitar que le suceda a otros

Fuente. Autor del proyecto.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Los objetivos trazados en el proyecto se llevaron a cabo con total cumplimiento con apoyo de ARL SURA y el área de Seguridad y Salud en el Trabajo,

- Se documentó el protocolo de actuación para prevenir ocurrencia de incidentes y/o accidentes de trabajo por eventos de riesgo público en los puntos de venta y centros de distribución nacional según la valoración de los factores de riesgo público para determinar la vulnerabilidad de los trabajadores en el área comercial de Avidesa Mac Pollo S.A.
- Se identificó y evaluó los factores de riesgo público que lograron determinar el grado de vulnerabilidad en el que está expuesto los trabajadores y colaboradores que pertenecen al área comercial de la empresa.
- Se llevó a cabo el registro y seguimiento de las estadísticas de accidentalidad a nivel nacional ocasionadas por este tipo de riesgo, a su vez, se recopiló información para la creación de la base de datos que reposa en el Departamento de Seguridad.
- Se analizó las actividades, procesos y actividades de cada cargo comercial donde estén expuestos a riesgo público, valorarla según la fuente de generadora de peligro y la clasificación del mismo.
- Se propuso medidas y controles de la fuente, del medio y del trabajador según la valoración del riesgo en todos los cargos comerciales
- Se espera crear una conciencia y cultura de protección y cultura de Seguridad en los trabajadores, para prevenir la ocurrencia de este tipo de riesgo.

- Se apoyó el área de Seguridad y Salud en el Trabajo en el área comercial para dar seguimiento a los programas de gestión y plan de trabajo anual para contribuir con mi formación profesional.
- Se recomienda seguir registrando en la base de datos los registros de eventualidades para mejorar las estadísticas de accidentalidad a nivel nacional ocasionadas por este tipo de riesgo e intervenir de mejor forma posible.
- Se recomienda implementar controles sugeridos en la IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS que reduzcan significativamente la oportunidad de eventos de riesgo público.
- Se recomienda llevar a cabo capacitaciones por medio de la policía nacional en riesgo público.
- Se recomienda la creación del boletín informativo por zonas vulnerables a riesgo público para puntos de venta y/o cargos donde sus actividades diarias requieran el desplazamiento en vía pública.
- Mejorar la comunicación entre las áreas de interés para este tipo de eventualidades con la puesta en marcha el comité de riesgo público, para contribuir con las investigaciones de accidentes y/o incidentes con el fin de gestionar planes de intervención y medidas de seguridad correspondientes.
- Proponer y desarrollar medidas de seguridad dirigidas al personal expuesto que contribuyan a los objetivos del protocolo de actuación.

BIBLIOGRAFÍA

AVIDESA MAC POLLO S.A. “Plan Estratégico Empresarial” con código 0-560-009 realizados por Procesos Organizacionales. Año 2017

PROTOCOLO DE RIESGO PÚBLICO PARA DISTRIBUIDORAS Y PUNTOS DE VENTA A NIVEL NACIONAL. 009 realizados por Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Año 2016

ESTRADA, Ivonne Andrea. “Gestión de los aspectos y actividades de Salud Ocupacional en el área comercial de la empresa AVIDESA MAC POLLO S.A” Informe final de Practica Empresarial. Trabajo de Grado para obtener el título de Ingeniería Industrial Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana.2009

RAMIREZ, Diana Carolina. “Documentación, actualización e implementación de procedimientos en el Departamento de Gestión Humana de la empresa AVIDESA MAC POLLO S.A” Informe final de Practica Empresarial. Trabajo de Grado para obtener el título de Ingeniería Industrial Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana.2010

JAIMES, Paula Andrea. “Documentación del programa cero accidentes para el área de almacén distribuidora y apoyo en actividades del área de seguridad y salud en el trabajo-comercial para la empresa AVIDESA MAC POLLO S.A. durante el segundo semestre de 2015.” Informe final de Practica Empresarial. Trabajo de Grado para obtener el título de Ingeniería Industrial Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana.2015

