

**DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD  
VECINA DE UNA EMPRESA FARMACEUTICA**

**ING. CARLOS HERNANDO BONILLA GOMEZ**

**Monografía para optar al título de  
Especialista en Ingeniería Ambiental**

**Director  
ING. MAGDA GONZALEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA  
ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL  
BOGOTA, D.C.  
2.006**

**DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD  
VECINA DE UNA EMPRESA FARMACEUTICA**

**ING. CARLOS HERNANDO BONILLA GOMEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍA QUIMICA  
ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERIA AMBIENTAL  
BOGOTA, D.C.  
2.006**

Ni la Universidad Industrial de Santander, ni los jurados se hacen responsables de los conceptos expuestos en el presente documento.



*A Carlos Esteban, Maria Camila y  
Diana por ser incondicionales; el  
tiempo que no pasamos juntos lo  
vamos a recuperar.*

**Carlos H.**

## **AGRADECIMIENTOS**

El autor expresa sus agradecimientos a:

Ing. Nina Maria Castellanos, por el tiempo dedicado para el levantamiento de información.

Ing. Magda González, Directora de este proyecto por su disposición y colaboración para la elaboración de este trabajo.

Ing. Carlos Parra por su voto de confianza.

# CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	14
<b>Objetivos</b>	15
<b>CAPITULO I</b>	
1.1. CONSIDERACIONES GENERALES	16
<b>CAPITULO 2</b>	
<b>DIAGNOSTICO</b>	20
2.1. Consideraciones Generales	20
2.2. Liderazgo y Compromiso	20
2.3. Evaluación de las inquietudes de los empleados	23
2.4. Capacitación de voceros	24
2.5. Entrenamiento de empleados	25
2.6. Informe a los empleados - Relaciones con Comunidad	26
2.7. Evaluación de inquietudes de la comunidad	27
2.8. Comunicación Externa	28
2.9. Diálogo con la comunidad	30
2.10. Puertas abiertas	31
2.11. Evaluación de riesgos	32
2.12. Plan de emergencia	34
2.13. Capacitación de voceros para emergencia	35
2.14. Simulacros de emergencia	35
2.15. Información externa	37
2.16. Visitas de inspección	37
2.17. Coordinación de planes interno y externo	38
2.18. Revisión de planes con la comunidad	39
2.19. Compartir experiencias	40
2.20. Evaluación del código	40
<b>CAPITULO 3</b>	
<b>ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	42
3.1. Consideraciones Generales	42
3.2. Calificación de los diferentes compromisos del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias.	42
3.2.1. Comparación y análisis de resultados.	44
3.2.1.1. Practica 1.1. Liderazgo y compromiso.	44
3.2.1.2. Practica 1.2.1. Diagnóstico evaluación de las inquietudes de los empleados.	44
3.2.1.3. Practica 1.2.2. Diagnóstico capacitación de voceros.	44
3.2.1.4. Practica 1.2.3. Diagnóstico entrenamiento de empleados.	44
3.2.1.5. Practica 1.2.4. Diagnóstico informe a los empleados -	45

Relaciones con Comunidad.	
3.2.1.6. Practica 1.2.5. Diagnóstico evaluación de inquietudes de la comunidad.	45
3.2.1.7. Practica 1.2.6. Diagnóstico comunicación Externa.	45
3.2.1.8. Practica 1.2.7. Diagnóstico diálogo con la comunidad.	45
3.2.1.9. Practica 1.2.8. Diagnóstico puertas abiertas.	46
3.2.1.10. Practica 1.3.1. Diagnóstico evaluación de riesgos.	46
3.2.1.11. Practica 1.3.2. Diagnóstico plan de emergencia.	46
3.2.1.12. Practica 1.3.3. Diagnóstico capacitación de voceros para emergencia.	46
3.2.1.13. Practica 1.3.4. Diagnóstico simulacros de emergencia.	46
3.2.1.14. Practica 1.3.5. Diagnóstico información externa.	47
3.2.1.15. Practica 1.3.6. Diagnóstico visitas de inspección.	47
3.2.1.16. Practica 1.3.7. Diagnóstico coordinación de planes interno y externo.	47
3.2.1.17. Practica 1.3.8. Diagnóstico revisión de planes con la comunidad.	47
3.2.1.18. Practica 1.3.9. Diagnóstico compartir experiencias.	47
3.2.1.19. Practica 1.4. Diagnóstico evaluación del código.	48
CAPITULO 4	
PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO	49
4.1. Consideraciones Generales	49
CAPITULO 5	
CONCLUSIONES	52
BIBLIOGRAFÍA	54

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Diagnóstico Liderazgo y Compromiso (Practica No. 1.1)	23
Tabla 2. Diagnóstico evaluación de las inquietudes de los empleados. (Practica No. 1.2.1)	24
Tabla 3. Diagnóstico capacitación de voceros. (Practica No. 1.2.2)	25
Tabla 4. Diagnóstico entrenamiento de empleados. (Practica No. 1.2.3)	26
Tabla 5. Diagnóstico informe a los empleados - Relaciones con Comunidad. (Practica No. 1.2.4)	27
Tabla 6. Diagnóstico evaluación de inquietudes de la comunidad. (Practica No. 1.2.5)	28
Tabla 7. Diagnóstico comunicación Externa. (Practica No. 1.2.6)	30
Tabla 8. Diagnóstico diálogo con la comunidad. (Practica No. 1.2.7)	30
Tabla 9. Diagnóstico puertas abiertas. (Practica No. 1.2.8)	32
Tabla 10. Diagnóstico evaluación de riesgos. (Practica No. 1.3.1)	34
Tabla 11. Diagnóstico plan de emergencia. (Practica No. 1.3.2)	34
Tabla 12. Diagnóstico capacitación de voceros para emergencia. (Practica No. 1.3.3)	35
Tabla 13. Diagnóstico simulacros de emergencia. (Practica No. 1.3.4)	37
Tabla 14. Diagnóstico información externa. (Practica No. 1.3.5)	37
Tabla 15. Diagnóstico visitas de inspección. (Practica No. 1.3.6)	38
Tabla 16. Diagnóstico coordinación de planes interno y externo. (Practica No. 1.3.7)	39
Tabla 17. Diagnóstico revisión de planes con la comunidad. (Practica No. 1.3.8)	39
Tabla 18. Diagnóstico compartir experiencias. (Practica No. 1.3.9)	40
Tabla 19. Diagnóstico evaluación del código. (Practica No. 1.4)	41
Tabla 20. Parámetros de evaluación de los códigos.	42
Tabla 21. Calificación practicas código 1. ( Monografía)	43
Tabla 22. Calificación practicas código 1. ( Empresa)	43

## GLOSARIO

**ACCIDENTE:** **Todo** suceso repentino sin causa aparente que produce lesiones orgánicas, perturbación funcional, invalidez, muerte, daños o pérdidas de la propiedad y el ambiente.

**AMENAZA:** Peligro latente asociado a un fenómeno físico de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre, que puede manifestarse en el sitio específico y en un tiempo determinado, produciendo efectos adversos a las personas, los bienes y al medio ambiente.

**ARP (ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES):** Entidad pública o privada del sector asegurador que tiene entre otros los siguientes objetivos: realizar actividades de prevención, asesoría y evaluación de riesgos profesionales; promover y divulgar programas de medicina laboral, higiene industrial salud ocupacional y seguridad industrial.

