

EL FUTURO ES HUMANO

PLAN NACIONAL

Multimodal 2025

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Alegría + Aprendizaje

27



EL FUTURO ES HUMANO

Comunidad Nacional de Gestión del Conocimiento en

Resiliencia Organizacional

Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Empatía + Amor + Comunicación asertiva



SESIÓN 4: RECUPERACIÓN RÁPIDA - ESTRATEGIAS DE RESILIENCIA POST-INCIDENTE



DIEGO FERNANDO HURTADO GUZMÁN

COMUNIDAD NACIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN RESILIENCIA ORGANIZACIONAL

 diegohurtadoguzman@gmail.com

 Redes sociales: “el arte de trabajar feliz”

MÉDICO DE LA UPB; ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LA SALUD OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD CES; MAGÍSTER EN BIOÉTICA UNIVERSIDAD CES; DOCENTE DE VARIAS UNIVERSIDADES DEL PAÍS DE MATERIAS SOBRE RIESGO LABORALES; CONSULTOR ACERCA DE LA ÉTICA Y EL HUMANISMO EMPRESARIAL; CREADOR DEL BLOG “EL ARTE DE TRABAJAR FELIZ”; ESCRITOR; COLUMNISTA DE OPINIÓN ACERCA DE LA ÉTICA Y EL HUMANISMO ORGANIZACIONAL; MIEMBRO DE JUNTA DIRECTIVA DE LA SOCIEDAD COLOMBIANA DE MEDICINA DEL TRABAJO CAPÍTULO ANTIOQUÍA; MIEMBRO DEL COMITÉ ACADÉMICO CORPORACIÓN DE SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL.



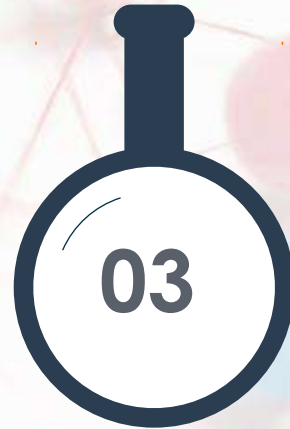
Ruta de conocimiento



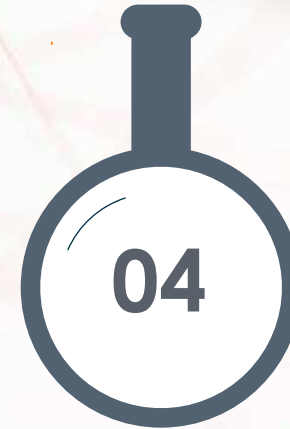
SESIÓN 1:
RESILIENCIA PREVENTIVA -
ANTICIPANDO RIESGOS
PARA UN FUTURO SEGURO



SESIÓN 2:
CADENAS DE VALOR
RESILIENTES -
FORTALECIENDO LA
SEGURIDAD A LO LARGO DE
LOS PROCESOS



SESIÓN 3:
RESILIENCIA PSICOLÓGICA
- ESTRATEGIAS PARA
CONSTRUIR AMBIENTES DE
TRABAJO SALUDABLES



SESIÓN 4:
RECUPERACIÓN RÁPIDA -
ESTRATEGIAS DE
RESILIENCIA POST-
INCIDENTE



SESIÓN 5:
RESILIENCIA SOSTENIBLE -
UNIENDO SEGURIDAD Y
RESPONSABILIDAD
AMBIENTAL

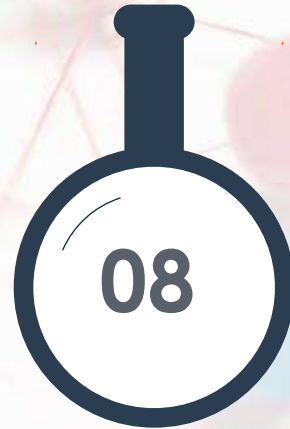
Ruta de conocimiento



SESIÓN 6:
INNOVACIÓN RESILIENTE -
DISEÑANDO SOLUCIONES
CREATIVAS PARA LA SST



SESIÓN 7:
ECOSISTEMAS
COLABORATIVOS -
CONSTRUYENDO
RESILIENCIA DESDE LA
COMUNIDAD



SESIÓN 8:
CULTURA RESILIENTE -
CONSTRUYENDO UNA
MENTALIDAD DE
SEGURIDAD SOSTENIBLE



SESIÓN 9:
LIDERAZGO RESILIENTE -
DESARROLLANDO
HABILIDADES PARA
GESTIONAR LA ADVERSIDAD



SESIÓN 10:
TECNOLOGÍA Y RESILIENCIA
- OPTIMIZANDO LA GESTIÓN
DE RIESGOS CON
SOLUCIONES DIGITALES

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitude + Ética y sostenibilidad

La verdadera fortaleza de una organización se mide por su capacidad para levantarse más fuerte después de cada caída.



Volver a ponerse de pie: el desafío real post-incidente

Tras un incidente, SST debe restaurar la confianza, el orden y el cuidado emocional del equipo.

Problemas en SST:

- Incertidumbre sobre la reanudación del trabajo
- Miedo persistente entre trabajadores
- Ambientes desorganizados tras el incidente

• Soluciones en SST:

- Activar protocolos de recuperación física y emocional
- Espacios de escucha y acompañamiento inmediato
- Evaluación inicial de condiciones seguras

- **Caso de Éxito:** *Cascajares (España)* reactivó su planta en 100 días tras un incendio, fortaleciendo su cultura de seguridad.



Liderazgo visible: cuando la confianza se lidera con presencia

El liderazgo técnico y humano en SST guía la recuperación colectiva.

Problemas en SST:

- Líderes ausentes en el campo
- Falta de comunicación directa
- Decisiones sin criterio técnico

Soluciones en SST:

- Presencia del equipo de SST en campo
- Información clara sobre avances y medidas
- Líderes entrenados en contención emocional

• **Caso de Éxito:** Maersk recuperó operaciones en 10 días tras un ciberataque gracias a su liderazgo técnico y humano.

La primera respuesta emocional también salva

El trauma psicosocial puede ser invisible, pero afecta la productividad y el bienestar.

Problemas en SST:

- Estrés emocional no atendido
- Irritabilidad y culpa en el equipo
- Ausentismo sin causa médica

Soluciones en SST:

- Primeros auxilios psicológicos desde SST o aliados
- Activación de rutas psicosociales
- Reconocimiento emocional de lo vivido

• **Caso de Éxito:** *Woolworths Australia* redujo la rotación tras implementar apoyo psicosocial post-crisis.

Diagnóstico relámpago: saber dónde estamos parados

Una evaluación rápida y técnica garantiza la seguridad antes de reanudar operaciones.

Problemas en SST:

- Falta de claridad sobre daños
- Reanudación en zonas inseguras
- Roles y autorizaciones mal definidos

• Soluciones en SST:

- Inspección técnica post-evento inmediata
- Checklist de condiciones seguras
- Acta de habilitación por SST

• **Caso de Éxito:** Nestlé Colombia aplicó protocolos exprés para reactivar sus líneas de producción con seguridad.



El poder del relato: comunicar lo vivido sin temor

La narrativa institucional después del evento influye en la confianza.

Problemas en SST:

- Rumores y desinformación
- Sensación de encubrimiento
- Falta de conexión con los líderes

•Soluciones en SST:

- Comunicación clara, empática y verificada
- Espacios breves de retroalimentación
- Reconocimiento colectivo del impacto

• **Caso de Éxito: Starbucks** cerró temporalmente más de 8,000 tiendas para capacitar a sus empleados en respuesta a una crisis de reputación, demostrando compromiso y transparencia.

Reincorporar no es reintegrar: cuidado en el retorno

Volver al trabajo debe hacerse con acompañamiento y preparación.

Problemas en SST:

- Retorno sin evaluación médica
- Percepción de imposición
- Ausencia de seguimiento individual

•Soluciones en SST:

- Valoración médica y psicosocial antes del retorno
- Ajustes razonables por condiciones individuales
- Seguimiento a 15 días con criterios de SST

• **Caso de Éxito:** BBVA aplicó fases de reintegración adaptadas según el impacto del incidente.



Cuidar a quien cuida: proteger al equipo de SST

El personal de SST también sufre impacto emocional y debe cuidarse.

Problemas en SST:

- Sobrecarga emocional y física
- Agotamiento profesional
- Sentimiento de frustración o culpa

Soluciones en SST:

- Pausas activas diseñadas para SST
- Supervisión emocional externa
- Rotación de funciones post-evento

• **Caso de Éxito:** *Cruz Roja Colombiana* usa rotación emocional entre brigadistas para sostener su bienestar.

Documentar para no repetir

Lo que no se documenta, se repite. La memoria institucional es clave.

Problemas en SST:

- Incidentes no registrados
- Mejores prácticas no compartidas
- Planes de mejora sin seguimiento

Soluciones en SST:

- Actas técnicas de cierre con análisis causal
- Socialización interáreas de lecciones aprendidas
- Asignación de responsables y cronograma de mejora

• **Caso de Éxito:** Toyota sistematiza aprendizajes usando informes A3 después de cada incidente.



El aprendizaje como cultura: más allá del evento

Resiliencia es una cultura viva, no una reacción aislada.

Problemas en SST:

- Aprendizajes aislados o escondidos
- Baja participación del nivel directivo
- Resistencia a transformar lo aprendido

Soluciones en SST:

- Reuniones trimestrales sobre resiliencia post-evento
- Relatos organizacionales como herramienta cultural
- Incorporación de lecciones en la inducción de personal nuevo

Caso de Éxito: *DuPont* consolidó su liderazgo global en seguridad institucionalizando el aprendizaje post-incidente.

Después de cada incidente hay una decisión: o se vuelve al caos, o se transforma la organización.

La resiliencia post-incidente no es un protocolo, es un compromiso humano permanente.



BIBLIOGRAFÍA

1. Cascajares (España) – Reactivación post-incendio
2. Cadena SER. (2025, mayo 20). *Cascajares ha multiplicado por tres su capacidad productiva en las nuevas instalaciones*. <https://cadenaser.com/castillayleon/2025/05/20/cascajares-ha-multiplicado-por-tres-su-capacidad-productiva-en-las-nuevas-instalaciones-radio-palencia/>
3. Maersk – Recuperación tras ciberataque NotPetya
4. Cimpanu, C. (2018, enero 25). *Maersk Reinstalled 45,000 PCs and 4,000 Servers to Recover From NotPetya Attack*. BleepingComputer. <https://www.bleepingcomputer.com/news/security/maersk-reinstalled-45-000-pcs-and-4-000-servers-to-recover-from-notpetya-attack/>
5. Woolworths Australia – Apoyo psicosocial post-eventos críticos
6. Woolworths Group. (2023). *How we're supporting community resilience*. <https://woolworthsgroup.com.au/au/en/our-newsroom/check-it-out/2023/how-we-re-supporting-community-resilience.html>
7. Nestlé Colombia – Protocolos de diagnóstico exprés tras emergencias
8. González Abellán, J. (2019). *Propuesta en Supply Chain Management y Logística en la empresa Nestlé de Colombia S.A.* Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38661/jgabellan.pdf>
9. Starbucks – Capacitación contra la discriminación racial
10. France 24. (2018, mayo 29). *Starbucks capacita a 175 mil empleados contra la discriminación racial*. <https://www.france24.com/es/20180529-starbucks-capacita-empleados-discriminacion-racial>
11. BBVA – Fases de reincorporación con evaluación emocional
12. BBVA Colombia. (2023). *Informe Individual 2022*. <https://www.bbva.com.co/content/dam/public-web/colombia/documents/home/body/inversionista/espanol/gobierno-corporativo/asamblea-accionista/2023/Informe-Separado-2022.pdf>
13. Cruz Roja Colombiana – Rotación emocional y contención entre pares
14. Cruz Roja Colombiana. (2020). *Informe Anual 2020*. Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC). https://data-api.ifrc.org/documents/CO/AR_Colombia_2020.pdf
15. Toyota – Metodología A3 para análisis post-incidente
16. Toyota Forklifts España. (2019, diciembre 17). *Toyota A3 Report: buscando solución a los problemas*. <https://blog.toyota-forklifts.es/toyota-a3-report-solucion-problemas>
17. DuPont – Cultura de seguridad basada en aprendizaje post-incidente
18. PrevenControl. (2015, julio 3). *¿Hasta dónde llega la curva de Bradley?*. <https://prevencontrol.com/prevenblog/donde-llega-la-curva-bradley/>



PREGUNTAS

EVALUÉMONOS



Fórmulas para la vida

Valores + Emociones + Competencias

Respeto + Gratitud + Ética y sostenibilidad

Recuerda que POSITIVA tiene para ti:



<https://posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAS



Guías



Mailings



Videos



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

¡Capacítate y fortalece la seguridad de tu empresa!

CURSOS

VIRTUALES SG-SST DE 50 Y 20 HORAS

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!



Síguenos en Whatsapp

1

Escanea el Código
QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de
todas las actualizaciones
de nuestro Plan Nacional
de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en
la pestaña de Novedades
de tu Whatsapp



¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp