

**Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el
Área de Servicios Generales del Hotel Versailles S.A.S, Villanueva, Casanare**

Estefani Yuley Leyton Beltrán

Geovana Mileide Mendoza Martínez

Luby Yanet Reyes Martínez

Yuleyber López

Viviana Andrea Granados Blanco

Asesor

Mary Yolima Avendaño Angarita

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Escuela de Ciencias de la Salud (ECISA)

Programa de Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo

2025

Resumen

Durante el diplomado estudiamos el diseño, aplicación y revisión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del Hotel Versailles S.A.S, enfocado en el área de Servicios Generales. El objetivo fue reconocer peligros y riesgos laborales, aplicar controles y revisar el cumplimiento de las normas, siguiendo el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.

La metodología incluyó conocer la organización y hacer un diagnóstico de cuatro trabajadores del área. Se diseñó una matriz de peligros siguiendo la GTC 45:2012, definiendo controles para riesgos químicos, físicos, ergonómicos y biológicos en limpieza, lavandería y mantenimiento. Luego se formuló un plan estratégico con política, objetivos, plan anual y fichas de indicadores. Finalmente, se hizo una auditoría interna con lista de verificación de la Resolución 0312 de 2019, encontrando aciertos, fallas y oportunidades de mejora en documentación, capacitación, controles y participación.

Los resultados mostraron avances en la identificación de peligros y en la política de SST. Sin embargo, hubo fallas como falta de evaluación inicial, plan de mejora, cronograma de capacitación, auditorías previas y bajo seguimiento de indicadores. Se plantearon acciones correctivas con el ciclo PHVA, responsables y tiempos definidos. Se concluye que el hotel tiene elementos del SG-SST, pero necesita mejorar la práctica, el seguimiento y la cultura preventiva con apoyo de trabajadores y directivos.

Palabras clave: SG-SST, auditoría, seguridad, riesgos, prevención.

Abstract

During the diploma program, we studied the design, implementation, and review of the Occupational Safety and Health Management System (SG-SST) at Hotel Versailles S.A.S., focusing on the General Services area. The objective was to identify occupational hazards and risks, implement controls, and review compliance with regulations, in accordance with Decree 1072 of 2015 and Resolution 0312 of 2019.

The methodology included familiarizing oneself with the organization and conducting a diagnostic assessment of four workers in the area. A hazard matrix was designed in accordance with GTC 45:2012, defining controls for chemical, physical, ergonomic, and biological risks in cleaning, laundry, and maintenance. Then a strategic plan was formulated, including a policy, objectives, an annual plan, and indicator sheets. Finally, an internal audit was conducted using a checklist based on Resolution 0312 of 2019, identifying strengths, weaknesses, and opportunities for improvement in documentation, training, controls, and participation.

The results showed progress in hazard identification and in the SST policy. However, there were shortcomings such as the lack of an initial assessment, an improvement plan, a training schedule, prior audits, and inadequate monitoring of indicators. Corrective actions were proposed using the PHVA cycle, with assigned responsibilities and defined timelines. It is concluded that the hotel has elements of the SG-SST, but needs to improve its implementation, monitoring, and preventive culture with the support of workers and management.

Keywords: SG-SST, audit, safety, risks, prevention.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Justificación	12
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Términos y Definiciones.....	14
Marco de Referencia.....	19
Caracterización de la Organización	22
Estructura Organizacional: Organigrama	23
Identificación General	23
Reseña Historia	24
Número de Colaboradores por Área	25
Jornada Laboral.....	26
Misión	27
Visión.....	27
Diagnóstico Técnico Normativo.....	27
Diagnóstico de las Condiciones de Salud y Trabajo.....	27
Matriz de Identificación de Peligros del Hotel Versailles Villanueva SAS	31
Diseño del Plan Estratégico del SG-SST	31
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	31

Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	32
Objetivos Estratégicos de SST	32
Plan de Acción	33
Roles y Responsabilidades Frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	34
Plan Anual del SG-SST	37
Ficha Técnica de Indicadores.....	38
Marco Normativo.....	38
Diseño del Plan de Auditoría Interna del SG-SST.....	51
Objetivo de la Auditoría.....	51
Alcance y Criterios	51
Responsables del Equipo Auditor	52
Cronograma de la Auditoria.....	52
Métodos a Utilizar.....	54
Fuentes de Información.....	54
Lista de Verificación Técnica (checklist)	55
Ejecución de la Auditoria.....	56
Registro de Conformidades, No Conformidades y Oportunidades de Mejora	64
Clasificación de los Hallazgos por Categoría	69
Presentación de Observaciones Verificables y Objetivas.....	71
Análisis de Impacto en el Desempeño en SST	74
Valoración de Riesgos Derivados de los Incumplimientos	75

Propuesta de Acciones Correctivas y de Mejora	76
Plan de Mejora Continua (Ciclo PHVA)	78
Conclusiones y Recomendaciones	80
Referencias Bibliográficas	82
Apéndices.....	85

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Numero de colaboradores por área del Hotel Versalles Villanueva SAS</i>	25
Tabla 2 <i>Descripción de las actividades a realizar en el Hotel Versalles Villanueva SAS</i>	33
Tabla 3 <i>Roles y responsabilidades de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</i> 34	
Tabla 4 <i>Marco normativo aplicable</i>	38
Tabla 5 <i>Criterios de auditoría con base en los Estándares Mínimos Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015</i>	40
Tabla 6 <i>Documentos y registro que se va a verificar en la auditoria</i>	46
Tabla 7 <i>Técnicas de Recolección de Evidencias</i>	48
Tabla 8 <i>Escala de calificación de la auditoria</i>	50
Tabla 9 <i>Responsables del equipo auditor</i>	52
Tabla 10 <i>Cronograma de la auditoria</i>	52
Tabla 11 <i>Fuentes de información</i>	55
Tabla 12 <i>Ejecución de la auditoria</i>	56
Tabla 13 <i>Registro de conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora revisar</i>	64
Tabla 14 <i>Clasificación de los hallazgos por categoría</i>	69
Tabla 15 <i>Relación de los hallazgos con los indicadores del SG-SST</i>	74
Tabla 16 <i>Valoración de riesgos derivados de los incumplimientos</i>	75
Tabla 17 <i>Propuesta de acciones correctivas y de mejora</i>	77
Tabla 18 <i>Plan de mejora continua (Ciclo PHVA)</i>	78

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama del Hotel Versailles Villanueva SAS</i>	23
--	----

Lista de Apéndices

Apéndice A Matriz de identificación de peligros del Hotel Versailles Villanueva SAS	85
Apéndice B Plan Anual del SG-SST.....	85
Apéndice C Ficha Técnica de Indicadores.....	85
Apéndice D lista de verificación técnica (checklist).....	85

Introducción

La seguridad y salud en el trabajo constituyen pilares fundamentales para garantizar el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad operativa de las organizaciones. En Colombia, el marco normativo vigente, especialmente el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, establece lineamientos claros para la implementación, seguimiento y mejora continua de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), orientados a prevenir accidentes y enfermedades laborales, promover entornos laborales seguros y saludables.

El presente documento constituye un ejercicio completo de auditoría interna del SG-SST realizado en el Hotel Versailles SAS, con un enfoque específico en el área de Servicios Generales, donde se desarrollan labores de limpieza, lavandería y mantenimiento que exponen a los trabajadores a diversos riesgos físicos, químicos, ergonómicos y biológicos. Esta auditoría se fundamenta en los estándares mínimos establecidos por la normatividad colombiana, así como en referentes técnicos internacionales como la GTC 45:2012 para la identificación de peligros y valoración de riesgos, y la ISO 45001:2018 en materia de auditorías internas.

A través de este informe se presenta una descripción detallada de la organización, incluyendo su estructura, misión, visión y perfil de los trabajadores del área que se acordó trabajar, (servicios generales). Se desarrolla un diagnóstico técnico-normativo que evidencia el estado actual del sistema de gestión, identificando tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora. De igual manera, se registra el diseño e implementación del plan estratégico del SG-SST, incluyendo política, objetivos, matriz de riesgos, plan anual y fichas técnicas de indicadores.

La fase de auditoría interna se estructuró siguiendo una metodología que incluye la revisión documental, entrevistas con el personal, observación directa en las instalaciones y verificación de registros y evidencias. Los hallazgos identificados se clasifican en conformidades, no

conformidades y oportunidades de mejora, permitiendo establecer un plan de acción específico basado en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para fortalecer el Sistema de Gestión.

Este ejercicio de auditoría no solo busca verificar el cumplimiento normativo, sino también promover una cultura de prevención y de mejora continua que vaya más allá de la simple documentación, involucrando activamente a los trabajadores, la alta dirección y todas las partes interesadas promoviendo espacios de trabajo dignos, seguros y saludables que contribuyan al desarrollo integral de los trabajadores y al éxito sostenible del Hotel Versailles SAS.

Justificación

La realización de este documento responde a la necesidad de que el Hotel Versalles Villanueva S.A.S garantice espacios de trabajo seguros y saludables para sus empleados, especialmente en el área de servicios generales, donde las tareas de limpieza, lavandería y mantenimiento implican riesgos físicos, químicos y ergonómicos.

El estudio se justifica porque la empresa debe cumplir con la normatividad vigente en Colombia, como el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que establecen lineamientos claros para proteger la salud de los trabajadores. Además, el plan estratégico formulado busca reconocer los peligros, aplicar medidas de control y capacitar al personal para que adopte prácticas seguras en su labor diaria.

Este trabajo también permite organizar políticas, objetivos y acciones que fortalecen la prevención de accidentes y enfermedades, mostrando el compromiso del hotel con sus colaboradores. Al mismo tiempo, la auditoría interna realizada ofrece la oportunidad de identificar fallas y proponer mejoras que contribuyan al desarrollo de una cultura preventiva y al cumplimiento de los estándares mínimos exigidos.

En conclusión, la justificación de este proyecto se basa en la importancia de cuidar la salud de los trabajadores, cumplir con la norma y asegurar que el Hotel Versalles Villanueva S.A.S avance hacia un sistema de gestión más sólido, participativo y orientado al bienestar de todos.

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el área de Servicios Generales del Hotel Versalles S.A.S, verificando el cumplimiento de la normatividad vigente (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019) y proponiendo acciones de mejora que garanticen condiciones seguras y saludables para los trabajadores.

Objetivos Específicos

Identificar los principales peligros y riesgos presentes en las labores de limpieza, lavandería y mantenimiento del área de Servicios Generales.

Analizar el nivel de participación de los trabajadores en las actividades de seguridad y salud, como capacitaciones, reportes y uso de EPP.

Revisar la documentación y los registros del SG-SST (capacitaciones, inspecciones, incidentes, entrega de EPP) para comprobar su cumplimiento.

Proponer acciones de mejora basadas en los hallazgos de la auditoría interna, utilizando el ciclo PHVA para asegurar seguimiento y resultados.

Términos y Definiciones

Matriz legal: Es la compilación de los requisitos normativos exigibles a la empresa acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables. (Decreto 1072, 2015).

Identificación del peligro: Proceso para establecer si existe un peligro y definir las características de este. (Decreto 1072, 2015).

Valoración del riesgo: Consiste en emitir un juicio sobre la tolerancia o no del riesgo estimado. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2012).

