POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación Multimodal en SST 2026

Talentos que **hacen país**

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO



Comunidad Nacional de Conocimiento en

Prevención de Peligros en el Sector Hoteles y Restaurantes

Talentos que **hacen país**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



SESIÓN 8:
DESASTRES NATURALES - PLAN DE EMERGENCIAS EN HOTELES Y RESTAURANTES



Mireya Delgadillo Sánchez

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SECTOR HOTELES Y RESTAURANTES

mireya.delgadillosanchez@gmail.com

Número de contacto:3118121655



Perfil profesional:

Nutricionista Dietista de la Universidad Nacional de Colombia.
Magister en Alimentación y Nutrición, con énfasis en Planeación, Administración y Evaluación de Programas de la Pontificia Universidad Javeriana.
-Posgrados en Producción de Alimentos y Tecnología de Cereales.
-Diplomado en Riesgo Biológico.
-Diplomado en Planeación Educativa

Ruta del **conocimiento**

01

SESIÓN 1:
SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS EN HOTELES Y RESTAURANTES

02

SESIÓN 2:
PREVENCIÓN DE CAÍDAS A NIVEL EN ÁREAS DE SERVICIOS GENERALES

03

SESIÓN 3:
MANEJO SEGURO DE PRODUCTOS QUÍMICOS - USO Y ALMACENAMIENTO PARA TRABAJADORES DE HOTELES Y RESTAURANTES

04

SESIÓN 4:
ERGONOMÍA PARA TRABAJADORES DEL SECTOR HOTELERO - PREVENCIÓN DE LESIONES MUSCULOESQUELÉTICAS

Ruta del **conocimiento**

05

SESIÓN 5:
SEGURIDAD EN LA COCINA - USO SEGURO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS

06

SESIÓN 6:
SEGURIDAD EN EL MANEJO DE EQUIPOS ELÉCTRICOS PARA EL SECTOR HOTELERO

07

SESIÓN 7:
PREVENCIÓN CONTRA CAÍDA EN ALTURAS PARA LA INDUSTRIA HOTELERA

08

SESIÓN 8:
DESASTRES NATURALES - PLAN DE EMERGENCIAS EN HOTELES Y RESTAURANTES

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

Evaluémonos



“La mejor manera de encontrarte a ti mismo es perderte en el servicio a los demás”

Ghandi



Contenido

01. Definir desastres naturales

02. Cuales son los riesgos específicos.

03. Establecer protocolos de acción inmediata.

04. Medidas de Prevención Colectivas

05. Medidas de acción y responsabilidades

06. Evacuación

07. Primeros auxilios

08. Restablecimiento del servicio.



Objetivo

01. Establecer protocolos de acción en desastres naturales.

02. Gestión del riesgo, seguridad operativa y marco legal aplicable en Colombia.

03. Conocer acciones y procedimientos en la emergencia. Como actuarr.



¿Qué es un desastre natural?

Un **desastre natural** es un evento de origen natural ,como un terremoto, una erupción volcánica, un huracán, una inundación o un deslizamiento de tierra que sobrepasa la capacidad de respuesta de una comunidad o sociedad, causando graves pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales.





Desde el punto de vista de la gestión del riesgo, es fundamental distinguir dos conceptos:

- **Amenaza o peligro natural:** Es el fenómeno físico en sí (por ejemplo, un sismo o un fenómeno meteorológico extremo).

- **Vulnerabilidad:** Es la condición previa de exposición, fragilidad física o debilidad socioeconómica de una población ante dicho fenómeno.

Tipos

DESASTRES NATURALES



DESASTRES TECNOLÓGICOS





Como afectan el sector hotelero y de restaurantes.

Los desastres naturales afectan de manera diferenciada al sector hotelero y gastronómico debido a la naturaleza de sus operaciones: **alta concentración de personas, infraestructura física expuesta y cadenas de suministro dependientes de insumos diarios**.