MAHECHA, Yerlys Tatiana. “Apoyo y mejoramiento del programa de Salud Ocupacional en el área comercial de la empresa AVIDESA MAC POLLO S.A.” Informe final de Practica Empresarial. Trabajo de Grado para obtener el título de Ingeniería Industrial Bucaramanga Universidad Pontificia Bolivariana.2011

LEY 599 DE 2000 CÓDIGO PENAL COLOMBIANO “DIARIO OFICIAL. AÑO CXXXVI. N. 44097. 24, JULIO, 2000. Por la cual se expide el Código Penal Colombiano Congreso República de Colombia” 2000

PEREZ, Julián GARNEY, Ana. DEFINICION.DE Definición de títulos de valores Pagina Internet. <https://definicion.de/titulos-de-valores/> Publicado: 2015. Actualizado: 2016.

NUNES, Isabel, “Aspectos generales de seguridad y salud en el trabajo (SST)”DEMI, Facultad de Ciencias e Tecnología, Universidad de Nova de Lisboa, Portugal. Página Internet. OSH WIKI Networking knowlegde. Publicado 2016

BSI, NTC - OHSAS 18001 2007. Norma Técnica Colombiana. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

LEY 1562 DE 2012. “Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de Salud Ocupacional. Congreso República de Colombia” 2012

RESOLUCION 1401 DE 2007 “Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo” MINISTRO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. 2007

ICONTEC INTERNACIONAL. “Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional 45”. 2010

GALÁN, IVAN. “Programa de riesgo público en Avides Mac Pollo S.A” 2017

ADVANCING SECURITY WORLDWIDE- ASIS INTERNATIONAL “Security Glossary References” 2da. Edición. 2004

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA “Diccionario de la Lengua Española – Edición de Tricentenario” Felipe IV, 4, 2017

MESA VELASQUEZ, Luis Eduardo “Lecciones de derecho penal. Parte general” Editorial Universidad de Antioquia, 1962.

DÍEZ REPOLÉS, José Luis. La nueva política criminal española. En: Violencia Desenfocada. Sevilla, 2006


ANEXO A.**POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

AVIDESA MAC POLLO S.A., empresa líder del sector avícola y agrícola en todas sus actividades industriales y comerciales que contempla procesos de importación y exportación para la industria avícola, está comprometida en la implementación de la Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales, con alcance a todos los centros de trabajo, trabajadores directos, en misión, contratistas, estudiantes/aprendices y visitantes; para lo cual establece los siguientes compromisos:

Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos e implementar controles; proteger la seguridad y salud de todas las partes interesadas, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la empresa; cumplir con la normatividad vigente aplicable que regula la prevención de los riesgos laborales y suministrar los recursos humanos, técnicos y financieros, para el control y mejoramiento de las condiciones, medio ambiente de trabajo y salud.

Es responsabilidad de todo el personal aplicar esta política y difundirla a todos los niveles de la empresa; así como informar oportunamente al jefe de la dependencia correspondiente, sobre cualquier actividad o comportamiento que afecte el cumplimiento de la misma.

La presente política de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Sistema de Gestión, los procedimientos y registros derivados de este, entran en vigencia a partir de la fecha de emisión o actualización.


María Isabel Montañez Camargo
Gerente Administrativa y Financiera
Representante Legal

ANEXO B.

Cronogramas de actividades de la práctica profesional en semanas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR SEMANA	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inducción del cargo de aprendiz universitaria		■																										
Diagnostico de situaciones en el puesto de trabajo		■																										
Elaboración del plan de trabajo			■	■																								
Contextualización de factores de riesgo publico					■	■																						
Diagnostico de riesgo publico por regionales.							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Documentacion de protocolo ajustado por ciudad																	■	■	■	■	■	■						
Listar actividades por cargo donde se presente riesgo publico											■	■	■	■	■	■												
Documentacion final y ajuste de protocolos de actuacion																							■	■	■			
Reunion para socialización.																									■			

Fuente. Autor del proyecto