Indicadores de estructura: Medidas verificables de la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la empresa para atender las demandas y necesidades en Seguridad y Salud en el Trabajo. (Decreto 1072, 2015).

Indicadores de proceso: Medidas verificables del grado de desarrollo e implementación del SG-SST. (Decreto 1072, 2015).

Indicadores de resultado: Medidas verificables de los cambios alcanzados en el periodo definido, teniendo como base la programación hecha y la aplicación de recursos propios del programa o del sistema de gestión. (Decreto 1072, 2015).

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa. (Decreto 1072, 2015).

Descripción sociodemográfica: Perfil sociodemográfico de la población trabajadora, que incluye la descripción de las características sociales y demográficas de un grupo de trabajadores, tales como: grado de escolaridad, ingresos, lugar de residencia, composición familiar, estrato

socioeconómico, estado civil, raza, ocupación, área de trabajo, edad, sexo y turno de trabajo. (Decreto 1072, 2015).

Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por estos. (ICONTEC, 2012).

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. (ICONTEC, 2012).

Rendición de cuentas: Mecanismo por medio del cual las personas e instituciones informan sobre su desempeño. (Decreto 1072, 2015).

Requisito Normativo: Requisito de seguridad y salud en el trabajo impuesto por una norma vigente y que aplica a las actividades de la organización. (Decreto 1072, 2015).

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. (Decreto 1072, 2015).

Acción preventiva: Acción para eliminar o mitigar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. (Decreto 1072, 2015).

Acción de mejora: Acción de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), para lograr mejoras en el desempeño de la organización en la seguridad y la salud en el trabajo de forma coherente con su política. (Decreto 1072, 2015).

Mejora continua: Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño en este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización. (Decreto 1072, 2015).

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es el compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente, que define su alcance y compromete a toda la organización. (Decreto 1072, 2015).

Condiciones de salud: El conjunto de variables objetivas y de autorreporte (sic) de condiciones fisiológicas, psicológicas y socioculturales que determinan el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora. (Decreto 1072, 2015).

Ciclo PHVA: Procedimiento lógico y por etapas que permite el mejoramiento continuo a través de los siguientes pasos:

Planificar: Se debe planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, encontrando qué cosas se están haciendo incorrectamente o se pueden mejorar y determinando ideas para solucionar esos problemas. (Decreto 1072, 2015).

Hacer: Implementación de las medidas planificadas.

Verificar: Revisar que los procedimientos y acciones implementados están consiguiendo los resultados deseados. (Decreto 1072, 2015).

Actuar: Realizar acciones de mejora para obtener los mayores beneficios en la seguridad y salud de los trabajadores. (Decreto 1072, 2015).

No conformidad: No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros. (Decreto 1072, 2015).

Actividad rutinaria: Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable. (Decreto 1072, 2015).

Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los

trabajadores quedan específicamente incluidos en esta definición, entre otros: a) Las características generales de los locales, instalaciones, máquinas, equipos, herramientas, materias primas, productos y demás útiles existentes en el lugar de trabajo; b) Los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia; c) Los procedimientos para la utilización de los agentes citados en el apartado anterior, que influyan en la generación de riesgos para los trabajadores y; d) La organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos o biomecánicos y psicosociales. (Decreto 1072, 2015).

Plan de emergencia: El Plan de Emergencia y Contingencias es el instrumento principal que define las políticas, los sistemas de organización y los procedimientos generales aplicables para enfrentar de manera oportuna, eficiente y eficaz las situaciones de calamidad, desastre o emergencia, en sus distintas fases. Con el fin de mitigar o reducir los efectos negativos o lesivos de las situaciones que se presenten en la Organización. (Decreto 1072, 2015).

Enfermedad laboral: Es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacional será reconocida como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes. (Decreto 1072, 2015).

Auditoría del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de

manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
(Decreto 1072, 2015).

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (Decreto 1072, 2015).

Plan de Auditoría: Descripción de las actividades y programación para cada auditoría.
(Decreto 1072, 2015).

Seguridad y Salud en el Trabajo: Disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. (Decreto 1072, 2015).

Marco de Referencia

El marco normativo que respalda la auditoría en seguridad y salud en el trabajo en Colombia está conformado por leyes, decretos y normas técnicas que buscan garantizar que las empresas protejan la salud y el bienestar de sus trabajadores. Estas disposiciones son fundamentales porque establecen las reglas que deben seguir las organizaciones para prevenir accidentes y enfermedades laborales, y al mismo tiempo promueven una cultura de prevención y mejora continua.

El Decreto 1072 de 2015, conocido como Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, reúne en un solo documento las normas que antes estaban dispersas y establece la obligación de todos los empleadores de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este decreto exige que el sistema se planifique, se ejecute, se verifique y se mejore de manera constante, siguiendo el ciclo PHVA. También señala que las empresas deben realizar auditorías internas para comprobar si el sistema funciona y cumple con lo que pide la ley. Además, define responsabilidades claras para la alta dirección y los trabajadores, asegurando que la seguridad y salud en el trabajo no sea opcional, sino un deber legal y ético que debe cumplirse en todos los sectores.

La Resolución 0312 de 2019 complementa este decreto al establecer los estándares mínimos que deben cumplir las empresas según su nivel de riesgo y número de empleados. Esta norma explica cómo debe hacerse la auditoría interna, quiénes participan y qué documentos deben revisarse. También exige la capacitación de los trabajadores, el uso de elementos de protección personal y la participación activa del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. La resolución busca que las auditorías sean útiles y que los hallazgos se conviertan en acciones

de mejora, asegurando que las empresas no solo cumplan con la ley, sino que también fortalezcan sus prácticas preventivas y promuevan ambientes laborales más seguros.

Desde el punto de vista técnico, la Guía Técnica Colombiana GTC 45:2012 es una herramienta práctica que permite identificar peligros y valorar riesgos en el trabajo. Con esta guía se pueden elaborar matrices de riesgos que registran los peligros, el nivel de riesgo y las medidas de control necesarias. Incluye riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos, comunes en áreas como limpieza, lavandería y mantenimiento. Su aplicación facilita que las empresas tengan un diagnóstico claro y puedan aplicar medidas específicas para cada peligro, lo que fortalece la prevención y permite que las auditorías internas tengan información confiable para evaluar la gestión.

A nivel internacional, las orientaciones de la Organización Internacional del Trabajo, especialmente la guía ILO-OSH 2001, aportan principios básicos para que los sistemas de seguridad y salud sean efectivos. Estas directrices resaltan la importancia de la participación de los trabajadores, la revisión periódica por parte de la dirección y la mejora continua como principios centrales. De igual manera, la norma ISO 45001:2018 es un estándar reconocido mundialmente que define cómo deben implementarse los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, integrando la seguridad en todos los procesos de la empresa y fortaleciendo la auditoría interna como parte esencial de la gestión.

Todo este conjunto de normas asegura que las auditorías internas del SG-SST tengan un marco sólido y confiable, que los riesgos se identifiquen y controlen, y que los trabajadores participen activamente en la construcción de una cultura de prevención. En el caso del Hotel Versailles Villanueva S.A.S, este marco normativo es esencial para evaluar las condiciones de trabajo en el área de servicios generales, identificar los peligros más frecuentes y proponer acciones de

mejora. Además, garantiza que la auditoría interna no solo cumpla con la normatividad colombiana, sino que también se convierta en una herramienta estratégica para proteger la salud de los trabajadores y mejorar la productividad del hotel.

En conclusión, el marco normativo del SG-SST en Colombia y las normas internacionales aplicables forman un sistema integral que busca garantizar ambientes de trabajo seguros y saludables. Este conjunto de disposiciones legales y técnicas asegura que las auditorías internas sean completas, que los riesgos se identifiquen y controlen, y que los trabajadores participen activamente en la construcción de una cultura de prevención. La auditoría del SG-SST en el Hotel Versalles Villanueva S.A.S se sustenta en un marco normativo robusto que combina la legislación colombiana con estándares internacionales, lo que permite fortalecer la seguridad, la salud y el bienestar de todos los trabajadores, cumpliendo con la ley y promoviendo la mejora continua en la organización.

Caracterización de la Organización

El área que se decidió intervenir es la de Servicios Generales del Hotel Versailles Villanueva SAS. Esta área es muy importante porque se encarga de mantener la limpieza, el orden y la buena presentación del hotel, lo que permite que los huéspedes se sientan cómodos y seguros durante su estadía.

Las personas que trabajan en esta área realizan muchas tareas diferentes, como barrer, trapear, limpiar los baños, cambiar tendidos, lavar la ropa, limpiar las ventanas y mantener las zonas comunes en buen estado. Por eso, están expuestas a varios riesgos, como caídas, contacto con productos de limpieza, posturas incómodas y cansancio físico.

Se eligió esta área porque el trabajo que realizan requiere esfuerzo físico constante y uso de productos químicos, lo que puede afectar su salud si no se toman las medidas adecuadas. Además, es una labor esencial para el funcionamiento del hotel, ya que de su trabajo depende la imagen y el bienestar de todos los clientes.

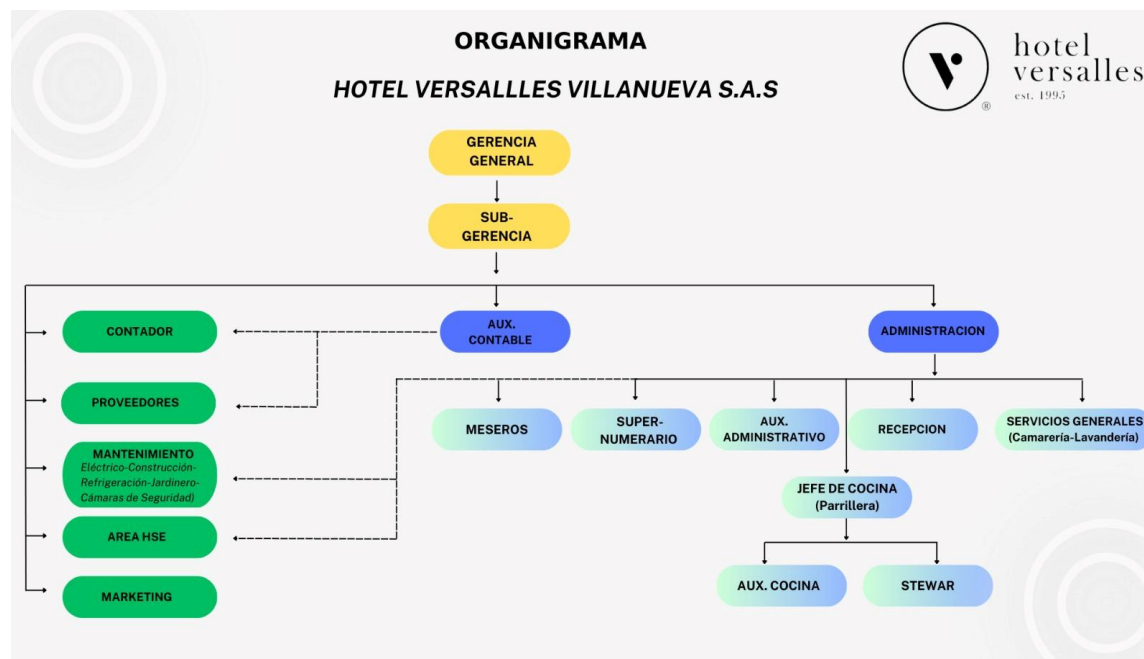
El proceso a intervenir se delimita específicamente a las actividades diarias de limpieza, realizadas por las auxiliares de servicios generales en habitaciones, baños, lavandería y áreas comunes. La intervención busca mejorar las condiciones de trabajo, promover el autocuidado y prevenir accidentes o enfermedades laborales, cumpliendo con las normas de seguridad y salud en el trabajo.

En resumen, se trabaja con este grupo porque su labor es fundamental, pero también es una de las más expuestas a riesgos, y con pequeñas mejoras se puede lograr un ambiente más seguro y saludable para todos.

Estructura Organizacional: Organigrama

Figura 1

Organigrama del Hotel Versalles Villanueva SAS



Nota. El organigrama representa la estructura jerárquica del personal del Hotel Versalles Villanueva SAS. Tomado de Hotel Versalles Villanueva SAS, 2025.

Identificación General

Razón Social: HOTEL VERSALLES VILLANUEVA S.A.S.

NIT: 901783043-4

Dirección: Calle 11 No. 16-35, Barrio Quintas del Camino Real, Villanueva – Casanare

Teléfonos: 3112767889 – 3112767894

Correo electrónico: versallescasanare@gmail.com

Ciudad: Villanueva, Casanare

Nivel de Riesgo (ARL): Nivel III, por labores de aseo, lavandería y apoyo en mantenimiento (riesgo moderado).

Actividad Económica (CIU) I511: El servicio de alojamiento suministrado en unidades constituidas por habitaciones (independiente de su nombre comercial) y que cumplen con las siguientes características básicas: prestación de servicios mediante contrato de hospedaje día a día con un plazo inferior a 30 días o a través del sistema de tiempo compartido (sistema mediante el cual una persona natural o jurídica adquiere, a través de diversas modalidades, el derecho de utilizar, disfrutar y disponer, a perpetuidad o temporalmente, de una unidad inmobiliaria turística o recreacional por un periodo de tiempo en cada año), servicio de recepción, botones y camarera, habitaciones debidamente dotadas, con baño privado, áreas sociales, restaurante, bar y servicios complementarios de acuerdo con su ubicación geográfica y requerimientos del usuario, por ejemplo, el servicio tipo Resort. Dian, A. (2022, April 27).

Reseña Historia

En el corazón de Villanueva Casanare, se encuentra el Hotel Versailles Villanueva SAS, un lugar que ha evolucionado con la historia del municipio y con el paso de los años se ha convertido en un referente de historia y tradición. Fundado hace más de tres décadas, nació con el propósito de brindar a los visitantes un espacio acogedor donde puedan descansar y sentirse como en casa.

Con el tiempo, el hotel fue transformándose, adaptándose a las nuevas necesidades de los huéspedes y a los cambios propios del desarrollo del municipio. Lo que comenzó como un pequeño hospedaje familiar fue cambiando hasta convertirse en un punto de encuentro para turistas, empresarios y trabajadores que visitan Villanueva en busca de comodidad, tranquilidad y un buen servicio.

El crecimiento del sector empresarial y turístico en la región motivó al hotel a fortalecer sus servicios, integrando áreas de trabajo y espacios para reuniones, lo que lo convirtió también en un lugar ideal para el desarrollo de actividades corporativas. De igual forma, su compromiso con el bienestar de los huéspedes se refleja en la creación de zonas recreativas como la piscina semiolímpica y el gimnasio, que complementan la experiencia de quienes buscan equilibrio entre el descanso y la productividad.

La cocina del Hotel Versalles es otro de sus grandes orgullos, su restaurante, inspirado en la esencia de la gastronomía llanera y en los sabores del país, ha sabido deleitar a los visitantes con preparaciones que mezclan lo tradicional y lo contemporáneo, resaltando la identidad cultural de la región.

Hoy, el Hotel Versalles Villanueva SAS continúa escribiendo su historia con el mismo espíritu con el que nació: ofrecer un servicio cálido, cercano y de calidad, donde cada visitante encuentre no solo un lugar para hospedarse, sino una experiencia que deja huella. Su legado está hecho de esfuerzo, dedicación y amor por la tierra llanera, valores que siguen marcando la diferencia y que hacen del Hotel Versalles un verdadero refugio de confort y hospitalidad en el llano.

Número de Colaboradores por Área

A continuación, se describe la distribución del personal del Hotel Versalles Villanueva SAS conformado por diferentes áreas como gerencia, área administrativa, área contable y auxiliares y otro personal de apoyo.

Tabla 1

Numero de colaboradores por área del Hotel Versalles Villanueva SAS

Ítems	Numero de Colaboradores	Área
1	2	Gerencia y subgerencia

2	2	Auxiliares administrativos
3	2	Auxiliares de contabilidad
4	1	Responsable del SG - SST
5	2 (dos turnos)	Recepcionistas
6	1	Recepcionista de noche
7	6	Chef y auxiliares de cocina
8	2	Meseras
9	4	Auxiliares de servicios generales
10	1	Celador de noche
11	1	Jardinero y mantenimiento
12	1	Apoyo en marketing
25 Personas		Total de Colaboradores

Nota. En esta tabla se muestra el número de colaboradores de acuerdo a las áreas de trabajo del Hotel Versalles Villanueva SAS

Jornada Laboral

En el Hotel Versalles Villanueva SAS se implementa una jornada ordinaria de 8 horas diarias, para un total de 48 horas semanales, de acuerdo con la reforma laboral. En el área de servicios generales, la jornada suele ser de lunes a Domingo, con turnos rotativos en fines de semana y festivos dependiendo de la demanda de hospedaje y eventos.

La siguiente información corresponde a la misión y visión del Hotel Versalles Villanueva SAS, suministrada directamente por la gerencia del hotel, con el fin de reflejar su compromiso institucional y sus objetivos estratégicos.

Misión

Honrar nuestra herencia de más de 30 años ofreciendo alojamiento de la más alta calidad en el corazón de Villanueva, Casanare, mediante un servicio personalizado, instalaciones de primer nivel y una gastronomía auténtica, superando siempre las expectativas de nuestros clientes. (Hotel Versailles Villanueva SAS, 2025)

Visión

Ser el hotel referente y más reconocido con la Excelencia en hospitalidad de los Llanos orientales, armonizando la rica tradición llanera con la innovación en servicios hoteleros, creando un destino ineludible para viajeros nacionales e internacionales y la puerta de entrada para descubrir la cultura y la belleza natural de la región. (Hotel Versailles Villanueva SAS, 2025)

Diagnóstico Técnico Normativo**Diagnóstico de las Condiciones de Salud y Trabajo****Perfil Sociodemográfico:**

El trabajador 1: Es una mujer de 25 años, mestiza, con nivel educativo de bachiller. Vive en arriendo y cuenta con una experiencia laboral de 2 años. Su peso es de 58 kilogramos y su estatura de 1.60 metros, lo que corresponde a un índice de masa corporal (IMC) de 22.66, considerado dentro del rango normal. No presenta patologías en su historia médica y no ha sufrido accidentes laborales.

El trabajador 2: Es un hombre de 32 años, afrodescendiente, con formación técnica. Habita en casa propia y tiene 6 años de experiencia laboral. Pesa 80 kilogramos y mide 1.78 metros,

con un IMC de 25.25, correspondiente a sobrepeso leve. En su historia médica se registra hipertensión leve y ha presentado una irritación respiratoria leve como antecedente de accidente o condición relacionada con su trabajo.

El trabajador 3: Es una mujer de 40 años, mestiza, con estudios universitarios. Vive en arriendo y tiene una antigüedad laboral de 9 años. Su peso es de 67 kilogramos y su estatura de 1.65 metros, con un IMC de 24.61, también dentro del rango normal. En su historia médica se reportan alergias respiratorias y ha sufrido una caída en pasillo como antecedente de accidente laboral.

El trabajador 4: Es un hombre de 29 años, mestizo, con nivel educativo de bachiller. Vive en casa propia y tiene 4 años de experiencia laboral. Pesa 90 kilogramos y mide 1.82 metros, lo que le da un IMC de 27.17, clasificado como sobrepeso. Presenta dolor lumbar crónico en su historia médica y ha tenido una lesión leve por levantar carga.

En conclusión, podemos identificar que este equipo de trabajo está conformado por personas entre los 25 y 40 años, lo que indica que son jóvenes y adultos en plena etapa laboral. Hay hombres y mujeres, lo que ayuda a tener un grupo diverso y equilibrado. Aunque tienen distintos niveles de estudio, todos pueden aprender y mejorar con apoyo y capacitaciones.

Algunos llevan varios años trabajando y otros apenas comienzan, lo que permite combinar experiencia con nuevas ideas. También hay trabajadores que necesitan cuidados especiales por temas de salud como presión alta, alergias o dolor de espalda. Además, se han presentado accidentes leves como caídas o molestias al cargar objetos, lo que muestra la importancia de seguir cuidando el espacio de trabajo y usar bien los elementos de protección.

Perfil Ocupacional:

El cargo de Servicios Generales reporta directamente al Auxiliar Administrativo y no tiene personal a su cargo. Para desempeñar este cargo se requiere contar con formación académica básica primaria o bachillerato, así como una experiencia mínima de un año en labores similares.

El objetivo del cargo es realizar labores de aseo y limpieza para brindar comodidad a los huéspedes en las áreas asignadas, garantizando el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa.

Dentro de las funciones y responsabilidades básicas se encuentran las siguientes: realizar el orden y aseo de las habitaciones, baños, balcones, pasillos, cuartos de aseo y escaleras; diligenciar las planillas de aseo correspondientes; y solicitar los insumos semanales a la persona encargada. Por último, la persona en este cargo debe demostrar habilidades básicas como liderazgo, organización, comunicación oral y escrita, trabajo en equipo, toma de decisiones, motivación del personal, manejo de conflictos, iniciativa y creatividad.

Hallazgos de Morbilidad y Recomendaciones

- Trabajador 1: No presenta patologías ni antecedentes de accidentes laborales. Su IMC es de 22.66, dentro del rango normal. Este caso representa un buen estado general de salud y hábitos adecuados de autocuidado.
- Trabajador 2: Presenta diagnóstico de hipertensión leve e irritación respiratoria leve. Su IMC es de 25.25, clasificado como sobrepeso leve, lo cual puede influir en el aumento del riesgo cardiovascular y en la evolución de la hipertensión.
- Trabajador 3: Registra antecedentes de alergias respiratorias y un accidente por caída en pasillo. Su IMC es de 24.61, dentro del rango normal. Las alergias respiratorias pueden

estar asociadas a exposición a polvo, productos de limpieza o condiciones ambientales del entorno laboral.

- Trabajador 4: Presenta dolor lumbar crónico y antecedente de lesión leve por levantamiento de carga. Su IMC es de 27.17, lo que indica sobrepeso, factor que puede contribuir a los problemas musculoesqueléticos, especialmente a nivel lumbar.

Se recomienda realizar valoraciones médicas periódicas a todos los trabajadores, con el fin de hacer seguimiento a las condiciones de salud detectadas, especialmente en los casos de hipertensión y dolor lumbar. Es importante promover hábitos de vida saludables mediante la adopción de una alimentación balanceada, la práctica regular de actividad física y la realización de pausas activas durante la jornada laboral. Asimismo, se sugiere llevar un control periódico del peso corporal y la presión arterial para prevenir complicaciones asociadas a los factores de riesgo cardiovascular.

En cuanto a la prevención de riesgos ergonómicos y musculoesqueléticos, se recomienda capacitar al personal en técnicas seguras de levantamiento y manipulación de cargas, promover la rotación de tareas para evitar la sobrecarga.

Para reducir los riesgos respiratorios, se aconseja garantizar una adecuada ventilación en las áreas de trabajo, fomentar el uso correcto de elementos de protección personal, como tapabocas o mascarillas, y sustituir productos de limpieza que contengan sustancias irritantes por alternativas menos agresivas para la salud.

Matriz de Identificación de Peligros del Hotel Versalles Villanueva SAS

La matriz de identificación de peligros del Hotel Versalles Villanueva SAS busca proteger la salud y el bienestar de los trabajadores del área de servicios generales, quienes desempeñan labores esenciales como el aseo de habitaciones, pasillos, lavandería y jardinería. En este documento se identifican los riesgos presentes en cada actividad, los posibles efectos sobre la salud, los elementos de protección personal requeridos y las medidas de intervención necesarias. Su objetivo es promover un entorno de trabajo seguro, donde cada colaborador pueda realizar sus funciones con confianza, prevención y cuidado mutuo. (Ver Apéndice A)

Diseño del Plan Estratégico del SG-SST

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

La empresa HOTEL VERSALLES VILLANUEVA SAS es un entorno laboral donde todos velan por la seguridad e integridad, centrando su preocupación en la protección de todos sus empleados, contratistas, subcontratistas y huésped, reafirmando su compromiso con la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, apuntando a la promoción de la calidad de vida laboral y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Teniendo como lineamiento básico el mejoramiento continuo con altos estándares en seguridad y el cumplimiento de la legislación vigente en materia de SST.

La Gerencia del HOTEL VERSALLES VILLANUEVA SAS, realizará todos los esfuerzos para identificar, evaluar, valorar y determinar los controles a los peligros y riesgos, para lo cual definirá y asignará todos los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST. (Hotel Versalles Villanueva SAS, 2025)

Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

El alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Hotel Versalles Villanueva SAS está orientado al cumplimiento de sus actividades misionales y de manera específica, a las labores relacionadas con la actividad económica CIIU I-5511 – Servicios de alojamiento.

Este alcance comprende todas las actividades conexas, entre ellas: servicios de restaurante, gimnasio, piscina, parqueadero, cabañas, salones de eventos y zonas comunes.

La gestión del sistema cubre tanto a clientes internos (colaboradores) como a clientes externos (huéspedes y visitantes), garantizando condiciones seguras y saludables en el desarrollo de todas las operaciones.

El SG-SST se constituye como un sistema transversal a la gestión del riesgo, dado el número de personas involucradas en las actividades del hotel, y se organiza de manera colaborativa, integrando planes de ayuda mutua con otras organizaciones de la región.

Finalmente, el sistema se implementa y desarrolla en cumplimiento total de la normatividad vigente, en especial el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que establecen los estándares mínimos del SG-SST en Colombia.

Objetivos Estratégicos de SST

Reducir la ocurrencia de incidentes y accidentes por caídas y resbalones en las áreas comunes y habitaciones.

Meta: Disminuir en un 30% los accidentes reportados por caídas al mismo nivel durante el próximo año, mediante señalización visible, capacitación y dotación de calzado antideslizante.

Fortalecer el manejo seguro de productos químicos de limpieza.

Meta: Lograr que el 100% del personal de servicios generales reciba capacitación anual en manipulación segura de sustancias químicas y que el 80% utilice adecuadamente los EPP (guantes, mascarilla, gafas) durante las tareas de limpieza y lavandería.

Prevenir enfermedades musculoesqueléticas asociadas a sobreesfuerzos y posturas forzadas.

Meta: Implementar un programa de pausas activas diarias y capacitar al 100% de los auxiliares en técnicas de manipulación de cargas, con el fin de reducir en 20% los reportes de dolor lumbar en un periodo de 12 meses.

Promover una cultura de autocuidado y reporte oportuno de condiciones de riesgo.

Meta: Aumentar en un 40% los reportes de actos y condiciones inseguras por parte del personal de servicios generales, mediante campañas de sensibilización y habilitación de un canal sencillo de reporte (bitácora o formato físico).

Plan de Acción

El objetivo de este plan de acción es proponer actividades que fortalezcan la promoción y prevención de accidentes e incidentes, contribuyendo a la mejora continua del SG-SST. A continuación, se presenta las actividades, recurso y entregables.

Tabla 2

Descripción de las actividades a realizar en el Hotel Versailles Villanueva SAS

Actividad	Recurso	Entregable
------------------	----------------	-------------------

Campaña de en prevención de caídas al mismo nivel	Folleto prevención de caída a mismo nivel	Registro de asistencia y registro fotográfico
Uso adecuado de EPP	Boletín uso adecuado de EPP	Registro de asistencia y registro fotográfico
Plan de pausas activas indicando como se puede trabajar todas las partes del cuerpo	Plan de pausas activas	Registro de asistencia registro fotográfico
Capacitación de Manipulación de manual de cargas	Presentación de la capacitación de manipulación manual de cargas	Registro de asistencia registro fotográfico
Implementar herramienta sobre el reporte de actos y condiciones inseguras	Link digital sobre el reporte de actos y condiciones inseguras	Registro de asistencia y registro fotográfico

Nota. En esta tabla se describe las actividades a realizar con el objetivo de aportar con la mejora continua del SG-SST

Roles y Responsabilidades Frente al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Definen las funciones clave de empleadores, trabajadores y demás actores involucrados. Su propósito es garantizar la implementación, cumplimiento y mejora continua del sistema, en concordancia con la normatividad vigente y las buenas prácticas de prevención laboral.

Tabla 3

Roles y responsabilidades de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Roles	Responsabilidades principales	Referencia normativa
--------------	--------------------------------------	-----------------------------

Empleador o Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar y mantener el SG-SST. • Garantizar los recursos necesarios (humanos, técnicos y financieros). • Cumplir con la normatividad legal vigente. • Promover la participación de los trabajadores. • Realizar la revisión anual del sistema. 	<p>Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.8 y 2.2.4.6.30.</p> <p>Resolución 0312 de 2019, Art. 7.</p>
Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del SG-SST. • Participar en actividades de prevención y capacitación. • Reportar condiciones inseguras, accidentes e incidentes. • Usar correctamente los equipos de protección personal (EPP). 	<p>Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.9.</p> <p>Resolución 0312 de 2019, Art. 8.</p>
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) o Vigía SST	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la salud y seguridad en el trabajo. • Investigar accidentes e incidentes laborales. 	<p>Resolución 0312 de 2019, Art. 9.</p> <p>Resolución 2013 de 1986.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar inspecciones periódicas. • Servir de canal de comunicación entre trabajadores y dirección. 	
Brigadas de Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Atender situaciones de emergencia como incendios, evacuaciones o primeros auxilios. • Participar en simulacros y capacitaciones. • Verificar el buen estado de los equipos de emergencia 	Decreto 1072 de 2015 Art 2.24.6.25
Responsable del SG-SST (Coordinador o Líder)	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el diseño e implementación del SG-SST. • Hacer seguimiento a indicadores y acciones del sistema. • Liderar la identificación de peligros y evaluación de riesgos. • Apoyar auditorías internas y revisión por la dirección. 	Resolución 0312 de 2019, Art. 10. ISO 45001:2018, Cláusula 5.3.
Administradora de Riesgos Laborales (ARL)	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar y apoyar técnicamente en la implementación del SG-SST. 	Decreto 1072 de 2015, Art. 2.2.4.6.37.

- Capacitar a empleadores y trabajadores.
- Investigar accidentes y enfermedades laborales.
- Realizar seguimiento y verificación del sistema.

Nota. En esta tabla se describe los roles y responsabilidades frente al SG-SST que tiene los colaboradores del Hotel Versailles Villanueva SAS, según la normatividad colombiana.

Plan Anual del SG-SST

El Plan Anual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) para el Hotel Versailles S.A.S. constituye el instrumento estratégico y operativo que materializa los compromisos de la política institucional y las directrices del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, el cual se implementará durante un año para mantener y mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral.

El Plan anual se estructura como una herramienta dinámica que organiza, ejecuta y evalúa las acciones necesarias para controlar los riesgos identificados en la Matriz de Peligros, desarrollada bajo los lineamientos de la GTC 45. El enfoque central del plan anual se dirige específicamente al área de Servicios Generales, donde el personal realiza labores de limpieza, lavandería y mantenimiento, exponiéndose a riesgos químicos, físicos, ergonómicos y biológicos. La implementación de este plan anual busca no solo cumplir con la normatividad vigente, sino también promover un ambiente de trabajo seguro y saludable, fomentando la participación activa de los trabajadores y la mejora continua del sistema de gestión. (Ver Apéndice B.)

Ficha Técnica de Indicadores

La presente ficha técnica tiene como propósito establecer y describir los indicadores de gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) del hotel Versailles Villanueva SAS, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de las acciones implementadas y su impacto en el bienestar laboral. Estos indicadores permiten realizar seguimiento continuo a los componentes de estructura, proceso y resultado, garantizando una gestión preventiva, eficiente y alineada con los requisitos legales vigentes.

A través de su aplicación, la empresa podrá identificar avances, oportunidades de mejora, así como tomar decisiones informadas que fortalezcan la cultura, de seguridad y salud en el entorno laboral, promoviendo condiciones seguras saludables y sostenibles para todos los trabajadores. (Ver Apéndice C.)

Marco Normativo

A continuación, se presenta el marco normativo que respalda la auditoría del SG-SST, esta tabla reúne las principales disposiciones legales aplicables, con el fin de garantizar el proceso de verificación de los requisitos establecidos.

Tabla 4

Marco normativo aplicable

Norma	Descripción	Aplicación en la Auditoría
Decreto 1072 de 2015	Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo - Capítulo 6: Sistema de Gestión de SST	Marco general de cumplimiento del SG-SST. Se verificará la implementación de los

		artículos 2.2.4.6.8 (obligaciones del empleador), 2.2.4.6.12 (política), 2.2.4.6.20 (plan de trabajo anual)
Resolución 0312 de 2019	Estándares Mínimos del SG-SST para empresas. Capítulos I a VII	Criterios principales de auditoría basados en estándares aplicables según nivel de riesgo III y número de trabajadores (10-50)
Ley 1562 de 2012	Modificación del Sistema de Riesgos Laborales	Verificar afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales, definiciones aplicadas
Resolución 2013 de 1986	Reglamenta el COPASST o Vigía de SST	Verificación de conformación y funcionamiento del Vigía SST
GTC 45:2012	Guía para identificación de peligros y valoración de riesgos	Validación de la matriz de riesgos específica del área de servicios generales

Nota. En esta tabla se registra el marco normativo colombiano aplicable para la ejecución de la auditoría del Hotel Versailles Villanueva SAS. (Creación propia)

Lineamientos Técnicos Internacionales

- **OIT - Directrices relativas a los sistemas de gestión de SST (ILO-OSH 2001):** Principios de mejora continua, auditoría interna y revisión por la dirección
- **ISO 45001:2018:** Requisitos de auditoría interna en sistemas de gestión de SST (cláusula 9.2).

Alineación con la Legislación Colombiana

Este plan de auditoría se diseña en cumplimiento de:

- Decreto 1072 de 2015 - Artículo 2.2.4.6.30: Auditoría y revisión por la alta dirección
- Resolución 0312 de 2019 - Capítulo VI, Estándar 25: Auditoría anual del SG-SST
- GTC 45:2012 - Validación de controles para peligros identificados
- Lineamientos OIT (ILO-OSH 2001) - Auditoría como herramienta de mejora continua
- ISO 45001:2018 - Cláusula 9.2: Requisitos de auditoría interna

Criterios de la Auditoria

Se presentan los criterios de la auditoria definidos con base a los Estándares Mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019. La tabla organiza los lineamientos del SG-SST, permitiendo evaluar de manera clara y puntual el nivel de implementación, gestión y mejora continua dentro del hotel.

Tabla 5

Criterios de auditoría con base en los Estándares Mínimos Resolución 0312 de 2019 y el Decreto 1072 de 2015

Norma	Capítulo	Ítem
--------------	-----------------	-------------

<p>Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)</p>	<p>Capítulo 6: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>Artículos 2.2.4.6.1 al 2.2.4.6.43</p>
<p>Resolución 0312 de 2019 - Estándares Mínimos del SG-SST</p>	<p>CAPITULO I - Recursos (10%)</p> <p>CAPÍTULO II: Gestión Integral del SG-SST (15%)</p>	<p>1.1.1. Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST</p> <p>1.1.2 Responsabilidades en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST</p> <p>1.1.3 Asignación de recursos para el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST</p> <p>1.1.4. Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales</p> <p>1.1.5 Identificación de trabajadores de alto riesgo y cotización de pensión especial</p> <p>1.1.6 Conformación COPASST</p> <p>1.1.7 Capacitación COPASST</p> <p>1.2.1 Programa Capacitación promoción y prevención PYP</p> <p>2.1.1 Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST firmada, fechada y comunicada al COPASST</p>

2.2.1 Objetivos definidos, claros, medibles, cuantificables, con metas, documentados, revisados del SG-SST

2.3.1 Evaluación e identificación de prioridades

2.4.1 Plan que identifica objetivos, metas, responsabilidad, recursos con cronograma y firmado

2.5.1 Archivo o retención documental del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

2.6.1 Rendición sobre el desempeño

2.7.1 Matriz legal

2.8.1 Mecanismos de comunicación, auto reporte en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

CAPÍTULO III: Gestión de la Salud (20%)	3.1.1 Descripción sociodemográfica. Diagnóstico de Condiciones de Salud
	3.1.2 Actividades de Promoción y Prevención en Salud
	3.1.4 Realización de las evaluaciones médicas ocupacionales: Peligros- Periodicidad Comunicación al Trabajador
CAPÍTULO IV: Gestión de Peligros y Riesgos (30%)	4.1.1 Metodología para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos
	4.2.1 Implementación de medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados

4.2.2 Verificación de aplicación de medidas de prevención y control por parte de los trabajadores

4.2.4 Realización de Inspecciones a instalaciones, maquinaria o equipos con participación del COPASST.

4.2.5 Mantenimiento periódico de instalaciones, equipos, máquinas, herramientas

4.2.6 Entrega de Elementos de Protección Persona EPP, se verifica con contratistas y subcontratistas

CAPÍTULO V: **5.1.1** Se cuenta con el Plan de Prevención, Preparación y respuesta ante emergencias

Gestión de Amenazas (10%) **5.1.2** Brigada de prevención conformada, capacitada y dotada

CAPÍTULO VI: **6.1.1** Definición de Indicadores del SG-SST de acuerdo condiciones de la empresa

Verificación del SG-SST (5%) **6.1.2** La empresa adelanta auditoría por lo menos una vez al año

6.1.3 Revisión anual de la alta dirección, resultados de la auditoría

CAPÍTULO VII: **7.1.1** Definición de acciones preventivas y correctivas con base en resultados del SG-SST

Mejoramiento (10%) **7.1.2** Acciones de mejora conforme a revisión de la alta dirección

Nota. En esta tabla se referencias los criterios de la auditoria con base a los estándares mínimos capítulos I a VII de la Resolución 0312 de 2019.

Delimitación del Alcance

La auditoría interna comprenderá la evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) del Hotel Versailles S.A.S, enfocándose únicamente en el área de Servicios Generales que cuenta con 4 auxiliares que realizan labores de:

- Limpieza y aseo de habitaciones
- Limpieza de baños y áreas comunes
- Lavandería
- Mantenimiento de pasillos, escaleras y zonas recreativas
- Manejo de productos químicos de limpieza

Procesos Incluidos

- Identificación de peligros y valoración de riesgos específicos del área
- Medidas de prevención y control implementadas
- Uso de elementos de protección personal (EPP)
- Capacitaciones y entrenamientos recibidos
- Reporte de incidentes y condiciones inseguras
- Exámenes médicos ocupacionales del personal del área de servicios generales
- Programa de pausas activas y prevención de riesgos ergonómicos
- Manipulación segura de productos químicos

Instalaciones Incluidas

- Habitaciones y pasillos

- Sección o área de lavandería
- Zonas comunes (pasillos, escaleras)
- Cuartos de aseo y almacenamiento de productos químicos
- Áreas o zonas de descanso del personal

Objetivo del Marco Normativo de la Auditoría

Verificar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el área de Servicios Generales del Hotel Versalles S.A.S., conforme al Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, evaluando la implementación de los controles de riesgo, la ejecución del plan anual, la participación de los trabajadores, la eficacia de las medidas de prevención y la disponibilidad de la documentación, con el fin de identificar brechas y oportunidades de mejora que fortalezcan la prevención de accidentes y enfermedades laborales.

Responsables de la Auditoría de Acuerdo al Marco Normativo

Equipo Auditor:

Auditor Líder o principal: (Nombre), su responsabilidad es planificar, dirigir y coordinar la auditoría. También se encarga de elaborar el informe final y de presentar las conclusiones a la alta dirección.

Auditor Técnico o de apoyo: responsable del SG-SST de la empresa, y su responsabilidad está en acompañar el proceso de auditoría como apoyo logístico y servir de enlace con los auditados.

Auditados:

Auxiliar Administrativo: Como supervisor directo del área. Su responsabilidad está en proporcionar información sobre la gestión del área.

Personal operativo: Su deber es atender o participar en entrevistas sobre conocimiento de SST, uso de EPP, capacitaciones recibidas

Responsable del SG-SST: Como coordinador del sistema en la empresa, su deber es presentar la documentación del sistema aplicable al área.

Documentos y Registro por Verificar

Se relacionan los documentos y registros que se deben verificar durante la auditoria del SG-SST, estos elementos permiten evidenciar el cumplimiento de los requisitos normativos.

Tabla 6

Documentos y registro que se va a verificar en la auditoria

Documentos	Registros por verificar
Documentos del SG-SST	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo firmada • Objetivos estratégicos de SST • Matriz de identificación de peligros • Plan Anual de Trabajo del SG-SST • Ficha técnica de indicadores
Gestión de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Exámenes médicos ocupacionales de los trabajadores • Perfil sociodemográfico actualizado • Registro de pausas activas (últimos 3 meses) • Seguimiento a recomendaciones médicas

**Gestión de Peligros y
Riesgos**

- Matriz de riesgos con valoración específica del área
- Fichas técnicas y hojas de seguridad de productos químicos
- Inspecciones de seguridad realizadas en el área (últimos 6 meses)
- Registro de entrega de EPP (guantes, mascarillas, calzado, gafas)
- Registro de inspecciones de estado de EPP
- Mantenimiento preventivo de equipos

Capacitaciones

- Listados de asistencia a capacitaciones
- Prevención de caídas al mismo nivel
- Uso adecuado de EPP
- Pausas activas
- Manipulación manual de cargas
- Manejo seguro de productos químicos
- Reporte de actos y condiciones inseguras
- Inducción y reinducción en SST
- Registro fotográfico de actividades

Reporte de Incidentes

- Formatos de reporte de actos y condiciones inseguras
- Investigación de accidentes/incidentes del área (si los hay)
- Acciones correctivas implementadas

Gestión de Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de emergencias de la empresa con registro de divulgación • Conformación de brigada de emergencias • Capacitación de brigadistas • Registro de simulacros con participación del área • Planos de evacuación y señalización
Indicadores de Gestión:	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas técnicas de indicadores
Auditorías y Revisión por la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoría interna anterior (si existe) • Plan de mejoramiento de auditoría anterior • Revisión anual por la alta dirección • Actas de reuniones del COPASST/Vigía

Nota. En esta tabla se encuentran los documentos y registros que se deben verificar en la ejecución de la auditoría los cuales todos se basan en los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 3019.

Metodología de la Auditoría

La metodología de la auditoría se fundamenta en la aplicación de diferentes técnicas de recolección de evidencia, las cuales permiten obtener información verificable sobre el cumplimiento del SG-SST.

Tabla 7

Técnicas de Recolección de Evidencias

Técnica	Descripción	Aplicación
Revisión Documental	Análisis de documentos y registros	Verificación de cumplimiento documental de estándares

Entrevistas	Conversación estructurada con empleados y directivos	Evaluar conocimiento de política, procedimientos, EPP
Observación Directa	Recorrido por las instalaciones del área	Verificar condiciones in situ, uso de EPP, señalización, orden y aseo
Inspección de Equipos	Revisión de estado de herramientas y EPP	Confirmar disponibilidad y condiciones de seguridad
Trazabilidad de Registros	Seguimiento a casos específicos	Validar cierre de acciones correctivas

Nota. En esta tabla se registran las técnicas de recolección de evidencias de la ejecución de la auditoría. (Creación propia)

Clasificación de los Hallazgos

Los hallazgos se clasificarán según su gravedad:

No Conformidad Mayor (NCM)

- Incumplimiento grave de requisitos legales
- Falta de un elemento clave del SG-SST
- Peligro inminente para la salud o la seguridad
- Requiere acción correctiva inmediata

Como, por ejemplo:

- Personal sin exámenes médicos ocupacionales
- Ausencia total de EPP para manejo de sustancias químicas
- Inexistencia de la matriz de riesgos del área

Observación (OBS)

- Situaciones que podrían llevar a una no conformidad
- Oportunidad de mejora identificada
- Buena práctica que se puede fortalecer
- Requiere seguimiento preventivo

Como, por ejemplo:

- Asistencia irregular a pausas activas
- Hojas de seguridad disponibles, pero poco consultadas
- Necesidad de fortalecer la cultura de reporte

Criterios de Evaluación

Los siguientes criterios de evaluación permiten determinar el nivel de cumplimiento alcanzado en la auditoria. Esta clasificación facilita identificar fortalezas, áreas de mejora y el grado de efectividad de los procesos, estableciendo así las acciones necesarias según la calificación obtenida.

Tabla 8

Escala de calificación de la auditoria

Calificación	Rango	Descripción
Satisfactorio	85% - 100%	Cumplimiento alto. Sistema bien implementado
Aceptable	70% - 84%	Cumplimiento medio. Requiere ajustes menores
Deficiente	50% - 69%	Cumplimiento bajo. Requiere plan de mejora urgente

Crítico	< 50%	Incumplimiento grave. Acción inmediata obligatoria
---------	-------	--

Nota. En esta tabla se registra los criterios de evaluación de la auditoría. (Creación propia)

Diseño del Plan de Auditoría Interna del SG-SST

Objetivo de la Auditoría

Revisar si en el área de Servicios Generales del hotel se está cumpliendo con las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. También queremos ver si los trabajadores conocen y aplican las reglas para trabajar seguros y si la empresa está siguiendo lo que pide la ley.

Alcance y Criterios

Alcance

La auditoría se realizará solo en el área de Servicios Generales, donde se hace limpieza de habitaciones, baños, pasillos, lavandería y zonas comunes del hotel.

Criterios:

Se revisarán las normas y documentos:

- Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de SST)
- Resolución 0312 de 2019 (Estándares mínimos de SST)
- GTC 45 (peligros y riesgos)
- ISO 45001 – punto de auditorías internas (9.2)
- Lineamientos de la OIT para auditorías de SST

Responsables del Equipo Auditor

A continuación, se presentan los roles y responsabilidades definidos para la ejecución de la auditoría del SG-SST, incluyendo las funciones del auditor líder, el auditor de apoyo y el personal auditado.

Tabla 9

Responsables del equipo auditor

Rol	Responsable	Función
Auditor líder	Persona designada por la empresa	Dirige la auditoría y escribe el informe final
Auditor de apoyo	Responsable de SST del hotel	Aporta los documentos y ayuda en entrevistas
Auditados	Personal de servicios generales y supervisor	Responden preguntas y muestran evidencias

Nota. En esta tabla se describen los roles y función del equipo auditor del Hotel Versailles Villanueva SAS.

Cronograma de la Auditoria

El cronograma de auditoría organiza tiempos, responsables y técnicas para garantizar un proceso ordenado, desde la apertura hasta el cierre, asegurando transparencia y mejora continua.

Tabla 10

Cronograma de la auditoria

Hora	Actividad	Responsable	Técnica
8:00 - 8:30	Reunión de apertura	Auditor Líder y Alta Dirección	Presentación de alcance y objetivos

8:30 - 10:00	Revisión documental del SG-SST	Auditor Líder	Revisión de la política, objetivos, matriz de riesgos, plan anual
10:00 - 10:15	Receso		
10:15 - 11:30	Inspección de las áreas de trabajo	Equipo Auditor	Observación directa en habitaciones, lavandería, cuarto de aseo, áreas comunes
11:30 - 12:30	Entrevistas a trabajadores del área	Equipo Auditor	Entrevista a 4 auxiliares de servicios generales
12:30 - 1:30	Almuerzo		
1:30 - 3:00	Verificación de registros específicos	Auditor de Apoyo	Revisión de registro de capacitaciones, entrega EPP, exámenes médicos, reportes
3:00 - 3:45	Entrevista con responsable del SG-SST y supervisor del área	Auditor Líder	Aclaración de hallazgos y verificación de controles

3:45 - 4:30	Consolidación de hallazgos y preparación del informe preliminar	Equipo Auditor	Análisis de evidencias y clasificación de hallazgos
4:30 - 5:00	Reunión de cierre	Auditor Líder, Alta Dirección y personal auditado	Presentación de hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora

Nota. En esta tabla se registra el cronograma de la auditoria ejecutada en el Hotel Versailles Villanueva SAS

Métodos a Utilizar

- Revisión de documentos (políticas, planes, registros)
- Entrevistas a trabajadores y responsable SST
- Observación directa en el lugar de trabajo
- Verificación de equipos y EPP
- Revisión de registros (asistencias, entrega de EPP, exámenes médicos, etc.)

Fuentes de Información

La siguiente tabla presenta los principales documentos y registros revisados durante la auditoría del SG-SST en el área de Servicios Generales. Estos elementos permiten evidenciar el cumplimiento de los requisitos normativos e incluyen políticas, planes, matrices de riesgos, capacitaciones, entrega de EPP, exámenes médicos, reportes de incidentes y el plan de emergencias, todos fundamentales para evaluar la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 11*Fuentes de información*

Tipo de documento	Ejemplo
Política de SST	Documento firmado por gerencia
Objetivos y plan de trabajo SST	Plan anual
Matriz de riesgos	GTC-45 área servicios generales
Registros de capacitación	Listas de asistencia, evidencia fotográfica
Registros de EPP	Entrega de guantes, tapabocas, gafas, uniformes, de- lantales.
Exámenes médicos	Ingreso y periódicos
Reportes de incidentes y accidentes	Formatos e investigaciones
Registros de pausas activas	Planillas firmadas, evidencia fotográfica
Plan de emergencias y brigada	Listas, campañas, señalización

Nota. En esta tabla se registran los requisitos con ejemplos que se deben verificar en la auditoria

Lista de Verificación Técnica (checklist)

La presente checklists ha sido diseñada como una herramienta práctica y sistemática para apoyar la evaluación seguimiento y mejora continua de los procesos relacionados con el sistema de gestión de seguridad de salud en el trabajo (SG-SST). A través de los ítems detallados se garantiza una revisión exhaustiva de los aspectos críticos, facilitando la identificación de cumplimientos y áreas de oportunidad documentadas con evidencia técnica, así como ejemplos concretos. Este instrumento permite no solo un diagnóstico riguroso sino además una promoción de acciones correctivas y preventivas orientadas a fortalecer la gestión integral y el bienestar organizacional. (Ver Apéndice D)

Ejecución de la Auditoría

La siguiente tabla presenta los resultados de la ejecución de la auditoría interna del SG-SST realizada en el área de Servicios Generales del Hotel Versailles S.A.S. En esta fase se verificaron documentos, registros y evidencias relacionadas con los principales componentes del sistema, tales como evaluación inicial, plan de mejora, políticas, identificación de peligros, capacitación, gestión documental e indicadores.

Cada ítem fue revisado para determinar su estado de cumplimiento, identificando brechas, observaciones y aspectos que requieren acciones de mejora. Esta información permite conocer el nivel real de implementación del SG-SST y orientar las decisiones para el fortalecimiento del sistema en el área auditada.

Tabla 12

Ejecución de la auditoría

Ítem a Verificar	Descripción Técnica	Ejemplo	Estado			Observación
			Cumple	No Cumple	No Aplica	
Evaluación inicial	Existencia y actualización de la evaluación inicial	Informe diagnóstico del cumplimiento normativo frente al SG -SST		X		No se cuenta con ningún documento
		Registro de revisión de condiciones de trabajo y factores de riesgo		X		

	difundida y sus objetivos alineados con la legislación y el compromiso de la empresa	Publicación visible de la política en las áreas de trabajo	X	actualización anual.
		Objetivos medibles y alineados con los riesgos prioritarios	X	
		Revisión y actualización anual de la política de los objetivos	X	
Identificación de peligros	Proceso sistemático para la identificación continua de peligros y evaluación de riesgos laborales específicos	Matriz de peligros actualizada con Fuentes consecuencias y controles existentes	X	
		Criterios de valoración claros (probabilidad y severidad)	X	

	de segui- miento para medir la eficien- cia del SG- SST	Certificados de participa- ción o constancias emiti- das	X	dencia docu- mental de las capacitacio- nes realiza- das
Medición y evalua- ción del SG-SST	Implemen- tación de indicado- res, audito- rías inter- nas y me- canismo de seguir- miento para medir la eficien- cia del SG- SST	Resultados de auditorías internas o externas	X	No se regis- tra evidencia de resultados
		Registro de revisión por alta dirección del desem- peño del SG-SST	X	
		Evidencia del cumpli- miento de metas estable- cidas en el plan anual	X	
Mejora continua	Mecanis- mos para revisión periódica y	Actas o informes de revi- sión del sistema con iden- tificación de oportunita- des de mejora	X	No hay re- gistro de evi- dencias

	mejora continua del SG-SST mediante análisis de resultados y acciones de mejora	Implementación de acciones correctivas y preventivas documentadas	X	
		Resultados de evaluación de eficacia de las mejoras implementadas	X	
		Actualización de Procedimientos o políticas a partir de hallazgos		
Estructura organizacional.	Organigrama y responsabilidades definidas para el SG-SST, incluyendo participación de trabajadores y comités de SST.	Organigrama vigente que incluya roles y responsabilidades	X	Aunque se cuenta con el organigrama,
		Manual de funciones con responsables específicas	X	no se evidencian el
		Evidencia designación del responsable	X	manual de funciones
		Comunicación interna de las responsabilidades de cada cargo en materia de seguridad	X	actualizado con responsabilidades específicas en seguridad y salud en el trabajo.

Participación de Trabajadores	Mecanismos de consulta participativa y comunicación efectiva de los trabajadores en SST	Actas de reuniones del COPASST y comité de convivencia laboral	X	No se presentan actas de reuniones del COPASST ni reportes de condiciones inseguras, ni soportes de ejecución de inspecciones o programas de prevención.
		Registros de reportes de condiciones inseguras hechos por trabajadores	X	
		Participación en inspecciones o programas de prevención	X	
Gestión Documental	Control y actualización de documentos y registros del SG-	Evidencia de capacitaciones o actividades de promoción de la cultura de seguridad	X	No existen registros organizados ni control de versiones de documentos del SG-SST.
		Registros de actualización organizados (formatos informes actas matrices)	X	
		Control de versiones y fechas de actualización de los documentos	X	

	SST, asegurando tanto la disponibilidad como la confiabilidad dencialidad	Disponibilidad de la documentación para consulta del personal	X	
Indicadores	Definición y seguimiento de indicadores de gestión que miden resultados en prevención y control de riesgos.	Registro de indicadores de estructura proceso y resultado (frecuencia de accidentes, cobertura de capacitaciones etc) Seguimiento mensual o trimestral de los indicadores definidos Análisis de tendencia de cumplimiento de metas Plan de acción derivado de los resultados de los indicadores	X X X	Se cuenta con formato de indicadores definidos, pero no se ha implementado para el seguimiento mensual o trimestral de indicadores.
Planes de acción y		Registro de medidas de control implementadas	X	Se cuenta con un plan

Medidas de Control	Definición, implementación y seguimiento de medidas de control, así como planes de acción para los riesgos identificados	para los riesgos priorizados		de acción y medidas de control implementadas para los riesgos priorizados.
	Evidencia del seguimiento y verificación de la eficiencia de los controles		X	Sin embargo, no se evidencia un del seguimiento.
	Plan de acción con responsables fechas y recursos asignados		X	
	Informes de cierre de acciones preventivas y correctivas		X	

Nota. En esta tabla se registra la ejecución de la auditoría al Hotel Versailles Villanueva SAS

Registro de Conformidades, No Conformidades y Oportunidades de Mejora

El registro de conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora permite documentar de manera clara los hallazgos identificados durante la ejecución de la auditoría, lo cual facilita evidenciar los aspectos que cumplen con los requisitos establecidos, aquellos que requieren acciones correctivas y oportunidades que pueden fortalecer el sistema.

Tabla 13

Registro de conformidades, no conformidades y oportunidades de mejora revisar

Ítem evaluado	Conformidad	No conformidad	Oportunidad de mejora
----------------------	--------------------	-----------------------	------------------------------

Evaluación inicial	No se cuenta con documentos que evidencien el diagnóstico del cumplimiento normativo frente al SG-SST.	Elaborar y conservar el informe diagnóstico y el registro de revisión de condiciones de trabajo y factores de riesgo.
Plan de mejora	No se dispone de un plan de mejora, por lo tanto, no existen evidencias de la ejecución de las actividades propuestas	Diseñar un el plan de mejora e implementar un sistema de seguimiento y verificación documental que evidencie avances y cierres de acciones correctivas.
Política y objetivos	Existe la política de SST firmada	Hacer seguimiento a la revisión y actualización anual.
Identificación de peligros	Se evidencia matriz de peligros actualizada, con criterios de valoración claros, identificación de fuentes, consecuencias	Cumple con los requisitos establecidos en la normatividad aplicable y demuestra una adecuada gestión del proceso de identificación y valoración de riesgos.

y controles vigentes.

Evaluación y valoración de los riesgos

No se evidencian actualizaciones de valoración ante cambios de procesos.

Incorporar revisiones periódicas firmadas por el responsable del SG-SST y el COPASST.

Plan de capacitación

No hay cronograma anual de capacitación ni soportes de asistencia o evaluación de aprendizaje.

Diseñar el cronograma de capacitación con fechas, responsables y evidencia documental de las capacitaciones realizadas

Medición y evaluación del SG-SST

No se registran resultados de auditorías internas o externas

Implementar auditorías con informes de hallazgos, cumplimiento de metas y planes de acción derivados.

Mejora continua

No hay evidencia de revisión periódica del sistema ni de oportunidades de mejora documentadas.

Establecer reuniones formales de revisión del SG-SST y generar actas de seguimiento.

Estructura organizacional	Aunque se cuenta con el organigrama, no se evidencian el manual de funciones actualizado con responsabilidades específicas en seguridad y salud en el trabajo.	Fortalecer la estructura del sistema mediante la actualización del manual de funciones, incluyendo las responsabilidades en SST para cada cargo, y conservar los soportes de designación formal y comunicación interna al personal.
Participación de los trabajadores	No se presentan actas de reuniones del COPASST ni reportes de condiciones inseguras, ni soportes de ejecución de inspecciones o programas de prevención.	Fortalecer la participación activa de los trabajadores con relación a las reuniones de los comités, reportes de actos y condiciones inseguras e inspecciones de y conservar registros de sus aportes.
Gestión documental	No existen registros organizados ni control de versiones de documentos del SG-SST.	Implementar un control documental que garantice trazabilidad y actualización permanente.

Indicadores	Se cuenta con formato de indicadores definidos, pero no se ha implementado para el seguimiento mensual o trimestral de indicadores.	Seguimiento e implementación de indicadores de gestión en prevención y control de riesgos
Planes de acción y medidas de control	Se cuenta con un plan de acción y medidas de control implementadas para los riesgos priorizados. Sin embargo, no se evidencia un seguimiento.	Fortalecer el seguimiento y verificación de la eficacia de las medidas de control implementadas, asegurando la actualización del plan de acción con responsables, fechas y evidencias de cierre de las acciones preventivas y correctivas.

Nota. En esta tabla se registran las Conformidades, no conformidades identificadas en la ejecución de la auditoría ejecutada en el Hotel Versailles Villanueva SAS y también se evidencia las oportunidades de mejora.

Clasificación de los Hallazgos por Categoría

La clasificación de los hallazgos se organiza en cuatro categorías: administrativa, técnica, documental y operativa, las cuales permite obtener el análisis de causas y la definición de acciones correctivas.

Tabla 14

Clasificación de los hallazgos por categoría.

ítem evaluado	Hallazgos	Categoría
Evaluación inicial	No se cuenta con diagnóstico de cumplimiento normativo frente al SG-SST.	Documental / administrativa
Plan de mejora	No se dispone de plan de mejora ni evidencias de seguimiento.	Documental / administrativa
Política y objetivos	Falta seguimiento y actualización anual.	Administrativa
Evaluación y valoración de riesgos	No se actualiza la valoración ante cambios en procesos.	Técnica / Operativa
Plan de capacitación	No hay cronograma ni evidencias de capacitaciones.	Administrativa / Documental

Medición y evaluación del SG-SST	No se registran auditorías ni resultados de seguimiento.	Administrativa / Documental
Mejora continua	No hay evidencias de revisión del sistema ni registro de oportunidades de mejora.	Administrativa
Estructura organizacional	No se evidencian el manual de funciones actualizado con responsabilidades específicas en seguridad y salud en el trabajo.	Administrativa / Documental
Participación de los trabajadores	No se evidencian actas ni registros de participación, reportes o inspecciones.	Operativa / Administrativa
Gestión documental	No existe control de versiones ni registros organizados.	Documental / Administrativa
Indicadores	No se implementa seguimiento de los indicadores definidos.	Administrativa / Técnica
Planes de Acción y Medidas de Control	No se evidencia seguimiento ni verificación de eficacia de las medidas de control.	Operativa / Técnica

Nota. En esta tabla se clasificaron los hallazgos por categoría ya sea administrativa, técnica, documental y operativa, los cuales fueron evidenciados en la ejecución de la auditoria ejecutada en el Hotel Versailles Villanueva SAS.

Presentación de Observaciones Verificables y Objetivas

Durante la verificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), se identificaron diversos aspectos que evidencian tanto avances como oportunidades de mejora en la gestión. A continuación, se presentan las observaciones más relevantes, redactadas de manera técnica, objetiva y verificable según la auditoria.

Evaluación inicial:

No se dispone de documentos que evidencien el diagnóstico del cumplimiento normativo frente al SG-SST ni registros actualizados de la revisión de condiciones de trabajo y factores de riesgo. Esta ausencia limita la identificación precisa de brechas y necesidades de mejora del sistema.

Plan de mejora:

No se encontró evidencia de un plan de mejora documentado ni de actividades derivadas de los hallazgos anteriores. Esto impide dar trazabilidad al cumplimiento de acciones correctivas o preventivas dentro del ciclo PHVA.

Política y objetivos:

Se verificó la existencia de una política de SST formalizada y firmada por la alta dirección. Sin embargo, no se evidenció el seguimiento o actualización anual de la misma, lo cual es necesario para garantizar su vigencia y alineación con los objetivos.

Identificación de peligros:

El Hotel Versailles Villanueva SAS cuenta con una matriz de peligros actualizada, con criterios de valoración claros, identificación de fuentes, consecuencias y controles vigentes. Este aspecto cumple con la normatividad y demuestra una adecuada gestión preventiva.

Evaluación y valoración de riesgos:

No se evidencian actualizaciones del proceso de valoración frente a cambios en los procesos, tareas o condiciones laborales. La falta de revisión periódica puede generar desactualización en los controles y subestimación de los riesgos actuales.

Plan de capacitación:

No se presenta un cronograma anual de capacitación ni soportes de asistencia o evaluación de aprendizaje. Esta situación limita la demostración del cumplimiento del programa de formación y sensibilización en SST.

Medición y evaluación del SG-SST:

No se encontraron registros de auditorías internas o externas ni evidencias de evaluación del desempeño del sistema. Esto dificulta el seguimiento a los objetivos establecidos.

Mejora continua:

No existen registros de revisión periódica del SG-SST ni documentación de oportunidades de mejora o resultados de reuniones de seguimiento. Se recomienda establecer espacios formales de análisis y toma de decisiones basadas en resultados.

Estructura organizacional:

Aunque se cuenta con un organigrama, no se evidenció un manual de funciones actualizado que incluya las responsabilidades específicas en materia de SST. Esta ausencia dificulta la asignación clara de roles y la rendición de cuentas dentro del sistema.

Participación de los trabajadores:

No se presentan actas de reuniones del COPASST, reportes de condiciones inseguras ni evidencias de ejecución de programas de inspección o campañas preventivas. Es necesario fortalecer la participación activa del personal en la gestión de la seguridad y salud.

Gestión documental:

No existe un control documental implementado que garantice la trazabilidad, actualización y control de versiones de los documentos del SG-SST. Esto afecta la confiabilidad de la información disponible para la toma de decisiones.

Indicadores:

Se cuenta con formatos definidos para los indicadores de gestión, pero no se evidencia su implementación ni seguimiento periódico. La falta de medición sistemática impide evaluar el desempeño en prevención y control de riesgos.

Planes de acción y medidas de control:

Se verificó la existencia de un plan de acción con medidas de control implementadas para los riesgos priorizados. Sin embargo, no se evidenció un seguimiento documentado ni la verificación de la eficacia de dichas medidas. Se recomienda fortalecer el proceso de seguimiento, definir responsables, plazos y conservar las evidencias de cierre de las acciones.

El SG-SST presenta elementos estructurados en su diseño, pero con un bajo nivel de implementación y seguimiento en varios componentes clave: planificación, documentación, medición y mejora continua. Se destaca el esfuerzo en la identificación de peligros y definición de controles; sin embargo, se requiere fortalecer la gestión documental, la participación activa de los trabajadores, y la evaluación periódica de la eficacia de las acciones implementadas. La aplicación de las acciones propuestas permitirá consolidar un sistema más eficaz, trazable y orientado a la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

Análisis de Impacto en el Desempeño en SST

El presente análisis de impacto en el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) tiene como propósito identificar, evaluar y relacionar los principales hallazgos detectados durante la verificación del sistema con los indicadores establecidos para su seguimiento.

Tabla 15

Relación de los hallazgos con los indicadores del SG-SST

Indicador	Hallazgo relacionado	Tipo de Indicador	Impacto en el desempeño
Designación del responsable SG-SST	Falta evidencia formal de designación	Estructura	Debilita la asignación de responsabilidades y liderazgo.
Cumplimiento del plan anual de capacitaciones	No hay cronograma ni soportes	Proceso	Limita la eficacia del sistema y el aprendizaje preventivo.
Tasa de incidentes laborales	Caídas y lesiones no prevenidas	Resultado	Aumenta frecuencia de accidentes y afecta productividad.
Seguimiento de medidas de control	No hay evidencia de seguimiento	Proceso	Dificulta evaluar la eficacia de los controles.
Cumplimiento normativo	Falta auditoría interna y plan de mejora	Resultado	Reduce la eficacia y expone a sanciones legales.

Nota. En esta tabla se clasifican los hallazgos con el indicador correspondiente y así poder conocer el impacto en el desempeño del SST

Valoración de Riesgos Derivados de los Incumplimientos

Muestra la valoración de los riesgos generados por los incumplimientos detectados en el SG-SST. Esta tabla permite identificar el nivel de exposición que presentan los trabajadores, así como la gravedad potencial de cada situación, facilitando la toma de decisiones y la implementación de controles preventivos y correctivos.

Tabla 16

Valoración de riesgos derivados de los incumplimientos

Riesgo derivado	Descripción	Probabilidad	Severidad	Nivel de riesgo	Control requerido
Incumplimiento legal	Falta de auditoría y documentación	Alta	Alta	Alto	Ejecutar auditoría interna anual y seguimiento PHVA.
Riesgo ergonómico	Ausencia de pausas activas y capacitación	Media	Media	Medio	Implementar programa de pausas activas y rotación de tareas.

Riesgo de accidente por caída	Superficies resbalosas sin seguimiento preventivo	Alta	Media	Alto	Mejorar señalización y mantenimiento de pisos.
Riesgo químico	Falta de capacitación en manipulación de productos	Media	Alta	Alto	Capacitar en manejo seguro y exigir uso de EPP.
Riesgo psicosocial	Baja participación y comunicación del personal	Media	Media	Medio	Fortalecer la cultura preventiva y participación COPASST.

Nota. Esta tabla presenta los riesgos identificados en el entorno laboral, su descripción, la probabilidad y severidad evaluadas, el nivel de riesgo resultante y los controles recomendados para su intervención.

Propuesta de Acciones Correctivas y de Mejora

La tabla siguiente presenta las acciones correctivas y de mejora formuladas en respuesta a los hallazgos de auditoría. Cada acción se acompaña de su responsable, cronograma e indicador asociado, garantizando trazabilidad y alineación con los requisitos del ciclo de mejora continua del SG-SST.

Tabla 17*Propuesta de acciones correctivas y de mejora*

Descripción del Hallazgo	Acción Correctiva o de Mejora Propuesta	Responsable	Cronograma	Indicador Asociado
No existe plan de mejora	Diseñar e implementar plan de mejora continua	Responsable SG-SST	30 días	% de cumplimiento del plan de mejora
Falta de cronograma de capacitación	Elaborar plan anual de capacitación	Responsable SG-SST / Aux. Administrativo	45 días	% de trabajadores capacitados
Ausencia de auditoría interna	Programar y ejecutar auditoría anual	Alta dirección	60 días	Nº de auditorías realizadas / año
Manual de funciones sin responsabilidades SST	Actualizar manual con funciones específicas	Talento Humano	30 días	Nº de cargos con funciones SST
Falta de seguimiento a medidas de control	Implementar formato de seguimiento trimestral	COPASST / Responsable SG-SST	3 meses	% de medidas verificadas

Baja participa- ción de trabaja- dores	Incentivar re- porte de condi- ciones inseguras	COPASST	4 meses	N° de reportes mensuales
--	---	---------	---------	-----------------------------

Nota. En esta tabla se relaciona los hallazgos identificados en la auditoria, junto con las acciones correctivas o de mejora propuestas, los responsables asignados, los tiempos de ejecución y los indicadores que permitirán hacer seguimiento al cumplimiento de cada acción.

Plan de Mejora Continua (Ciclo PHVA)

En la siguiente tabla se describe el plan de mejora continúa estructurado bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Este formato permite visualizar de forma clara las actividades previstas, la evidencia esperada y los resultados que se proyectan alcanzar para fortalecer el desempeño del SG-SST.

Tabla 18

Plan de mejora continua (Ciclo PHVA)

Fase PHVA	Actividad	Evidencia esperada	Resultado esperado
Planear	Diseño del plan de mejora y cronograma anual de capacitaciones	Documento validado por gerencia	Fortalecer la planeación preventiva del SG-SST
Hacer	Ejecución de capacitaciones y auditoría interna	Registros, fotos, informes	Aumento del cumplimiento normativo

Verificar	Seguimiento a indicadores e informes de auditoría	Reportes trimestrales	Identificación de desviaciones
Actuar	Ajuste del plan y actualización del SG-SST	Actas de revisión y actualización	Mejora continua del sistema

Nota. En esta tabla se describe la aplicación del ciclo PHVA en el SG-SST detallando las actividades realizadas en cada fase Y los resultados esperados que contribuyen al fortalecimiento y mejora continua del sistema.

Conclusiones y Recomendaciones

El Análisis del contexto organizacional del Hotel Versalles Villanueva SAS revela un compromiso sólido con la implementación de medidas de seguridad en el trabajo, reflejado en la caracterización detallada y en el diagnóstico técnico normativo realizado. No obstante, se identifican áreas donde la alineación con los requerimientos normativos puede fortalecerse, especialmente en la sistematización y actualización continua de los controles de riesgo en consonancia con la guía técnica colombiana GTC 45: 2012.

Se reconoce la importancia de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos como una herramienta estratégica que, bien aplicada, facilita la priorización de intervenciones y la mitigación de condiciones inseguras. No obstante, el informe evidencia las necesidades de consolidar un enfoque preventivo más proactivo, que trascienda la identificación para fomentar una cultura organizacional perdurable de seguridad y autocuidado.

En consecuencia, cómo se recomienda:

- Fortalecer la capacitación continua del personal en gestión de riesgos y uso adecuado de equipos de protección individual.
- Promover la participación de los colaboradores en los procesos de identificación y gestión de peligros, impulsando su corresponsabilidad en la prevención.
- Fomentar la mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST), con acciones que contribuyan a consolidar un entorno laboral seguro, alineado plenamente con las exigencias regulatorias con el fin de promover el bienestar integral de los trabajadores y la sostenibilidad operativa del hotel.

El diseño del plan estratégico del SG-SST se basa sólidamente en la legislación colombiana actual, específicamente en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, además

de la metodología establecida en la GTC 45:2012 para la identificación de peligros y valoración de riesgos. La política de SST refleja un compromiso claro por parte de la gerencia con la protección integral de trabajadores, contratistas y visitantes, lo cual representa un avance significativo hacia la creación de una cultura preventiva.

La seguridad y bienestar en el ámbito laboral no es un objetivo que se alcanza simplemente con el cumplimiento de las normativas, es un proceso de transformación cultural que necesita o requiere liderazgo claro, recursos adecuados, capacitación continua para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

La auditoría del área de servicios generales del hotel muestra que hay reglas de seguridad escritas y algunos controles aplicados, pero también se encontraron muchas cosas que faltan, como capacitaciones, exámenes médicos y planes de mejora. Esto significa que el sistema de seguridad todavía no está completo y necesita más trabajo para cuidar mejor a los empleados.

El hotel debe organizar un plan claro para mejorar lo que falta. Es importante:

- Hacer capacitaciones y guardar las listas de asistencia.
- Revisar que todos los trabajadores tengan sus exámenes médicos y equipos de protección.
- Mantener los documentos actualizados y fáciles de consultar.

Si se cumplen estas acciones, el trabajo será más seguro y los empleados estarán mejor protegidos.

Referencias Bibliográficas

- Carreño, L., Restrepo, M., & Zapata, D. (2020). Desarrollo del SG-SST en Colombia. *Revista Colombiana de Administración*, 12(1), 33–48. <https://www.redalyc.org/journal/5602/560268689003/>
- Código CIIU 5511 Actividad Económica DIAN 2025. Actividades Económicas DIAN. <https://actividadesdian.com/codigo-ciiu-5511/>
- Decreto 1072 Sector Trabajo - Gestor Normativo. (2015). Gov.co. <https://www.funcion-publica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>
- Guía Para la Identificación de los Peligros y la Valoración de los Riesgos en Seguridad y Salud Ocupacional. (2012). 255.23.82. http://132.255.23.82/sipnvo/normatividad/GTC_45_DE_2012.pdf
- ICONTEC. (2012). Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC 45:2012. <https://posipedia.com.co/wp-content/uploads/2021/04/15-MARZO-.-MATERIAL-DE-APOYO-PREVEN-CIO%CC%81N-DE-PELIGROSEN-EL-ADMINISTRACIO%CC%81N-PUBLICA-GENERALIDADES.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2012). [GTC-45 Guía para la identificación de los peligros y valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional](https://bit.ly/3oCCU7T). Segunda actualización. <https://bit.ly/3oCCU7T>
- International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 45001:2018 – Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use. <https://www.iso.org/standard/63787.html>

ISO 45001:2018: Requisitos de auditoría interna en sistemas de gestión de SST (cláusula 9.2).

<https://www.isotools.us/normas/riesgos-y-seguridad/iso-45001/>

Ley 1562 de 2012 Modificación del Sistema de Riesgos Laborales. [https://www.funcionpu-](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365)

[blica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48365)

Ministerio de Trabajo (2015). Decreto 1072 de 26 de mayo de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. [Capítulo 6. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo](#). Bogotá, D.C. Ministerio de Tra-

[bajo](#). [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actuali-](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8)

[zado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8)

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (1986). Resolución 2013 de 1986: Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11628>

[Trabajo.https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11628](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11628)

Ministerio de Trabajo. (2019). Resolución 0312 de 13 de febrero de 2019. Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Bogotá, Colombia. Ministerio de Trabajo. [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolu-](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf)

[cion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf)

Ministerio del Trabajo & OISS. (2022). Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2022–

2031. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Proyecto+de+resol>

[uci%C3%B3n.pdf/3dd5aec9-8a5b-025e-d73a704c02e94266?t=1721317378614](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/Proyecto+de+resol)

Ministerio del Trabajo. (2022). Circular 082 de 2022. [https://www.alcaldiabogota.gov.co/sis-](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=151981)

[jur/normas/Normal.jsp?i=151981](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=151981)

Ministerio del Trabajo. (2022d). Resolución 2764 de 2022. [https://www.alcaldiabo-](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=127124)

[gota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i= 127124](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=127124)

Norma NTC ISO 45001. (2020, July 23). Unidad para las Víctimas. https://www.unidadvictimas.gov.co/documentos_bibliotec/norma-ntc-iso-45001/

OIT - Directrices relativas a los sistemas de gestión de SST (ILO-OSH 2001). Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2011). Sistema de gestión de la SST: Herramienta para la mejora continua. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/ 2%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_154127.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/2%40ed_protect/%40protrav/%40safework/documents/publication/wcms_154127.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). Ioe-emp.org. <https://www.ioe-emp.org/es/organizaciones-internacionales/organizacion-internacional-del-trabajo-oit>

Organización Mundial de la Salud (OMS) & Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). Directrices sobre la salud mental en el trabajo.

https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/363173/97892400_58309-spa.pdf

Pinilla, J. S. U. [@josesmithunatepinilla5183]. (2021). Ficha Técnica de Indicadores de Gestión Decreto 1072 y Resolución 0312 de 2019 [Video]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=IjNXwM22Wc8>

Resolución 0312 de 2019: Estándares y Aplicación. (2023, May 10). Twind - Plataforma Gestión Documental de Contratistas. <https://twind.io/co/resolucion-0312-de-2019-estandares-y-aplicacion/>

Resolución 2013 de 1986 Reglamenta el COPASST o Vigía de SST. <https://safetya.co/normatividad/resolucion-2013-de-1986/>

Seguridad y salud [@seguridadysalud1]. (2023). Ficha Técnica de indicadores ¡fácil y rápido!

Seguridad y salud [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=BDs0F0YHm-o&t=177s>

Apéndices

Apéndice A *Matriz de identificación de peligros del Hotel Versailles Villanueva SAS*

Ver en el siguiente link: https://unadvirtualedu-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/eyley-tonb_unadvirtual_edu_co/EQfyqEbCdo5Cp8YVlqopO7EBsN7faVg7XhLFUNJI2axnfQ?e=cy-xeTt

Apéndice B *Plan Anual del SG-SST*

Ver en el siguiente link: https://unadvirtualedu-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/eyley-tonb_unadvirtual_edu_co/EWWv-63gC7IKiG64gZ3tnrwBCt-a-AZrP0RTS5r3eWWPWg?e=JH7N8U

Apéndice C *Ficha Técnica de Indicadores*

Ver en el siguiente link: https://unadvirtualedu-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/eyley-tonb_unadvirtual_edu_co/EaYeZABWAc9PhMD0YVootHYBysSjI-0G6vpSWnGQ7Z2L5w?e=TTMdh3

Apéndice D *Lista de verificación técnica (checklist)*

Ver en el siguiente link: [Apéndice D. Lista de Verificación Técnica Checklists-.docx](#)