Impactos Principales en el Sector

Área de Impacto	En Hoteles	En Restaurantes
Infraestructura y Servicios	Pérdida de fluidos eléctricos, agua potable y gas; fallas en ascensores y climatización; daños estructurales o en fachadas.	Incendios secundarios por fugas de gas o fallas en cocinas; pérdida de cadena de frío en cámaras e insumos.
Seguridad de Personas	Riesgo alto por huéspedes atrapados, en pánico o con barreras idiomáticas; evacuación compleja en pisos altos.	Aglomeración súbita de clientes en el comedor; riesgo de quemaduras, cortes o caídas por pánico en cocina y salón.
Operación y Cadena de Suministro	Cancelación masiva de reservas; obligación de albergar huéspedes en contingencia; desabastecimiento de lencería y agua.	Pérdida total de materia prima perecedera; suspensión del servicio; desabastecimiento de gas y alimentos frescos.

Cómo actuar antes, durante y después del evento.

Categoría / Fase	Acciones y Medidas de Prevención y Preparación (Antes)
En Restaurantes y Cocinas	• Mantener un programa estricto de limpieza de campanas, filtros y ductos para evitar acumulación de grasa. • Revisar periódicamente las válvulas de paso de gas, conexiones y mangueras, asegurando que cuenten con cierre rápido accesible. • Capacitar al personal en el uso correcto de mantas ignífugas y extintores Clase K.
En Hoteles y Pisos	• Mantener las rutas de evacuación, pasillos y salidas de emergencia 100% libres de obstáculos (cajas, carros de lencería, mobiliario). • Fijar a paredes y pisos elementos pesados o estanterías altas para evitar deslizamientos o caídas durante sismos. • Verificar el correcto funcionamiento del sistema de alarmas, luces de emergencia e hidrantes.
Punto de Encuentro y Brigadas	• Definir claramente el punto de encuentro exterior seguro y señalizarlo de forma visible. • Actualizar constantemente los listados de huéspedes alojados y de personal presente en cada turno. • Conformar, entrenar y dotar a la brigada de emergencia con elementos de primeros auxilios y comunicación.

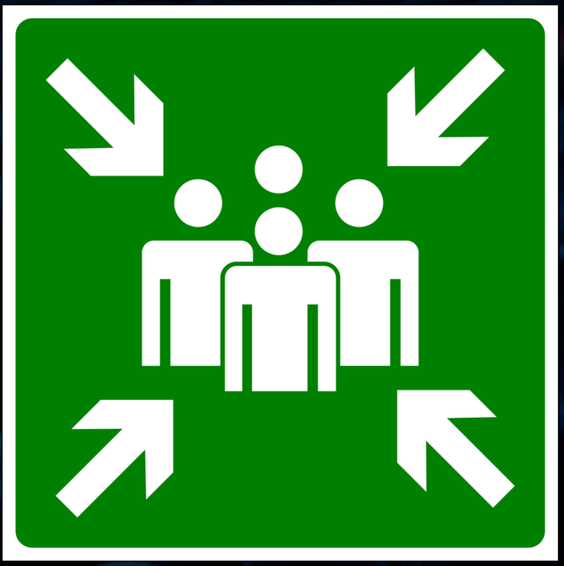
DURANTE: Respuesta Inmediata

Categoría / Fase	Acciones y Medidas de Respuesta Inmediata
En Restaurantes y Cocinas	• Cortar de inmediato la válvula principal de gas y apagar freidoras/planchas. • Despejar el paso de clientes en el comedor. • Evitar el uso de agua sobre fuegos de grasa.
En Hoteles y Pisos	• Indicar a los huéspedes "Agacharse, Cubrirse y Agarrarse" (si es sismo). • Despejar el paso de clientes en el comedor. • Guiar la evacuación por escaleras (NUNCA usar ascensores).
Punto de Encuentro	• Verificación de listas de huéspedes y personal. • Control de pánico y primeros auxilios.

Categoría / Fase	Acciones y Medidas de Respuesta Post-Desastre
En Restaurantes y Cocinas	• Realizar inspección de fugas de gas y revisar cableado eléctrico antes de encender equipos. • Desechar alimentos que hayan perdido cadena de frío por más de 4 horas o con contacto de agua contaminada. • Desinfectar profundamente superficies de trabajo, utensilios y áreas de preparación.
En Hoteles y Pisos	• Esperar el aval técnico y de autoridades antes de autorizar el reingreso a la edificación. • Inspeccionar el estado de habitaciones, grietas estructurales, pasillos y funcionamiento de ascensores. • Mantener informados a los huéspedes sobre el estado del servicio y coordinar reubicaciones si es necesario. • Consolidar el censo final de huéspedes y personal para confirmar la ausencia de atrapados o desaparecidos.
Punto de Encuentro	• Coordinar el traslado de heridos hacia centros asistenciales de salud. • Dar reporte formal a los organismos de socorro (Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil) y autoridades locales.

Área del Establecimiento,Acciones Prioritarias de Emergencia, Objetivó Principal

Restaurante / Comedor



• Pausar el servicio e indicar calmadamente a los comensales dejar alimentos y pertenencias.

• Apagar velas, quemadores de buffet o fuentes de calor decorativas.

• Guiar a los clientes hacia la salida de emergencia más cercana sin generar aglomeraciones.

• Garantizar la evacuación fluida y rápida de comensales en pánico

Cocina y Bar

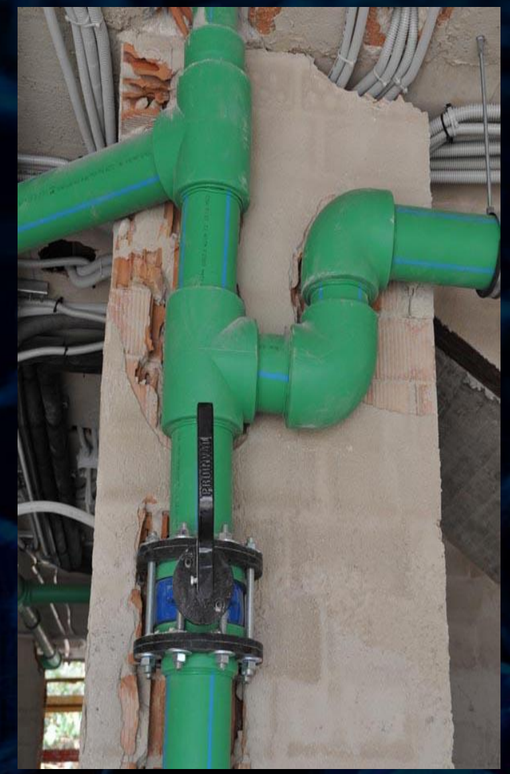
- **Cortar de inmediato la válvula principal de paso de gas**.

- Apagar freidoras, planchas, hornos y equipos eléctricos de alto consumo (licuadoras, cafeteras).

- Evitar el uso de agua sobre fuegos de grasa o aceite.

- Desocupar la línea de producción y asegurar cámaras de refrigeración.

- Eliminar fuentes de ignición, controlar amagos de incendio y proteger al personal.



Habitaciones y Pisos (Hoteles)

• Indicar a los huéspedes la posición de protección (*Agacharse, Cubrirse y Agarrarse* si es sismo).

• Verificar pasillos y golpear puertas para asegurar la evacuación de las habitaciones.

• Dirigir la evacuación exclusivamente por **escaleras de emergencia** (prohibido usar ascensores).

• Proteger la vida de los huéspedes y asegurar el desalojo vertical seguro.



Punto de Encuentro Explicito (Exterior)	• Realizar el conteo de personal (camareras, cocineros, meseros, recepción) y verificación de listas de huéspedes. • Prestar primeros auxilios básicos a lesionados o personas con crisis de ansiedad. • Notificar a los cuerpos de socorro (Bomberos / Cruz Roja) sobre posibles personas atrapadas.	Consolidar el control de personas y coordinar la atención con organismos de emergencia.



Checklist Rápido

- Llaves principales de paso de gas cerradas.
- Freidoras, planchas y hornos apagados y desenchufados.
- Filtros y campana libres de acumulaciones excesivas de grasa.
- Rutas de evacuación y salidas de emergencia libres de cajas, sillas y carros de servicio.
- Extintores visibles y sin obstrucciones.







ASPECTOS LEGALES.

Marco Legal Principal en Colombia

Norma / Ley	Objeto y Exigencia Legal	Aplicación en el Plan de Emergencias
Ley 1523 de 2012	Adopta la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y establece el **Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SNGRD)**.	**Artículo 42:** Obliga a las entidades públicas y privadas a analizar los riesgos de su entorno, implementar medidas de reducción y elaborar planes de contingencia para desastres naturales.
Decreto 1072 de 2015 *(Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo)*	Compila las normas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (**SG-SST**).	**Artículo 2.2.4.6.25:** Exige implementar y mantener un Plan de Prevención, Preparación y Respuesta ante Emergencias que identifique amenazas (naturales y antrópicas) y evalúe la



Resolución 0312 de 2019	Establece los **Estándares Mínimos del SG-SST** para empresas según su tamaño y nivel de riesgo.	Obliga a realizar la identificación de amenazas, conformar y capacitar brigadas de emergencia y ejecutar simulacros anuales.
Ley 9ª de 1979 *(Código Sanitario Nacional)*	Marco fundamental de la salud ocupacional e higiene en lugares de trabajo.	**Artículos 93 y 96:** Exigen que los lugares de trabajo cuenten con áreas de evacuación seguras, señalización y medios para la extinción de incendios.
NSR-10 *(Reglamento Colombiano de Construcción Sismo Resistente)*	Requisitos de diseño y construcción sismorresistente.	Establece condiciones de seguridad estructural, capacidad de ocupación y rutas de evacuación seguras ante eventos sísmicos.

Requisitos Legales Obligatorios del Plan



1. **Simulacros Obligatorios:** Realización de al menos **un simulacro de evacuación al año** (art. 2.2.4.6.25 del Dec. 1072) y participación en el Simulacro Nacional promovido por la UNGRD.

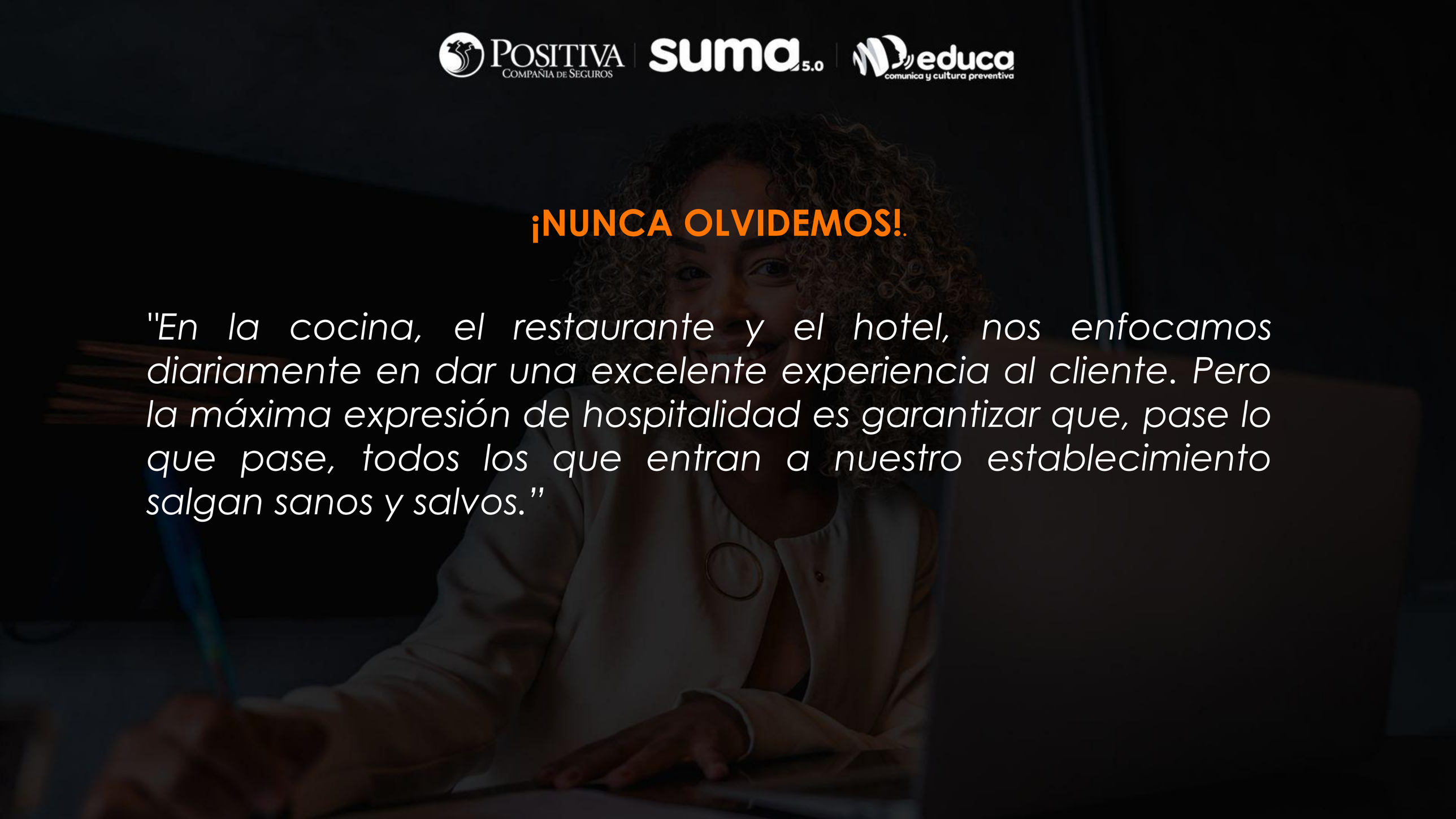
2. **Coordinación Externa:** Integración con los Comités Municipales o Distritales de Gestión del Riesgo (por ejemplo, IDIGER en Bogotá) y organismos de socorro locales (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja).

3. **Puntualidad en Inspección y Mantenimiento:** Verificación periódica de la red contra incendios, señalización según norma NTC, botiquines y plantas eléctricas de emergencia.



4.Coordinación Externa: Integración con los Comités Municipales o Distritales de Gestión del Riesgo (por ejemplo, IDIGER en Bogotá) y organismos de socorro locales (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja).

5.Puntualidad en Inspección y Mantenimiento: Verificación periódica de la red contra incendios, señalización según norma NTC, botiquines y plantas eléctricas de emergencia



¡NUNCA OLVIDEMOS!.

"En la cocina, el restaurante y el hotel, nos enfocamos diariamente en dar una excelente experiencia al cliente. Pero la máxima expresión de hospitalidad es garantizar que, pase lo que pase, todos los que entran a nuestro establecimiento salgan sanos y salvos."

Bibliografías

- https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/simulacro/Documents/Guia-para-la-preparacion-de-planes-de-contingencia.pdf#:~:text=..%2033.%207.2.2.1%20Herramienta%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20vulnerabilidad.%20a%20las%

.

- https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141#:~:text=*%20Principio%20participativo%3A%20Es%20deber%20de%20las,de%20gesti%C3%B3n%20del%20riesgo%20en%20su%20comunidad.

- https://iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/87980578-e8d4-4f6a-be85-e311fa18326b/content

- Decreto 1496 de 2018 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87910

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

- Recomendaciones autor.


GRACIAS!

POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

Evaluémonos



Preguntas



POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva | posipedia



Recuerda que Positiva tiene para ti:

posipedia

https://www.posipedia.com.co/

- Cursos virtuales
- Artículos
- Audios
- Juegos digitales
- OVAs
- Guías
- Mailings
- Videos

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva

¿Quieres profundizar tus conocimientos y potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece
la seguridad de tu empresa!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Escanea e inscríbete

CURSOS

VIRTUALES SG-SST DE 50 Y 20 HORAS



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!

Positiva Prevención

GRUPO BICENTENARIO

POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS | suma 5.0 | educa comunica y cultura preventiva



¡CONÉCTATE A NUESTRO CANAL de WhatsApp!

POSITIVA PREVENCIÓN

Descubre campañas, novedades y tips en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) que te ayudarán a fortalecer tu bienestar y la cultura de prevención laboral.

¡Únete y sé parte de la comunidad de Positiva!

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA