

**PROPUESTA TRABAJO DE GRADO**

**AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN APLICADOS A LA GESTIÓN DEL SISTEMA  
DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**Integrantes:**

**ANGELICA COLEY ESPELETA  
LINA DIAZ YANEZ  
JOSE MAESTRE OSORIO**

**Docente:**

**Meryene Barrios**

**CORPORACION AUTONOMA ANTONIO JOSE DE SUCRE  
SINCELEJO – SUCRE  
2018**

### **Resumen**

En el siguiente artículo se presentará el análisis de los axiomas de la comunicación propuesta por Paul Watzlawick, en su libro teoría de la comunicación humana (1985), y su relación con la gestión y comunicación efectiva, eficiente y eficaz del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. El enfoque de la investigación fue cualitativo y se privilegia la estrategia documental. Los resultados se presentan en dos categorías: Axiomas para la comunicación y estrategias y herramientas para una adecuada gestión e implementación del SGSST de acuerdo con la normatividad colombiana vigente, y/o demás que apliquen. Finalmente, los axiomas de comunicación aplicados a la gestión de seguridad y salud en el trabajo deben ser eje fundamental desde el punto de la interrelación humana que se lleva a cabo en todos los procesos que conlleva el sistema, creándose así, una conexión transversal, y se convierte en un aspecto fundamental en el éxito o fracaso de cada proceso.

### **Palabras Claves**

Axiomas de la comunicación, sistemas de gestión, seguridad y salud en el trabajo.

### **Abstract**

In the following article it Will be presented the analysis f the axioms of communication proposed by Paul Watzlawick in his book “Theory of human communication” (1985), and its relationship with the effective, efficient and effectual management of the occupational health and safety management system. The focus of the research was qualitative, therefore documentary strategy was privileged. Results are presented in two categories: Axioms for communication and strategies and tools for and appropriate management and implementation of the OHSMS according to current Colombian regulations, and / or others that could be applied. Finally, that communication axioms applied to occupational safety and health management must be a fundamental axis from the point of human interrelation that is carried out in all processes involved in the system, thus creating a transversal connection, which becomes a fundamental aspect in the success or failure of each process.

## 1.0. Introducción.

Siempre que se pretenda intervenir en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, será necesario hacer uso de disciplinas que basan sus teorías en el estudio y la práctica del comportamiento humano, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. Todo lo que produce una organización es el resultado del comportamiento de las personas que la conforman. Una de las herramientas que influyen en el desarrollo de estrategias efectivas para influir en los comportamientos es la comunicación. Henao (2015).

De acuerdo con lo que informa Chiavenato (1999) respecto a la comunicación definida “como el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información.

Otros autores, definen la “comunicación como la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte” (Stanton, Etzel & Walker, 2007).

Teniendo en cuenta que la comunicación es un proceso entre individuos y que se ve influenciado por elementos verbales y no verbales se distinguen cinco axiomas fundamentales postulados por Watzlawick (1991) en la teoría de la comunicación humana. Un axioma está definido como una verdad evidente, algo que no requiere demostración sobre la cual se construye y sustenta un cuerpo de conocimiento, Camaño (2017).

El propósito del presente artículo es relacionar y aplicar los fundamentos de la comunicación humana con la implementación y el desarrollo de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo desde el punto de la interrelación humana que se lleva a cabo en todos los procesos que conlleva el sistema, creándose una conexión transversal, y se convierte en un aspecto fundamental en el éxito o fracaso de cada proceso. El desarrollo de habilidades comunicativas es inherente al desempeño de todo líder de seguridad SST, ya que la comunicación es la herramienta básica con la que se crea cultura, se interiorizan los procesos, se logra el compromiso de cada una de las personas involucradas.

A diferencia del cumplimiento legal en Colombia, existen antecedentes normativos de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional e internacional, la NTC OHSAS 18001:2007 de requisitos de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, el Estándar americano ANSI Z10:2012 de requisitos de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y guía para su interpretación, son algunos de los antecedentes normativos que han sentado las bases para la implementación de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel mundial y particularmente en Colombia<sup>1</sup>.

La implementación de este tipo de sistemas representa una inversión importante en términos de tiempo y dinero para las organizaciones.

Actualmente en Colombia las normas establecen lo que se debe hacer “con respecto a comunicación” sin embargo no se enfocan en generar propuestas efectivas que faciliten una

---

estrategia de comunicación para la comprensión e implementación del Sistema y que además cumpla con los requisitos establecidos en la legislación.

Por estos motivos se hace necesario establecer aplicabilidad y presentar una estrategia de comunicación importante para llevar a cabo de manera eficaz, eficiente y efectiva la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

## **2.0. Metodología.**

Para la localización de los documentos bibliográficos se utilizaron varias fuentes documentales. Se realizó una búsqueda bibliográfica de artículos del 2013 hasta la fecha, en diferentes bases de datos como Mendeley, Scielo, Sciencedirect, entre otros.

Como criterios de búsqueda, se incluyeron los siguientes descriptores: “Sistemas de Gestión”, “Seguridad y Salud en el Trabajo”, “Riesgos laborales”, “Comunicación del SGSST”, “Accidente Laboral”, “Salud Ocupacional”, “Enfermedad laboral”, “Higiene Industrial”, “Medicina del trabajo”, “Seguridad Industrial”, “Axioma”, “Ley”, “Decreto”, “Resolución”. Estos descriptores fueron combinados de diversas formas al momento de la exploración con el objetivo de ampliar los criterios de búsqueda. Los registros obtenidos oscilaron entre 10 y 36 registros tras la combinación de las diferentes palabras claves. También se realizó una búsqueda en internet en el buscador “google académico” con los mismos términos.

Además, se vincularon 6 documentos, identificados a través de búsqueda iterativa, los cuales corresponden a libros y tesis que tienen relación directa con las variables objeto de la revisión.

### **2.1. Cuerpo de la revisión**

La legislación colombiana sobre la salud ocupacional cambió la estrategia para la gestión de seguridad y salud del trabajador. Durante 26 años las empresas en Colombia dieron cumplimiento a los requisitos de la legislación en Salud Ocupacional a través de la gestión de un Programa de Salud Ocupacional, en Julio del 2014 el Ministerio del Trabajo determinó que las empresas deben implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto plantea un reto a todas las organizaciones de este país: cambiar la manera de abordar la protección a los trabajadores. También representa una evolución en las intervenciones en Seguridad y Salud en el Trabajo.

En Colombia, la Resolución 1016 de 1989 reglamentó los Programas de Salud Ocupacional, este documento es el principal referente donde se determinaron las actividades de Salud Ocupacional que tienen que desarrollar las empresas colombianas. Hoy nos enfrentamos con la necesidad de diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo la directriz del Decreto 1443 del 2014; un año después se presentó una modificación en la legislación colombiana, incluyendo este decreto dentro de las disposiciones del Decreto 1072 del 2015, decreto reglamentario del sector trabajo.

El decreto 1443 de Julio 31 del 2014 establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas colombianas. Este decreto derogó la resolución 1016 de 1989 que establecía los requisitos de la implementación de un Programa de Salud Ocupacional en las organizaciones.

Esto obligó a la necesidad de una evolución en la forma en que se entiende el trabajo en seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones. El desafío que enfrentan las empresas al pasar de la gestión de un programa de salud ocupacional a un SG-SST, está relacionado con la necesidad de involucrar a todo el personal de las organizaciones en las actividades que se deben

realizar en el sistema y en poner en marcha mecanismos que permitan desarrollar los requisitos descritos en los elementos del SG-SST. Este es el cambio principal en la evolución de programa de salud ocupacional a SGSST la necesidad de involucrar a todas las personas de la organización en las estrategias de organización, planificación, aplicación, evaluación y mejoramiento de la SST en las organizaciones. No muy apartado de la evolución encontramos en la resolución 1111 de 2017 un último aviso para que todas las empresas se comprometan con la seguridad y salud de sus trabajadores y cumplan con la implementación del SG-SST, que por falta de una buena comunicación podemos notar que muchas pequeñas y microempresas aún desconocen o ignoran esta directriz y más aún como poder involucrar a sus trabajadores en el desabollo de las actividades para dicha implementación.

Por lo anterior se plantea este artículo con el propósito de encontrar en la aplicación de los AXIOMAS DE LA COMUNICACIÓN, mecanismos que ayuden a reducir esta brecha. Por estos motivos se hace necesario adaptar esta aplicabilidad y presentar a los empresarios de este país una estrategia de comunicación para llevar a cabo de manera eficaz, eficiente y efectiva la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en todas las empresas.

Los axiomas parten de la forma en que un individuo interactúa con los demás, basados en el tono de la voz, los gestos, los movimientos, la relación que exista entre ellos. Estas maneras de interactuar van a determinar que las personas se involucren entre sí y va a generar una respuesta que llevará a unos resultados esperados o fallidos.

Se deja claro entonces, que las habilidades de comunicación efectiva pueden ser desarrolladas por los líderes de Seguridad y Salud en el trabajo siempre que partan desde lo básico de la teoría comunicativa. Es por esto por lo que se pretende conocer y enumerar los axiomas de la comunicación humana postulados por Paul Watzlawick

### 2.1.1. Es imposible no comunicarse.

Todo comportamiento es una forma de comunicación. Como no existe forma contraria al comportamiento («no comportamiento» o «anticomportamiento»), tampoco existe «no comunicación».

En el contexto empresarial, todo lo que se haga o no se haga envía un mensaje a las personas involucradas en sus procesos. Existen empresas cuyo ambiente laboral es negativo en el que predominan las malas interacciones personales y en muchos casos ese ambiente se da más por lo que “no se dice”. No es necesario, decirle a un empleado que la empresa se preocupa por su bienestar todos los días, pero si esa persona tiene su afiliación al sistema de seguridad social con los pagos al día o cuando tiene un accidente la atención es prioritaria y se le da seguimiento adecuado eso es un claro mensaje que no necesita reafirmación.

Callar u omitir también es una forma de comunicar. Con frecuencia trasmite falta de interés o dejadez, o simplemente ineficacia por mucho que no sea nuestra intención (Señaris, 2016).

Un líder de SST necesita comprender que, ya que todo comunica, sus palabras y acciones deben ser referente para las personas que lo ven, escuchan o leen. Quienes asumen el reto cuidar a otros, de velar por su salud y su seguridad, deben estar conscientes de que hay una expectativa hacia ellos en el sentido en que todo lo que no dicen también puede ser interpretado.

- 2.1.2. Toda comunicación tiene un *nivel de contenido* y un *nivel de relación*, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación.

Esto significa que toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo el que habla quiere ser entendido y que le entiendan, así como, cómo la persona receptora va a entender el mensaje; y cómo el primero ve su relación con el receptor de la información. Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuídate mucho». El *nivel de contenido* en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el *nivel de relación* sería de amistad-paternalista.

El mismo mensaje se puede expresar de diferentes maneras y en esas maneras se calificará la relación entre los participantes de la comunicación.

Podemos notar casos para los responsables o líderes en las empresas, los cuales a pesar de tener todo el conocimiento en cómo implementar un sistema de gestión, al momento de ponerlos en marcha no les arroja un buen resultado debido a que su forma de llegar o transmitir el mensaje por más sencillo que sea no es el adecuado, pero su relación con el mismo aporta a que el receptor pueda entender la intención y también existe casos en que el mensaje es claro pero su nivel de relación no apoya el contenido, desviándose en ambas partes el objetivo. Teniendo en cuenta la estructura organizacional de toda empresa, el líder debe saber cómo referirse en todas las líneas del orden jerárquico, de manera ascendente o descendente para lograr tener éxito en cada una de las intervenciones.

Otro ejemplo: A: "puede que no me haya expresado con suficiente claridad, pero no es eso lo que yo quería decir"; frente a B: "no has escuchado nada de lo que te he dicho".