**COMANDO:** Organización que trabaja bajo la responsabilidad de un comandante. Nueva denominación para el grupo que manejaría la emergencia.

**COMITÉ DE AYUDA MUTUA:** Un convenio privado, voluntario condicionado y recíproco sin fines de lucro suscrito entre empresas de un mismo sector geográfico para prestarse en forma coordinada, asistencia técnica y/o humana en la gestión empresarial del riesgo.

**COMITÉ LOCAL DE EMERGENCIAS:** Conjunto de representantes de las entidades públicas que realizan planes, programas, proyectos y acciones específicas para: prevenir, manejar, rehabilitar, reconstruir y desarrollar, las acciones a que dan lugar las situaciones de desastre o de calamidad. Todos los comités locales de emergencia están coordinados por el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Emergencias.

**COMUNIDAD:** El conjunto de Colaboradores, visitantes y vecinos de la empresa Farmacéutica.

**CRISIS:** Situación que puede causar daños a los colaboradores, a los productos, al negocio, a las instalaciones, a la propiedad, a los clientes o pacientes, a terceros y/o a la imagen de la compañía.

**DEPAE:** Dirección de prevención y atención a emergencias.

**HAZOP:** Técnica sistemática formal para identificación de riesgos potenciales y problemas de operabilidad inherentes en diseños de plantas de proceso

**EMERGENCIA:** Cualquier suceso no rutinario o la situación que representa una amenaza importante para las vidas o la salud de la gente, el ambiente, operaciones de la planta operaciones tangibles e intangibles.

**EVACUACION:** Conjunto de actividades y procedimientos tendiente a conservar la vida y la integridad física de las personas en el evento de encontrarse amenazadas por el desplazamiento a través y hasta lugares de menor riesgo.

**INCIDENTE:** se trata de cualquier suceso no rutinario o situación que: a. No representa una amenaza significativa para las vidas o salud de la gente, propiedad u operaciones de la planta, b. No tiene y no es probable que reciba la atención adversa de los medios pero requiere de una evaluación especial con respecto a si es necesario tomar medidas adicionales.

**PNRE:** Sigla para designar el Plan Nacional de respuesta a Emergencias a nivel nacional. Decreto 321 de 99.

**PLAN DE EMERGENCIA:** organización de los medios humanos y materiales disponibles para garantizar la intervención inmediata ante la existencia de una emergencia y garantizar una atención adecuada (bajo procedimientos establecidos) de los responsables de la emergencia.

**RI (RESPONSABILIDAD INTEGRAL):** es un programa permanente de mejoramiento continuo en los procesos y operaciones, que se apoya en la articulación de los programas existentes en la industria para cada uno de los campos de su misión: protección ambiental, salud y seguridad ocupacional. En Colombia es coordinado por Acoplásticos, Andi y el Consejo Colombiano de Seguridad.

**SUME:** Sistema unificado para manejo de emergencias. Antigua denominación para el grupo que manejaba la emergencia.

**VOCEROS OFICIALES:** Es el gerente general o la persona autorizada por el debe hablar con la prensa, las autidades y/o terceros.

## **TITULO: DIAGNOSTICO AL SISTEMA DE ACERCAMIENTO CON LA COMUNIDAD VECINA DE UNA EMPRESA FARMACEUTICA.\***

Autor: BONILLA GOMEZ, Carlos Hernando\*\*

Palabras Claves: Comunidad, Emergencia, Responsabilidad Integral (RI)

La empresa farmacéutica ha estado vinculada a RI desde el año 1997, siendo conciente de su responsabilidad con la protección de las personas y el medio ambiente, se compromete a cumplir con las prácticas de Responsabilidad Integral.

Se definió realizar el diagnóstico a uno de los seis códigos de prácticas gerenciales, que es el de "Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias". La metodología utilizada en este proyecto para obtención de información fue por medio de auditoria interna realizada a la persona encargada por el código dentro de la empresa, utilizando los compromisos y parámetros definidos por el código para realización de evaluación por parte de la empresa.

Dentro del análisis de resultados, se observan las diferencias en la evaluación de los compromisos por parte de la empresa y la realizada en el presente trabajo. De esta forma se definen las recomendaciones y conclusiones frente al objetivo principal del código que es el de mantener una comunicación y dialogo con la comunidad vecina para proteger rápida y eficientemente a los empleados y comunidades vecinas ante la eventualidad de una emergencia en el sector.

---

\* Trabajo de grado

\*\* Escuela de Ingeniería Química. Especialización en Ingeniería Ambiental. Director Ing. Magda Gonzalez

## **TITLE: DIAGNOSIS OF THE APPROACH SYSTEM TO THE COMUNITY OF A PHARMACEUTICAL COMPANY\***

Author: BONILLA GOMEZ, Carlos Hernando\*\*

Key words: Community, Emergency, Responsible Care.

The Pharmaceutical Company has been bond to the Responsible Care program since 1997. Being conscious of their responsibility with the protection of the people and the environment the compromise to fulfil practices of Responsible Care.

Defined to do the diagnosis of one of the sixth code of management practices, that is "Emergency Preparedness". The methodology used in this project to find information was through an internal audit done to the person in charge of the code inside the company, using defined compromises and parameters in the code to carry out the evaluation by the company.

Within the results´ analysis, differences between evaluation from the company and the one of this file have been remarked. So that recommendations and conclusions have been defined in order to maintain community communication to protect swift and efficient employees and community in the presence of an area emergency.

---

\* Thesis

\*\* Chemical Engineer School. Environmental Engineer Specialist. Director Eng. Magda Gonzalez

## INTRODUCCION

A través de un diagnóstico ayudar a mejorar el manejo de emergencias en el sector industrial de Puente Aranda, específicamente en donde está ubicada la empresa, asegurando que cada instalación disponga de un plan de emergencia para responder rápida y eficientemente ante cualquier incidente.

La empresa Farmacéutica ha estado vinculada con las prácticas de Responsabilidad Integral (RI) desde el año 1997 y ha liderado diferentes acercamientos con la comunidad vecina.

Se espera identificar puntos de mejora en la gestión con respecto al código "Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias".  
y establecer si se tienen identificados y controlados los recursos, el compromiso y riesgos entre otros.

A continuación se relacionan el contenido de los diferentes capítulos.

En el capítulo 1, se hace una breve descripción de los seis códigos de Responsabilidad Integral. En el capítulo 2, se relacionan los resultados de la encuesta con relación a los diferentes compromisos del Código No.1. En el capítulo 3, se califican y analizan los resultados obtenidos en el presente trabajo con los obtenidos al interior de la empresa. Por último, en los capítulos 4 y 5 se relacionan las recomendaciones y conclusiones que se presentarán a la empresa.

# Objetivos

## GENERAL

Realizar un diagnóstico del estatus a la fecha sobre el manejo que le está dando la empresa farmacéutica a sus relaciones con la comunidad vecina como parte de su responsabilidad social.

## ESPECIFICOS

1. Establecer el estatus a la fecha sobre puntos definidos.
2. Definir puntos a trabajar en el manejo de acercamiento con la comunidad vecina con base en el código No.1. de Responsabilidad Integral “Preparación de la comunidad para respuesta de emergencias”.
3. Presentar propuestas para el mejoramiento de puntos débiles identificados.

# CAPITULO 1

## 1.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Responsabilidad Integral fue concebida y lanzada en Canadá en 1985 para enfocarse en asuntos públicos sobre manufactura, distribución y uso de productos Químicos.

Responsabilidad Integral (RI), denominada internacionalmente Responsible Care, es una iniciativa voluntaria de la Industria Química para conducir al mejoramiento continuo del desempeño en Seguridad, Salud y Ambiente.

Las asociaciones firman los acuerdos a través del ICCA ( International Council of Chemical Associations), que actúa como guardián de RI monitoreando su implementación y asegurando el cumplimiento de cada asociación en los programas nacionales con que las compañías adherentes se han comprometido.

En 1992, las empresas adherentes a RI, crecieron de 6 a 47 países cuando se adoptó la agenda 21 de Rio<sup>1</sup> la que busca cumplir con un desarrollo sostenible en el siglo 21. Estos 47 países contribuyen con aproximadamente el 90% de la producción química mundial.

En 2002<sup>2</sup>, RI fue recomendada como una contribución para la industria química en desarrollo sostenible por la UNEP ( Programa ambiental de las Naciones Unidas)

Es así como en Colombia es gestionada y coordinada por la Asociación Nacional

---

<sup>1</sup> En Diciembre de 1992, fue creada la comisión de desarrollo sostenible (CSD), para asegurar el efectivo seguimiento de la conferencia de las Naciones Unidas en Rio de Janeiro, Brazil, donde los líderes mundiales firmaron la estructura de la convención de cambio climático y la convención de diversidad biológica.

<sup>2</sup> Reunión sobre desarrollo sostenible. Johannesburgo, Agosto de 2002.

de Industriales (ANDI), Asociación Colombiana de Industrias plásticas (ACOPLASTICOS) y el consejo Colombiano de Seguridad (CCS), desde su implementación en 1994.

La empresa farmacéutica objeto de este estudio ha estado vinculada a RI desde el año 1997, siendo conciente de su responsabilidad con la protección de las personas y el medio ambiente, se compromete a cumplir con las prácticas de Responsabilidad Integral.

El proceso de Responsabilidad Integral contempla la implementación de seis diferentes códigos de prácticas gerenciales, cada uno de los cuales plantea unos objetivos determinados para lograr avances específicos en las áreas en las que se aplican. A continuación se describen los códigos.

Códigos de Prácticas Gerenciales:

#### Código No.1. Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias.

Este código tiene dos objetivos principales:

Mejorar la comunicación y el diálogo de las empresas con la sociedad en general y con su público particular (empleados, vecinos, medios de comunicación, autoridades y otros interesados) y asegurar que en las instalaciones se dispone de un programa para comunicar abiertamente toda aquella información que responda a las demandas y preocupaciones del público sobre la seguridad, la salud y el entorno ambiental. Proteger a los empleados y comunidades vecinas asegurando que cada instalación disponga de un plan de emergencia para responder rápida y eficientemente ante cualquier incidente.

#### Código No.2. Distribución y Transporte.

La finalidad de este código es reducir los riesgos que implica la distribución de

productos químicos para el público en general, el transportador, el distribuidor, el contratista, los empleados y el entorno ambiental. Así mismo, las prácticas promueven la preparación y concientización de los empleados para prevenir emergencias e incrementar la seguridad de los transportadores y otros proveedores.

#### Código No.3. Seguridad de Procesos.

Este código permite establecer adecuados sistemas de prevención y control de riesgos derivados de la fabricación, almacenamiento y manipulación de insumos y productos. Su finalidad es evitar cualquier tipo de incidente, logrando con ello operaciones seguras, y protegiendo así a los empleados, la población y el medio ambiente.

#### Código No.4. Protección Ambiental.

Este código esta diseñado para conseguir la reducción permanente del volumen de contaminantes emitidos y de los residuos generados en las instalaciones de las compañías.

#### Código No.5. Acompañamiento del Producto.

Permite integrar cada una de las fases del ciclo de vida de los productos (desde el diseño y la fabricación, hasta el reciclado o eliminación) para lograr que sean seguros y respetuosos con el entorno.

#### Código No.6. Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Consiste en proteger y salvaguardar la salud de las personas presentes en las instalaciones de la empresa, sean o no trabajadores de ésta.

Para la verificación de los códigos, posee un Sistema de Seguimiento y Auto evaluación del Desempeño que tiene que ver con la actividad sistemática de diagnóstico y análisis del cumplimiento de las metas fijadas por cada organización en relación con el proceso. Este sistema contribuye a la formulación y obtención efectiva de propuestas de implementación de los códigos de Prácticas Gerenciales que son conducentes al mejoramiento continuo.

La empresa Farmacéutica se ha interesado en diagnosticar su desempeño con relación al cumplimiento del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias”.

## **CAPITULO 2**

### **DIAGNOSTICO**

#### **2.1. Consideraciones Generales.**

En este capítulo, se enumerarán y describirán los diferentes compromisos del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias”.

Se utilizará como metodología de verificación la entrevista, con la persona responsable por el código en la empresa farmacéutica, definiendo actividades claves para así presentar los resultados obtenidos de esta verificación en las tablas 1 a la 19.

#### **2.2. Liderazgo y Compromiso.**

La empresa procurará el liderazgo y el compromiso de la alta gerencia a través de la elaboración de políticas, participación, comunicaciones, asignación de recursos y una clara definición de responsabilidades para lograr un mejoramiento continuo del desempeño.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.2.1.	Política escrita y actualizada relacionada con la Preparación de la comunidad para Respuesta a Emergencias.	<p>- Sí, se tiene política escrita y actualizada. Según Documento Estándar de Operación (DEO) 9.00.001. Manual de Gestión: “Como empresa dedicada a la fabricación y distribución de medicamentos de consumo humano, consciente de su responsabilidad frente a la protección de sus colaboradores y del medio ambiente, se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Minimizar y controlar los riesgos sobre la salud de los colaboradores, los visitantes y la comunidad vecina.</li> <li>. Prevenir los efectos adversos al medio ambiente y promover el uso eficiente de los recursos naturales</li> <li>. Cumplir con las normas establecidas por la legislación nacional vigente y las prácticas de Responsabilidad Integral.</li> </ul> <p>Mediante la aplicación de prácticas que promuevan el mejoramiento continuo en sus procesos de fabricación, Administración.</p>
2.2.2.	El tema de Preparación de la Comunidad para Respuesta a Emergencias hace parte de la agenda de Gerencia.	<p>- Sí hace parte de la agenda de la Gerencia de Ingeniería que es la encargada del código 1. En Junio 4 de 2004, se realizó una jornada de Puertas Abiertas, en la que participaron 6 empresas vecinas de 13 invitadas.</p> <p>- En Septiembre 24 de 2004, se realizó reunión, con 9 empresas de 13 invitadas, en la que se presentó el Mapa de Riesgos del sector.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han seguido realizado reuniones con las empresas del sector, en Octubre 21 de 2004, noviembre 24 de 2004 y 14 de Junio de 2005, en las que se han venido desarrollando temas de interés común y particularmente la conformación de un frente de seguridad. En estas reuniones se ha contado con la participación de la Policía Comunitaria, La Cámara de Comercio de Bogotá, La Alcaldía local de Puente Aranda y Avantel, entre otros.</li> <li>- A la fecha no se tiene programada una próxima reunión.</li> </ul>
2.2.3.	Programa de comunicación efectiva de las políticas a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí se tiene, anualmente, se realiza un entrenamiento continuo en GMP (Buenas Practicas de Manufactura) y EPS (Protección Ambiental y Seguridad Industrial) para todos los colaboradores de la División de Operaciones.</li> <li>- Mensualmente, en las charlas de inducción a personal nuevo se incluyen los temas relacionados con EPS.</li> <li>- Periódicamente, se dictan charlas de concientización sobre Seguridad Industrial y uso de elementos de protección personal (EPP), con el apoyo de la administradora de riesgos profesionales “Suratep” y 3M.</li> <li>- Las áreas cuentan con señalización para uso efectivo de los EPP.</li> </ul>

2.2.4	Recursos y Personal asignados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se tiene a un Ingeniero, a un pasante Universitario y a un operario para apoyar las actividades del área EPS.</li> <li>- Tiene asignado el centro de costos 4131.</li> </ul>
2.2.5.	Todos los empleados son responsables por la seguridad de sus operaciones y rinden cuenta de esa responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, existe DEO 0.06.001. Lineamientos de Protección Ambiental, en el que se define que se debe hacer inspección del área de trabajo para detectar condiciones inseguras.</li> <li>- Mensualmente, a través de las auto inspecciones de seguridad, los colaboradores pueden reportar las condiciones inseguras evidenciadas.</li> <li>- En el 2005, se tiene un equipo de colaboradores trabajando específicamente en le tema "Condiciones Inseguras".</li> </ul>

Tabla 1. Diagnóstico Liderazgo y Compromiso (Practica No. 1.1)

### 2.3. Evaluación de las inquietudes de los empleados.

La empresa evalúa continuamente las inquietudes de los empleados acerca de las instalaciones.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.3.1.	Las inquietudes de los empleados se recogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se muestran cuatro e-mail del 2005, en los que se reportan inquietudes de los empleados.</li> </ul>
2.3.2.	Las inquietudes se	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, de las reportadas está pendiente de</li> </ul>

	analizan, retroalimentan y si es del caso, se implementan.	ejecución una con orden de trabajo del software de mantenimiento.
2.3.3.	Hay una revisión anual de esta práctica.	- Sí, este año se realiza con la mesa de trabajo "Condiciones inseguras"

Tabla 2. Diagnóstico evaluación de las inquietudes de los empleados. (Practica No. 1.2.1)

#### 2.4. Capacitación de voceros.

La empresa capacita a los voceros de la empresa que tengan la responsabilidad de comunicarse con los trabajadores y la comunidad, acerca de temas tales como seguridad, salud y protección ambiental.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.4.1.	La empresa tiene voceros designados y capacitados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, existe DEO 0.02.001 Manejo y comunicaciones en caso de Crisis, en el que se tienen definidos los cargos que pertenecen al comité de crisis y cargos claves que sirven de apoyo a este comité. Esta definida una matriz de responsabilidades, en caso de crisis.</li> <li>- Los cargos responsables han participado en talleres de actualización en "Comunicación y Crisis" en Noviembre 22 de 2004 y Agosto 17 de 2005 con la agencia Margaret Ojalvo.</li> </ul>
2.4.2.	Están establecidos los mecanismos necesarios	- Sí, existe DEO 0.06.003 Identificación de Inquietudes legales y otros Compromisos,

	para canalizar inquietudes de los empleados, comunidad y medios de comunicación.	con el anexo 2. Inquietudes de la comunidad, para los medios de comunicación y los empleados.
2.4.3.	Se da respuesta a las inquietudes de los empleados, comunidad y medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, siguiendo lo estipulado en el DEO 0.06.003.</li> <li>- Para los empleados ver 2.3.1.</li> <li>- En las reuniones con los vecinos se trata el tema de inquietudes de la comunidad y la empresa Farmacéutica no ha sido reportada.</li> <li>- No se han recibido inquietudes de los medios de comunicación.</li> </ul>
2.4.5.	Se hace un entrenamiento y actualización periódica de voceros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, ver numeral 2.4.1.</li> </ul>
2.4.6.	La comunidad tiene identificados claramente a los voceros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, a través de las reuniones periódicas con los vecinos.</li> </ul>

Tabla 3. Diagnóstico capacitación de voceros. (Practica No. 1.2.2)

## 2.5. Entrenamiento de empleados.

La empresa entrena y educa a los empleados en los programas de respuesta en emergencias, seguridad, salud y protección ambiental.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.5.1.	Existe el programa de capacitación documentado y actualizado para empleados y contratistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, anualmente se presenta al Comité de Operaciones los temas a tratar en EPS y se programan actividades con todos los colaboradores de la División Operaciones, casino y Departamento de compras. En el H:\ se encuentra el “Programa anual de entrenamiento Continuo de GMP y EPS”</li> <li>- Se realizaron capacitaciones a diferentes empresas contratistas, se relacionan las de año 2005 en Febrero, Marzo, Junio, Agosto y Septiembre.</li> </ul>
2.5.2.	Se cumple el programa de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí se cumple, se evidenciaron capacitaciones en temas relacionados con EPS con firmas de asistencia de contratistas.</li> </ul>
2.5.3.	Se evalúa la efectividad del entrenamiento a los empleados y contratistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se evalúa el entrenamiento a los empleados, el de contratistas no.</li> </ul>

Tabla 4. Diagnóstico entrenamiento de empleados. (Practica No. 1.2.3)

## **2.6. Informe a los empleados - Relaciones con Comunidad.**

La empresa dialoga continuamente con los empleados para responder a las inquietudes sobre acciones y esfuerzos de relaciones con la comunidad y sobre los avances en la implementación del proceso de Responsabilidad Integral.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.6.1.	Programa de comunicaciones escrito para empleados y comunidad en asuntos ambientales, salud y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se canalizan a través de artículos de EPS publicados en la revista de la empresa.</li> <li>- Con la comunidad vecina no hay comunicaciones por escrito.</li> </ul>
2.6.2.	Los trabajadores participan en la implementación de programas comunitarios y en la divulgación de avances en Responsabilidad Integral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, en Noviembre de 2004, tres Brigadistas de la empresa participaron en un a Jornada de Salud del Comité de Ayuda Mutuo del Barrio Salazar Gómez (CAM)</li> </ul>

Tabla 5. Diagnóstico informe a los empleados - Relaciones con Comunidad.  
(Practica No. 1.2.4)

## **2.7. Evaluación de inquietudes de la comunidad.**

La empresa evalúa permanentemente las inquietudes de la comunidad acerca de sus actividades y negocios.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.7.1.	Están identificadas las comunidades residenciales e industriales que pueden verse afectadas con las actividades de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, en el 2004, la empresa patrocinó un trabajo de tesis para la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad de América, titulado "PROGRAMA INTEGRAL DE MANEJO DE RIESGO QUIMICO Y TECNOLOGICO PARA UN LABORATORIO</li> </ul>

	empresa.	FARMACEUTICO” con el cual se realizó un Mapa de Riesgos del sector y se presentó en Septiembre 24 de 2004, a las empresas del sector.
2.7.2.	Los voceros de la comunidad están identificados por la empresa.	- Sí, en el Mapa de Riesgos se tienen identificados los voceros de cada empresa, los e-mail o teléfonos de contacto. En las reuniones periódicas se actualizan datos.
2.7.3.	Las inquietudes de la comunidad se recogen, evalúan y responden mediante encuestas periódicas, foros, línea telefónica abierta y otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, a través de las reuniones de RI, aproximadamente tres al año, la empresa Farmacéutica invita a dos empresas de su sector a participar en el panel de consulta pública. A esta reunión asisten ONG y entes gubernamentales.</li> <li>- Se tiene instalado letrero en la portería #1. <i>Sr. Visitante, Sr. Vecino: Nuestras puertas están abiertas a sus inquietudes en <u>Seguridad Industrial</u> o <u>Protección Ambiental</u> ¡Comuníquenos! TEL: 4-23 81 28</i></li> <li>- No se han recibido inquietudes. Ver 2.4.3.</li> </ul>

Tabla 6. Diagnóstico evaluación de inquietudes de la comunidad. (Practica No. 1.2.5)

## 2.8. Comunicación Externa

La empresa desarrolla un plan integral que considera la educación, coordinación y

acercamiento a voceros oficiales de entidades tales como gobierno, medios de comunicación, industria y comunidad, involucrados en la respuesta a una emergencia y los riesgos a la comunidad asociados con las instalaciones.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.8.1.	Estrategia gerencial para desarrollar canales de comunicación con el gobierno, medios y comunidad.	- Sí, la empresa Farmacéutica ha liderado la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la realización de las reuniones periódicas con los vecinos del sector. A estas reuniones han participado en promedio 10 empresas de 17 del sector, la Alcaldía Local de Puente Aranda, La Policía Comunitaria y la Cámara de Comercio de Bogotá. Ver 2.2.2.
2.8.2.	Los planes de emergencia contemplan la participación de grupos de ayuda mutua, autoridades locales y comunidad vecina.	- Sí, la empresa Farmacéutica forma parte del CAM. El cual cuenta con la participación de las Brigadas de 12 empresas del sector, 10 multinacionales, manteniendo un presupuesto para realización de sus actividades y cuyo objetivo es apoyar cualquier tipo de emergencia del sector. El plan de Emergencia del CAM contempla la participación de los Bomberos de Puente Aranda, la Defensa Civil y la Policía, teniendo asignada la Patrulla # 6003 para el sector.
2.8.3.	Los trabajadores de la	- No aplica, no se tienen trabajadores que

	empresa que viven en las comunidades vecinas difunden las actividades que ésta efectúa.	vivan en la comunidad vecina.
2.8.4.	Las comunidades vecinas, las autoridades competentes y los medios de comunicación que puedan verse involucrados en una emergencia en la empresa, reciben información.	- Sí, existe DEO 0.02.003. Manejo de Emergencias en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. En el que se definen niveles de emergencias y de acuerdo a este se reúne el comité de crisis o no. Dado el caso, el comité de crisis determinará el tipo y alcance de los comunicados.

Tabla 7. Diagnóstico comunicación Externa. (Practica No. 1.2.6)

## 2.9. Diálogo con la comunidad

La empresa dialoga continuamente con la comunidad local para responder a las inquietudes con respecto a seguridad, salud y ambiente.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.9.1.	Plan de diálogo con la comunidad en materia de seguridad, salud y ambiente.	- Se tienen reuniones periódicas con los vecinos para tratar temas comunes de EPS. Ver 2.2.2.

Tabla 8. Diagnóstico diálogo con la comunidad. (Practica No. 1.2.7)

## 2.10. Puertas abiertas

La empresa formula y pone en práctica una política de apertura, que le permita a las personas o instituciones pertinentes familiarizarse en forma conveniente con las instalaciones, sus operaciones y productos, y con sus esfuerzos en seguridad, salud y protección del ambiente.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.10.1.	Programa de acercamiento con la comunidad.	- Sí, la empresa Farmacéutica ha liderado la estrategia de acercamiento a la comunidad mediante la realización de las reuniones periódicas con los vecinos del sector. Ver 2.2.2.
2.10.2.	Presentación básica y sencilla de sus actividades, con un grupo conocedor de las áreas y un recorrido definido por las instalaciones.	- Sí, en Junio 4 de 2004, se realizó una jornada de Puertas Abiertas, en la que participaron 6 empresas vecinas de 13 invitadas. En esta reunión se trataron los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Divulgación del Mapa de riesgos en donde se concluye que de acuerdo a las características de las diferentes empresas y la diversidad de actividades industriales y comerciales, en la zona pueden generarse eventos del tipo tecnológico dentro de los cuales se mencionan: Incendio, Explosión, Derrame de sustancias químicas, Fugas de gases y Vapores, Colapso de Estructura.</li></ul>

		Adicionalmente, se trata el tema de los riesgos externos enfocados a seguridad física.
2.10.3.	Las visitas de miembros de la comunidad, autoridades competentes, colegios, universidades y otras organizaciones son promovidos por la empresa, quedando documentados y registrados.	- Sí, en el 2005 se han recibido visitas de las Universidades Javeriana y La Salle en Marzo y en Septiembre del DAMA.

Tabla 9. Diagnóstico puertas abiertas. (Practica No. 1.2.8)

## 2.11. Evaluación de riesgos

La empresa evalúa permanentemente los riesgos a los empleados y a la comunidad como resultado de incidentes, accidentes u otras emergencias potenciales.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.11.1.	Panorama de riesgos incluyendo a la comunidad y trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí existe un panorama de riesgos que se realiza anualmente con el apoyo de SURATEP. El del 2005 se realizó en Abril y consiste en un recorrido por las diferentes áreas revisando riesgos ergonómicos, eléctricos, presión sonora, compuestos orgánicos y material particulado, etc.</li> <li>- Si, en el 2004, la empresa patrocinó un</li> </ul>

		<p>trabajo de tesis para la Facultad de Ingeniería Química de la Universidad de América, titulado “PROGRAMA INTEGRAL DE MANEJO DE RIESGO QUIMICO Y TECNOLOGICO PARA UN LABORATORIO FARMACEUTICO” con el cual se realizó un Mapa de Riesgos del sector y se presentó en Septiembre 24 de 2004, a las empresas del sector.</p>
2.11.2.	Mapa de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se tiene un mapa de riegos internos, en el que se relacionan riesgos por derrame, explosión, inflamación, mecánico, eléctrico, espacio confinado. Ver plano Ubicación de riesgos 1 de 1, Versión 10 de Noviembre 2 de 2005.</li> <li>- Se tiene un mapa de riesgos externos. Ver 2.11.1.</li> </ul>
2.11.3.	Simulación de riesgos mediante modelos apropiados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2004, se realizó un modelo para Clasificación eléctrica de riesgos en sitios con presencia de sustancias combustibles e inflamables.</li> </ul>
2.11.4.	Metas de reducción de nivel de riesgo de cada fuente potencial de emergencia, de acuerdo con lo dispuesto en el código de Seguridad de Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No están definidas metas específicas para reducción de nivel de riesgo.</li> <li>- Riesgo Interno. Se tiene como meta la identificación, evaluación y determinación de planes de acción de riesgos de acuerdo a las auto inspecciones de seguridad.</li> <li>- Riesgo externo. Se definió como prioridad</li> </ul>

		trabajar en el frente de seguridad física.
2.11.5.	Planes de minimización de riesgos según la prioridad.	- Se definieron 6 procesos críticos para realizarles análisis HAZOP, los cuales se trabajaron en 2003, 2004 y 2005.

Tabla 10. Diagnóstico evaluación de riesgos. (Practica No. 1.3.1)

## 2.12. Plan de emergencia

La empresa dispone de un plan de respuesta a emergencias documentado y actualizado, que incluya la comunicación con la comunidad.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.12.1.	Se tiene un plan de respuesta de emergencia documentado, actualizado y divulgado.	- Sí, se tiene DEO 0.02.003. Manejo de Emergencias en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.
2.12.2.	El plan de emergencia se revisa anualmente.	- Sí, por medio del simulacro se revisa el Plan de Emergencia. - En Octubre de 2004, se realizó la presentación del Sistema COMANDO con el apoyo del Sr. Mauricio Delgado del Cuerpo de Bomberos de Bogotá. - En Octubre de 2004, se realizó capacitación a los coordinadores de Evacuación.

Tabla 11. Diagnóstico plan de emergencia. (Practica No. 1.3.2)

### 2.13. Capacitación de voceros para emergencia

La empresa entrena permanentemente a aquellos empleados con responsabilidades en la respuesta o en la comunicación de una emergencia.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.13.1.	Los voceros están designados y capacitados para la comunicación de una emergencia.	- Sí, de acuerdo a DEO 0.02.001 Manejo y comunicaciones en caso de Crisis, se tiene matriz de responsabilidades y se han efectuado capacitaciones a cargos responsables. Ver 2.4.1.
2.13.2.	La información se canaliza por los demás funcionarios a través de los voceros.	- Sí, Ver 2.13.1

Tabla 12. Diagnóstico capacitación de voceros para emergencia. (Practica No. 1.3.3)

### 2.14. Simulacros de emergencia

La empresa realiza simulacros de emergencias al menos una vez al año para garantizar la operatividad del plan de respuesta a emergencias.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.14.1.	Se realizan simulacros del plan de respuesta a emergencias por lo menos una vez al año.	- Sí, a partir del año 2004 se realizan anualmente.
2.14.2.	Se hace una evaluación documentada de los resultados para el	- Sí, se realiza a través de acta con puntos de mejora identificados y responsables de ejecución.

	perfeccionamiento del plan después del simulacro.	
2.14.3.	Existe un programa documentado de entrenamiento de las brigadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí existe. En el año 2005, se tienen los siguientes temas para la Brigada de la empresa Farmacéutica: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Incendio y revisión de gabinetes. Mangueras y chorros.</li> <li>. Identificación de materiales peligrosos. Trabajo con gases.</li> <li>. Transporte de lesionados.</li> <li>. Primeros auxilios.</li> <li>. Manejo integral de heridos.</li> <li>. Espacios confinados.</li> <li>. Cuerdas, nudos y anclajes.</li> <li>. Riesgos eléctricos.</li> </ul> </li> <li>- Se tienen los siguientes temas para la Brigada del CAM: <ul style="list-style-type: none"> <li>. Estructuras Colapsadas.</li> <li>. Primeros auxilios.</li> <li>. Riesgo Químico.</li> <li>. Sistema Comando de Incidente.</li> <li>. Bomberotecnia.</li> <li>. Estructuras colapsadas.</li> <li>. Primeros auxilios.</li> <li>. Riesgos eléctricos.</li> </ul> </li> </ul>
2.14.4.	Participación de la comunidad, autoridades, otras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, dependiendo del alcance del simulacro participan: Bomberos, Policía, Defensa Civil y las empresas del CAM.</li> </ul>

	empresas y entidades de apoyo oficiales en el simulacro, cuando sea aplicable.	
--	--	--

Tabla 13. Diagnóstico simulacros de emergencia. (Practica No. 1.3.4)

### 2.15. Información externa

La empresa proporciona información relevante y útil sobre el plan de respuesta a emergencias a todos los entes involucrados en ella.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.15.1.	Programa de divulgación documentada del Plan de Emergencias a entidades de apoyo y comités de ayuda mutua.	- Sí, el CAM realizó presentación y explicación de cómo funciona el sistema COMANDO, en la reunión del día 15 de Septiembre de 2005, a las entidades invitadas: Policía Nacional Puente Aranda, Gas Natural, Defensa Civil, DEPAE y Cruz Roja Colombiana.

Tabla 14. Diagnóstico información externa. (Practica No. 1.3.5)

### 2.16. Visitas de inspección

La empresa promueve y realiza visitas de inspección a las instalaciones para familiarizar a las personas involucradas en la respuesta a emergencias.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.16.1.	Visita anual documentada de los líderes de grupos de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se realizó recorrido por las instalaciones del Laboratorio Farmacéutico por parte de las diferentes Brigadas del CAM el día 12 de Marzo de 2005.</li> <li>- Se realizó visita con la comunidad vecina en la jornada de puertas abiertas el 4 de Junio de 2004. En el 2005 no se han tenido visitas de reconocimiento con la comunidad vecina.</li> </ul>
2.16.2.	Se reciben e implementan, si es del caso, las recomendaciones dadas por las entidades de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, se evalúan y realizan las recomendaciones recibidas por las entidades.</li> </ul>

Tabla 15. Diagnóstico visitas de inspección. (Practica No. 1.3.6)

### 2.17. Coordinación de planes interno y externo

La empresa dispone de un plan de emergencias de la planta coordinado con el plan de contingencias del municipio. Si no existe este último plan, la empresa apoyará su creación.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.17.1.	Los Planes de Emergencia están coordinados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, existe un plan para el manejo de emergencias. Se paso del Sistema SUME al COMANDO se tiene DEO 0.02.003 Manejo de Emergencias en Seguridad</li> </ul>

		Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.
2.17.2.	La empresa colabora con el municipio en el desarrollo de su plan de contingencia, si no lo tiene.	- Sí, la DEPAE tiene al CAM como un grupo de apoyo.

Tabla 16. Diagnóstico coordinación de planes interno y externo. (Practica No. 1.3.7)

## 2.18. Revisión de planes con la comunidad

La empresa participa periódicamente con la comunidad en la revisión de las partes conjuntas de los planes de respuesta a emergencias.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.18.1.	Hay revisiones documentadas periódicas de los planes conjuntos.	- Sí, en las reuniones periódicas del CAM se revisan y analizan los puntos encontrados en cada uno de los simulacros realizados. - Con la comunidad vecina no se tiene revisión del plan conjunto
2.18.2.	Los resultados de la revisión se retroalimentan al plan y a los simulacros.	- Sí, son parte de la revisión en las reuniones periódicas del CAM.

Tabla 17. Diagnóstico revisión de planes con la comunidad. (Practica No. 1.3.8)

## 2.19. Compartir experiencias

La empresa intercambia información y comparte experiencias con otras plantas o grupos de respuesta a emergencias.

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.19.1.	Participa en mesas redondas, seminarios y otros eventos documentados para el intercambio de experiencias en respuesta a emergencias.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sí, en las reuniones del CAM.</li><li>- Con RI, se esta revisando la nueva propuesta del PNRE en Agosto de 2005.</li></ul>

Tabla 18. Diagnóstico compartir experiencias. (Practica No. 1.3.9)

## 2.20. Evaluación del código

La empresa evalúa periódicamente la efectividad de los esfuerzos de aplicación del código de Preparación de la comunidad para respuesta a Emergencias, con la comunidad y los trabajadores

	<b>ACTIVIDAD CLAVE</b>	<b>RESULTADO DE ENTREVISTA</b>
2.20.1.	Entrega a las entidades Coordinadoras la auto evaluación anual.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sí, se entrega un resumen de auto evaluación anual vía e-mail en la dirección <a href="http://www.responsabilidadintegral.org">www.responsabilidadintegral.org</a>.</li><li>- Se diligenció el 14 de Febrero de 2005.</li></ul>
2.20.2.	Define y divulga las metas de avance en la implementación del	<ul style="list-style-type: none"><li>- En el mismo formato de auto evaluación existe un aparte de “metas de mejoramiento para el año 2005”.</li></ul>

	código para el siguiente período.	
2.20.3.	Revisa el cumplimiento de las metas de avance en la implementación del código para el período que termina.	- Sí. Se realiza anualmente por medio de la auto evaluación.

Tabla 19. Diagnóstico evaluación del código. (Práctica No. 1.4)

## CAPITULO 3.

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 3.1. Consideraciones Generales.

En este capítulo, se calificarán y analizarán los resultados obtenidos de los hallazgos de las actividades claves definidas en el capítulo 2, respecto a los compromisos del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias”.

#### 3.2. Calificación de los diferentes compromisos del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias.

Se realizará la misma metodología utilizada en RI para calificar los diferentes compromisos del código 1. Esta calificación esta dada por los siguientes parámetros:

Nivel	Estado de Implementación
VI	Mejoramiento continuo
V	Practica implementada
IV	Ejecutando planes
III	Elaborando Plan de acción
II	Evaluando la Práctica
I	No se ha hecho nada
0	No aplica para la empresa

Tabla 20. Parámetros de evaluación de los códigos

Para las diferentes prácticas, tablas de la 1 a la 20, se relacionan a continuación las calificaciones obtenidas como estudio de esta monografía (Tabla 21) y la

calificación realizada por parte de la empresa para el año 2005 (Tabla 22)

Practicass gerenciales del Código 1							
o	I	II	III	IV	V	VI	
					X		1.1
					X		1.2.1
					X		1.2.2
					X		1.2.3
					X		1.2.4
					X		1.2.5
					X		1.2.6
					X		1.2.7
					X		1.2.8
					X		1.3.1
					X		1.3.2
					X		1.3.3
					X		1.3.4
					X		1.3.5
					X		1.3.6
					X		1.3.7
					X		1.3.8
						X	1.3.9
						X	1.4

Tabla 21. Calificación practicas código 1. (Monografía)

Practicass gerenciales del Código 1							
o	I	II	III	IV	V	VI	
						X	1.1
					X		1.2.1
					X		1.2.2
					X		1.2.3
					X		1.2.4
					X		1.2.5
						X	1.2.6
						X	1.2.7
					X		1.2.8
					X		1.3.1
					X		1.3.2
					X		1.3.3
					X		1.3.4
					X		1.3.5
					X		1.3.6
					X		1.3.7
					X		1.3.8
						X	1.3.9
						X	1.4

Tabla 22. Calificación practicas código 1. (Empresa)

### **3.2.1. Comparación y análisis de resultados.**

#### **3.2.1.1. Práctica 1.1. Liderazgo y compromiso.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, teniendo en cuenta que:

No se evidencia un plan como respuesta a emergencias para la comunidad vecina; el enfoque de preparación de emergencias que se está dando está enfocado a seguridad física. (Ver 2.2.2. Tabla 1)

#### **3.2.1.2. Práctica 1.2.1. Diagnóstico evaluación de las inquietudes de los empleados.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, teniendo en cuenta que:

- No se evidencia un programa de seguimiento a las condiciones inseguras reportadas por los colaboradores. (Ver 2.3.1. Tabla 2)
- No se evidencia una practica implementada, se tiene un mecanismo que es la mesa de trabajo condiciones inseguras, pero se debe tener un plan frecuente y continuo. (Ver 2.3.3. Tabla 2)

#### **3.2.1.3. Práctica 1.2.2. Diagnóstico capacitación de voceros.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa capacita a los voceros que tienen la responsabilidad de comunicarse con los trabajadores y la comunidad, acerca de temas tales como seguridad, salud y protección ambiental.

#### **3.2.1.4. Práctica 1.2.3. Diagnóstico entrenamiento de empleados.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, teniendo en cuenta que la práctica ya esta implementada para los empleados, pero para los contratistas se están ejecutando planes de educación en respuesta en emergencias, seguridad, salud y protección ambiental. (Ver 2.5.1. y 2.5.3. Tabla 4)

### **3.2.1.5. Práctica 1.2.4. Diagnóstico informe a los empleados - Relaciones con Comunidad.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, teniendo en cuenta que:

- La empresa le comunica a sus empleados los asuntos ambientales pero no tiene un programa de comunicaciones escrito con la comunidad vecina (Ver 2.6.1. Tabla 5)
- La empresa ejecuta planes de participación con la comunidad. (Ver 2.6.2. Tabla 5). Se evidencia que la realización de estas Jornadas de Salud es esporádica.

### **3.2.1.6. Práctica 1.2.5. Diagnóstico evaluación de inquietudes de la comunidad.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, teniendo en cuenta que se están ejecutando planes para recoger las inquietudes de la comunidad vecina a través de las reuniones de RI. No se evidencia que se haya realizado un sondeo a todas las empresas a pesar de que la empresa no ha recibido inquietudes a la fecha. (Ver 2.7.3. Tabla 6)

### **3.2.1.7. Práctica 1.2.6. Diagnóstico comunicación Externa.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, se evidencia que la empresa esta en etapa de mejoramiento continuo en el plan integral que considera la educación, coordinación y acercamiento a voceros oficiales de empresas del CAM, involucrados en la respuesta a una emergencia y los riesgos a la comunidad asociados con las instalaciones ( Ver 2.8.2. Tabla 7). Con la comunidad vecina esta en la etapa de ejecución de planes (Ver 2.8.1. Tabla 7).

### **3.2.1.8. Práctica 1.2.7. Diagnóstico diálogo con la comunidad.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, se evidencia que el plan de diálogo con la comunidad esta en la etapa de ejecución de planes como respuesta a

emergencias para la comunidad vecina, ya que el enfoque que se le ha dado a las reuniones es para tratar temas de seguridad física. (Ver 2.2.2. Tabla 1)

#### **3.2.1.9. Práctica 1.2.8. Diagnóstico puertas abiertas.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa practica una política de apertura con la comunidad vecina. (Ver 2.10.1, 2.10.2 y 2.10.3 Tabla 9.)

#### **3.2.1.10. Práctica 1.3.1. Diagnóstico evaluación de riesgos.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa evalúa permanentemente los riesgos a los empleados y a la comunidad como resultado de incidentes, accidentes u otras emergencias potenciales. (Ver 2.11.1., 2.11.2., 2.11.3. y 2.11.5. Tabla 10)

#### **3.2.1.11. Práctica 1.3.2. Diagnóstico plan de emergencia.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa dispone de un plan de respuesta a emergencias documentado y actualizado, que incluya la comunicación con la comunidad. (Ver 2.12.1. y 2.12.2. Tabla 11)

#### **3.2.1.12. Práctica 1.3.3. Diagnóstico capacitación de voceros para emergencia.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa entrena permanentemente a aquellos empleados con responsabilidades en la respuesta o en la comunicación de una emergencia. (Ver 2.13.1. Tabla 12)

#### **3.2.1.13. Práctica 1.3.4. Diagnóstico simulacros de emergencia.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa realiza simulacros de emergencias al menos una vez al año para garantizar la operatividad del plan de respuesta a emergencias. (Ver 2.14.1., 2.14.2., 2.14.3 y 2.14.4. Tabla 13)

#### **3.2.1.14. Práctica 1.3.5. Diagnóstico información externa.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa proporciona información relevante y útil sobre el plan de respuesta a emergencias a todos los entes involucrados en ella. (Ver 2.15.1. Tabla 14)

#### **3.2.1.15. Práctica 1.3.6. Diagnóstico visitas de inspección.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, se evidencia que la empresa promueve y realiza visitas de inspección a las instalaciones para familiarizar a las personas involucradas en la respuesta a emergencias con las empresas del CAM (Ver 2.16.1. Tabla15), pero con la comunidad vecina esta en etapa de ejecución de planes ya que la visita de inspección no se esta realizando anualmente y no se evidencian visitas a las instalaciones de las empresas vecinas (Ver 2.16.1. Tabla15)

#### **3.2.1.16. Práctica 1.3.7. Diagnóstico coordinación de planes interno y externo.**

Las calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa dispone de un plan de emergencias de la planta coordinado con el plan de contingencias del municipio. (Ver 2.17.1. y 2.17.2. Tabla 16)

#### **3.2.1.17. Práctica 1.3.8. Diagnóstico revisión de planes con la comunidad.**

La calificaciones de las tablas 21 y 22 difieren, se evidencia que la empresa Participa periódicamente con las empresas del CAM (Ver 2.18.1. Tabla17), en la revisión de las partes conjuntas de los planes de respuesta a emergencias, pero con la comunidad vecina no se tiene definido cuando se realizará esta revisión (Ver 2.18.1. Tabla17)

#### **3.2.1.18. Práctica 1.3.9. Diagnóstico compartir experiencias.**

La calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa intercambia información y comparte experiencias con otras plantas o grupos de

respuesta a emergencias. (Ver 2.19.1. Tabla18)

**3.2.1.19. Práctica 1.4. Diagnóstico evaluación del código.**

La calificaciones de las tablas 21 y 22 coinciden, se evidencia que la empresa evalúa periódicamente la efectividad de los esfuerzos de aplicación del código de Preparación de la comunidad para respuesta a Emergencias (Ver 2.20.1., 2.20.2 Y 2.20.23Tabla19)

## **CAPITULO 4.**

### **PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO**

#### **4.1. Consideraciones Generales.**

En este capítulo, se relacionan las propuestas de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos evidenciados en el capítulo 3, respecto a los compromisos del código “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias”.

- Como punto de partida, se debe establecer una reunión periódica con los representantes de la comunidad estableciendo temas fijos en la agenda; entre otros: Manejo de emergencias, inquietudes de la comunidad, frente de seguridad y manejo del espacio público, invitando a los voceros de entidades gubernamentales (Alcaldía de Puente Aranda)
- Se sugiere proponer la creación de una brigada de la comunidad y/o brigadas de seguridad de las empresas con mayores riesgos asociados, contando con el apoyo y la experiencia de la brigada del CAM.
- Se debe aprovechar el mapa de riesgos elaborado en el 2004 para trabajar con la comunidad vecina y definir un plan de manejo de emergencias en conjunto con la alcaldía de Puente Aranda.
- Mejorar el sistema de recolección/seguimiento de inquietudes de los colaboradores, ya sea mediante medios físicos (urna) o electrónicos ( Call center- ticket). Esta información se debe centralizar y mediante un formato realizar el seguimiento al estatus ( rechazado, en proceso, entregado a satisfacción) bajo la responsabilidad del jefe de EPS.

- Realizar programa frecuente y continuo para entrenamiento de todos los contratistas que trabajen en la planta física de la empresa; contratistas de Ingeniería, Materiales, áreas administrativas, etc., enfocando el entrenamiento con el riesgo asociado. Utilizar la base de datos del control de acceso para reconocer personal contratista nuevo y definir procedimiento de entrenamiento para autorización de ingreso y desarrollo de actividades, se sugiere tener un video para capacitación de fines de semana. Se debe evaluar a los contratistas evaluados teniendo escala de aceptación, por ejemplo:
  - 0 a 3 Persona no esta autorizada para trabajar dentro de las instalaciones.
  - 3.1 a 3.9 Persona que necesita un re entrenamiento y debe estar bajo supervisión de su jefe inmediato.
  - 4 a 5 Persona autorizada para trabajar dentro de las instalaciones.
  
- Se deben explotar otros medios para el conocimiento de las inquietudes de la comunidad vecina, como la encuesta o los foros. Se sugiere hacer llegar a las empresas vecinas, mediante comunicación escrita, el mensaje del letrero instalado en la portería #1, *“Sr. Visitante, Sr. Vecino: Nuestras puertas están abiertas a sus inquietudes en Seguridad Industrial o Protección Ambiental ¡Comuníquenosla! Tel.: 4-23 81 28”*.
  
- Coordinar con las áreas de Mercadeo, Departamento Médico, Salud Ocupacional y EPS las actividades relacionadas con las Jornadas de Salud para la comunidad vecina al menos una vez por año.
  
- El plano de riesgos internos, en general debe ser revisado y actualizado, las convenciones utilizadas no corresponden al riesgo de las áreas. Se sugiere implementar los riesgos definidos en el estudio realizado por Ingeniería IMEQ Ltda. (Ver. 2.11.2. Tabla 10)

- El mapa de riesgos externos no se tiene en la planoteca. Se sugiere realizar una revisión y actualización del plano utilizando las mismas convenciones del mapa de riesgos interno (Ver. 2.11.2. Tabla 10)
- Se sugiere programar reunión con el cuerpo de Bomberos para actualizar presentación del sistema COMANDO. (Ver 2.12.2. Tabla 11) y definir si esta reunión se debe efectuar anualmente con el mismo objetivo.
- Programar visitas de reconocimiento a las instalaciones de las empresas vecinas, ya sea por intermedio de la brigada del CAM o con la brigada que se propone implementar con las empresas vecinas.

## **CAPITULO 5.**

### **CONCLUSIONES**

- Se evidencian diferencias en las calificaciones/evaluaciones del código No.1 “Preparación de la comunidad para respuesta a emergencias”, porque en la presente monografía se enfocó la evaluación hacía la comunidad vecina como tal y no con la comunidad conformada por el CAM que es la base de evaluación del código por parte de la empresa.
- En general las prácticas del código No. 1 están implementadas, pero se deben definir las metas específicas de cumplimiento, aclarando si el radio de acción es sólo el CAM o incluida la comunidad vecina, ya que se evidencia continuidad pero no un mejoramiento continuo en algunas de sus prácticas.
- Se debe definir estrategia para canalizar esfuerzos en el acercamiento con las empresas vecinas buscando el apoyo de la Alcaldía de Puente Aranda para trabajar en conjunto temas comunes evidenciados, como: Manejo de emergencias, Frente de Seguridad, Convivencia y Manejo del Espacio Público.
- La creación de una o varias brigadas de seguridad con las empresas vecinas facilitará el reconocimiento de los riesgos de las instalaciones vecinas y la generación de los planes de contingencia en caso de un evento fortuito.
- La empresa se verá beneficiada en su imagen, en el sector de Puente Aranda, por mantener y mejorar las relaciones con la comunidad vecina

como parte de su responsabilidad social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

La documentación consultada hace parte del archivo del Departamento de Protección Ambiental y Seguridad Industrial de la empresa.

**Archivo A-Z.** “Responsabilidad Integral”.

**Archivo A-Z.** “Vecinos”