Vemos entonces casos de muchos casos en los que a pesar de que existan protocolos, procesos y procedimientos establecidos, se presentan confusiones que derivan en accidentes laborales.

El contenido es el mismo, "no he conseguido hacerme entender", pero en las formas entendemos que los interlocutores de A y B, tienen un tipo de relación diferente.

A veces sentimos la impotencia de saber que "estamos hablando de lo mismo", pero nos sentimos distanciados del otro, hay "algo" que distorsiona la comunicación y nos hace sentir ese "no nos entendemos bien". Y podemos caer en la trampa de aprovechar para introducir elementos afectivos y/o comportamentales que al final de la conversación nos haya distanciado tanto que no sepamos de qué estábamos hablando.

- 2.1.3. La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos.

Tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y, así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el del otro. Cada uno cree que la conducta del otro es «la» causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-

efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio. Un ejemplo es el conflicto entre Israel y Palestina, donde cada parte actúa aseverando que no hace más que defenderse ante los ataques de la otra.

La relación entre dos personas determina la comunicación que surja de ellos. Un líder SST debe saber comunicarse con todos los niveles de la empresa, y usar discursos acordes a sus interlocutores.

De acuerdo con el experto en comunicación Enrique Sueiro “Primero las personas, después los papeles”<sup>2</sup> es así como un líder que muestra empatía e interés por el estado de salud de los empleados, va a generar confianza y credibilidad y en muchos casos la comunicación está condicionada a esos niveles de confianza y credibilidad que inspire el líder de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

#### 2.1.4. La comunicación humana implica dos modalidades: la digital y la analógica.

La comunicación no implica simplemente las palabras habladas (comunicación digital: *lo que se dice*); también es importante la comunicación no verbal (o comunicación analógica: *cómo se dice*).

Según, Cestero (2017) es necesario tener en cuenta que los signos no verbales son “determinantes para la eficacia comunicativa, de manera especial, en fenómenos pragmático-discursivos como la persuasión, ya que, en su producción y en su consecución, están implicados, de manera estratégica o con aporte estructural o significativo, signos no verbales que inciden en el sentido último del acto comunicativo. La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial” (p.124-125).

Todo el espectro de lo no verbal puede ser la clave para lograr programas efectivos. Los gestos, las posturas, deben tener coherencia con lo que se dice de manera verbal.

#### 2.1.5. Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios.

Dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca (p. ej.: el grupo A critica fuertemente al grupo B, el grupo B critica fuertemente al grupo A); o si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación (p. ej.: A se comporta de manera dominante, B se atiene a este comportamiento). Una relación complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno) y la simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, amantes, etc.)

---

La comunicación en la empresa debe fluir en dirección descendente, ascendente y horizontal. Es importante planificar la comunicación ya que esto define, en esencia, cómo comunicar los mensajes adecuados a las personas correctas y en el momento idóneo. (Sueiro, 2010).

### **3.0.Estrategias de comunicación para la buena gestión del SG-SST**

A continuación, en la Tabla 1, se muestra las estrategias y herramientas comunicativas en cada uno de los numerales o categorías principales relacionadas en la norma que todo líder en SST debe tener en cuenta para garantizar una buena gestión e implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 1. Estrategias para una mejor comunicación del SG-SST

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Política en seguridad y salud en el trabajo	Determinación de la Política de SST	La política es uno de los documentos con los que se debe contar al implementar un SGSST. Uno de los temas necesarios al formular la política de SST es asegurar que la política escrita se ajuste a los requerimientos de un estándar, revisando la redacción de la política frente a los requisitos de la norma, en este caso del decreto.	A pesar del interés evidente por obtener una certificación o cumplir un requisito legal, existen organizaciones que ven la política como el espíritu del Sistema de gestión y que es una herramienta que aporta el mejoramiento continuo señalando los peligros más críticos de la organización hacia los cuales la fuerza laboral se debe mover para ejercer controles apropiados.
Política en seguridad y salud en el trabajo	Divulgación de la Política de SST	La política del SGSST debería comunicarse a todas las personas que están bajo el control de la organización, esto incluye a los contratistas, visitantes, empleados, proveedores y a cualquier otra parte interesada que la organización considere pertinente tal como la comunidad y los clientes.	Para esto se deberá buscar mecanismos que aseguren la divulgación y el acceso a la información por parte de las partes interesadas a través del uso de pósteres, tarjetas de bolsillo, páginas web y demás instrumentos de comunicación; en conjunto con espacios de formación como la inducción y re inducción del personal, el uso de estrategias de mercadeo para promover la aceptación del SGSST por parte de la fuerza de trabajo, la cual es una herramienta de las más recomendadas para lanzar el SGSST y sus documentos. Ejemplo de este tipo de estrategias de mercadeo es el uso de una denominación distinta para el SGSST, el uso de una denominación más llamativa, que atraiga la atención de la fuerza de trabajo.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Rendición de cuentas Definición y Comunicación de Responsabilidades	La rendición de cuentas consiste en la presentación de los resultados alcanzados en el SGSST, esta información se presenta de parte de las personas que realizan trabajos operativos a sus líderes y viceversa, así como de los contratistas de la organización a la organización contratante; esta práctica no es realizada por todas las organizaciones pues aún se encuentran compañías donde la rendición de cuentas solo se realiza de parte de los niveles operativos hacia sus líderes.	Dado que los mecanismos de rendición de cuentas están asociados a la presentación de indicadores en diferentes escenarios, es importante seleccionar que tipo de indicadores presentar; es recomendable presentar indicadores que reflejan la gestión realizada, las actividades realizadas, los esfuerzos hechos y no presentar indicadores de resultados que podrían deberse no a una buena gestión sino al azar. El personal encargado del SGSST en una organización no se limita exclusivamente al personal del departamento de SST, o los jefes de procesos, este personal puede y debería incluir a todo el personal de la organización, puesto que en la implementación de un SGSST el involucramiento de todos es uno de los aspectos claves para a la implementación de este.
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Definición de recursos para SST  Definición de Talento Humano para SST	Existen diferentes tipos de recursos en los cuales el presupuesto de SST será ejecutado. Al planificar los recursos necesarios es posible clasificarlos de acuerdo con los programas de salud ocupacional que la organización requiere implementar, recursos para el programa de medicina preventiva y del trabajo, para el programa de higiene industrial y para el programa de seguridad industrial, entre otros. Los recursos incluyen recursos humanos que deben contar con las habilidades especializadas para las funciones asignadas. por ejemplo para la realización de trabajos de alto riesgo como	Existe la percepción en que una de las fuentes de recursos que las organizaciones deben explotar son solo las ARL, puesto que por ley deben retornar parte de sus ingresos a las empresas clientes y adicionalmente cuentan con una planta de personal calificado que las presenta como las organizaciones con la competencia necesaria para dar apoyo a los recursos necesarios del SGSST. Adicionalmente las empresas pueden aprovechar como recursos el apoyo de EPS's, Cajas de Compensación, SENA, Organismos de apoyo y Socorro, Proveedores y Contratistas, entre otros. Estos recursos adicionales a los propios se deben evidenciar en el Presupuesto de SST autorizado por la Gerencia en compañía con el área contable de la organización. Por otra parte, el

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
	Recursos Técnicos	trabajo en alturas; estos recursos también incluyen la disponibilidad de la infraestructura necesaria, como los edificios con los espacios necesarios, las herramientas en las condiciones, especificaciones y cantidades requeridas; los sistemas de comunicación como internet, telefonía o radio comunicaciones y los sistemas de contención de emergencias como la disponibilidad de equipos de emergencias necesarios para asegurar la realización de una operación segura.	tiempo asignado a los trabajadores para realizar funciones del SGSST es otro recurso que considerar, es necesario asignar a los representantes de los trabajadores el tiempo necesario para realizar las funciones, así como destinar el tiempo para que los trabajadores se puedan capacitar en temas relacionados con el SGSST. Estos recursos deben ser socializados con el COPASST y se deberían revisar periódicamente para conocer su suficiencia.
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Funcionamiento del Copasst	Los SGSST se implementan con las personas y buscan intervenir los comportamientos para mejorar el desempeño en SST; estos mecanismos empiezan por la existencia de un COPASST o Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo. Todos los trabajadores y sus representantes deben participar en el COPASST. Se les debe informar de los acuerdos de participación y se debe proveer acceso oportuno a la información del SGSST. Existe la necesidad de elegir a los miembros COPASST por votación, y es recomendable asegurar la confidencialidad durante esta votación para proteger este mecanismo de conflictos entre la dirección y los sindicatos en caso de que existan.	Los miembros COPASST tienen dentro de sus responsabilidades la realización de inspecciones, estas inspecciones deberían concentrarse en la identificación de aspectos positivos de SST, ya que los miembros COPASST no tienen la autoridad para intervenir desviaciones negativas identificadas.  Los espacios de participación son espacios colaborativos donde el empleador y los empleados toman decisiones en consenso. Estos espacios pueden ser complementados con espacios de consulta en donde las decisiones son tomadas por el empleador, pero luego de haber consultado la opinión a los trabajadores y contratistas de la organización.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Documentación y Conservación de documentos	En el SGSST es necesario utilizar información documentada y asegurar que esta información es confiable, las organizaciones necesitan información documentada para preservar el saber de la organización, para comunicar información, para evidenciar el suministro de instrucciones y la realización de actividades. Las organizaciones deberían establecer un Procedimiento de control de documentos, registro de los documentos, listados maestros, lista de documentación controlada y su ubicación, registro de archivos. De manera que a través de las instrucciones establecidas en estos se asegure el eficaz control de la información documentada y se asegure la confiabilidad de esta.	Para asegurar la disponibilidad de la información de los documentos en los puntos de uso, como una estrategia la entrega de información documentada en medio físico para el personal operativo que tiene labores en campo y la posibilidad de suministrar recursos tecnológicos como tabletas para acceder a la información en medios magnéticos. Para la divulgación de la información documentada es relevante buscar mecanismos para asegurar la comprensión de las instrucciones dadas a través de los documentos, cada organización deberá encontrar cual es el mecanismo de presentación de la información que mayor eficacia presenta, ya sea el uso de diagramas de flujo para escribir documentos, fotos, carteleras, y acompañar estos mecanismos de presentación de la información de una divulgación adecuada por ejemplo el uso del stand up comedy como mecanismo de comunicación de la información documentada relevante.
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Comunicaciones internas y externas	Las organizaciones deben recibir y responder a comunicaciones internas y externas relativas a la SST. El flujo de la comunicación debería considerar el uso de mecanismos para asegurar que la Información fluya hacia arriba y hacia abajo, haciendo referencia a los niveles superiores e inferiores del organigrama organizacional. Para esto deben establecer un Plan o Procedimiento de comunicaciones. En este plan se debería determinar que se va a comunicar; dentro de lo que es necesario comunicar es posible incluir: compromiso de la dirección, identificación de peligros, objetivos de SST, investigación de incidentes, progresos	En las organizaciones deben coexistir diferentes canales de comunicación para tratar los temas del SGSST, es necesario encontrar cuales son los mecanismos de comunicación y como se deben complementar. Entre los mecanismos visuales: carteleras, tableros de visibilidad; y los persona-persona: reuniones, charlas de 5 minutos. Estos mecanismos de comunicación pueden estar integrados con otros sistemas de gestión. El plan de comunicación puede utilizar como medios de comunicación: reuniones, informes, charlas de inducción, boletines, afiches, correos electrónicos, buzones de sugerencias, sitios web y carteleras para los trabajadores y contratos donde se comunique a los contratistas requisitos de SST, signos de advertencia y barreras de seguridad para visitantes. Los mecanismos de comunicación más efectivos se

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
		en la eliminación de peligros y riesgos, cambios.	concentran en enviar un mensaje claro y corto a una población específica, en este sentido el denominado CASCADEO representa una estrategia de comunicación atractiva para ser usada en el SGSST.
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Identificación de normatividad vigente en Riesgos Laborales	En la gestión del cumplimiento legal las organizaciones se apoyan de terceros para la identificación y evaluación del cumplimiento de requisitos legales y se documenta esta información a través del uso de una matriz de requisitos legales. La gestión del cumplimiento legal en el SGSST debería estar en cabeza de la alta dirección de la organización, y la gestión operativa debería liderarse por parte de los líderes del SGSST con el apoyo de personal competente en legislación como abogados especialistas en SST y de las ARL.	Las organizaciones deberían establecer un procedimiento que indique las fuentes de información de donde se puede consultar requisitos legales aplicables, por ejemplo: internet, bibliotecas, asociaciones comerciales, organismos de reglamentación, servicios legales, institutos de SST, consultores de SST, fabricantes de equipos, proveedores de materiales, contratistas, clientes. Este procedimiento debería considerar la posibilidad de evaluar el cumplimiento legal. Por ejemplo, auditorias, resultado de inspecciones, análisis de los requisitos legales, revisión de documentos, entrevistas, inspección de instalaciones, análisis de resultados de mediciones, entre otros.
Organización del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	Cumplimiento del Plan de Capacitación anual en SST	Las organizaciones deberían formular planes de capacitación y mantenerlos como información documentada. Este plan de capacitación debería cubrir a todo el personal de la organización. El personal contratista debería tener una inducción independiente.	Estos planes de capacitación deberían considerar las siguientes entradas: accidentalidad, nuevos requisitos legales, resultados en SST, matriz de peligros y riesgos, perfil del cargo y la oferta de formación de la ARL como mínimo para seleccionar los temas a impartir. Es necesario definir una metodología para impartir las capacitaciones, la cual debería planificarse para que cada líder facilitador pueda tener disponible una guía que le indique como realizar las charlas. Actualmente la LUDOPREVENCIÓN es una herramienta eficaz para poder llegar de una manera distinta al personal y dar de forma clara y didáctica el mensaje; esto representa una herramienta fuerte en la comunicación del SGSST.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Planificación	Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	Las organizaciones deberían contar con una metodología para identificar peligros y valorar los riesgos y además registrar los resultados en una matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos. En organizaciones que ya tengan implementado un sistema de gestión de calidad, es conveniente realizar este análisis por procesos, sin embargo, una alternativa a la realización de este análisis por procesos es realizarlo por tipos de riesgos a través de la formulación de un programa por cada tipo de peligro presente en la organización.	Esta metodología puede hacer uso de diferentes herramientas de identificación de peligros y valoración del riesgo dependiendo del tipo de riesgo que se desee abordar. Algunas de las metodologías que pueden ser usadas por las organizaciones para valorar riesgos incluyen: GTC 45, batería de riesgo psicosocial del ministerio del trabajo, HAZOP, ARO, ISO y BBS. Todas estas metodologías deberían considerar información de entrada para realizar la identificación y el análisis. Algunas fuentes de información de entrada incluyen: inspecciones de seguridad, investigaciones de accidentes, análisis de ausentismo, reporte de actos y condiciones inseguras, nuevos requisitos legales, observaciones del comportamiento, entrevistas al personal, entre otras.
Planificación	Evaluación Inicial del SGSST	La evaluación inicial es el primer paso que las organizaciones deben dar para implementar el SGSST.	Esta evaluación inicial se puede hacer de diferentes maneras, pero podemos utilizar estos dos métodos, el primero es la realización de un auto diagnóstico o autoevaluación y el segundo es la realización de una evaluación del tipo auditoría interna.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Planificación	Definición de Objetivos de SST	Las organizaciones deberían formular los objetivos del SGSST teniendo en cuenta la información de las directrices de la política de SST, mientras que los resultados de la evaluación inicial para formular objetivos de implementación o proactivos y de prevención o reactivos. Los objetivos de seguridad no deben estar aislados de la planificación estratégica de la organización, pues esto podría llevar a que la dirección de la organización tenga la noción de tener dos planificaciones.	Dado que los objetivos deben ser medibles es necesario formular un indicador y una meta para cada objetivo y divulgarlos a través de los espacios de comunicación establecidos dentro de las empresas; de hecho, el diseño de la estrategia de comunicación debe tener como entrada los objetivos del SST. Los objetivos deberían apuntar a los temas estratégicos o prioritarios de la organización, ya que el cumplimiento legal es lo mínimo que toda organización debe cumplir y por lo tanto es indispensable unos mecanismos básicos para esta gestión en el día a día. No necesariamente se deben usar los objetivos estratégicos para gestionar el cumplimiento legal.
Planificación	Plan de trabajo anual de SST	Las organizaciones deberían formular planes de trabajo para alcanzar cada objetivo de SST. Al formular estos planes es necesario considerar el entrenamiento y habilidades que necesitan las personas, que inversiones requieren y cómo lograr la participación de los trabajadores.	Este plan de trabajo anual debe estar firmado por el empleador como evidencia del compromiso del empleador para suministrar los recursos para implementarlo y debe ser medible. Adicional a estos planes de trabajo se pueden formular programas para el mantenimiento del SGSST, estos programas no necesariamente estarían asociados a los objetivos de SST, sino que pueden estar asociados al cumplimiento de reglamentos internos de la empresa o al mantenimiento de los controles de riesgos de consecuencias potencialmente catastróficas. Este Plan debe ser socializado con el Copasst y este comité debe realizar apoyo, seguimiento y verificación del cumplimiento de las actividades.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Planificación	Descripción socio - demográfica y caracterización de condiciones de salud	Las organizaciones suelen contar con información suficiente para tener una descripción socio demográfica de los trabajadores, sin embargo, dentro del SGSST suele no aprovecharse esta información.	Esta información que describe las características de escolaridad, ingresos, residencia, estado civil, raza, edad, sexo y turno de trabajo puede ser aprovechada por las organizaciones al definir los procedimientos de formación del personal o al investigar incidentes. En ocasiones el personal de SST desconoce cómo usar y aprovechar esta información o con que otros datos relacionarla para así formular estrategias. Es necesario que las organizaciones se apoyen de los procesos de gestión humana y responsabilidad social para generar la información necesaria y posteriormente identificar posibles datos en SST que puedan estar relacionados, establecer correlaciones y formular estrategias de intervención integrales.
Aplicación	Medidas de Prevención y Control	Las organizaciones deberían establecer medidas de control orientadas a las prioridades definidas, puesto que en la mayoría de los casos tenemos la restricción de recursos limitados. Al establecer medidas de prevención y control, puede ser necesario que las organizaciones establezcan procedimientos documentados y criterios de operación para las actividades de alto riesgo que puedan producir accidentes o enfermedades graves y por lo tanto conduzcan a desviaciones de la política y objetivos. Estas medidas de prevención y control deberían gestionarse y controlarse.	Un mecanismo para verificar que las medidas de control se están gestionando adecuadamente es el uso de archivos de Excel donde se lleven registro de las necesidades de control pendientes, sus responsables y fechas. Para la identificación de las necesidades de control los programas de reportes de condiciones inseguras, la matriz de identificación de peligros y riesgos, el diagnostico de condiciones de salud generado a través de los exámenes de ingreso, periódicos y de egreso son algunas entradas necesarias. En estas medidas juega un papel importante el enfoque del Plan de capacitación, el cual debe centrar sus fuerzas para abarcar todas estas y hacerlas entendibles para el personal que se encargara de comunicar y capacitar a los trabajadores. También tienen relevancia los controles administrativos entre los cuales podemos incluir: rotación, programación para minimizar exposiciones, implementación de áreas protegidas, entre otros; el mantenimiento de equipos e instalaciones es uno de los temas

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
			que mayor influencia tiene en el SGSST, puesto que estas son las personas que están expuestas a mayores niveles de riesgos.
Aplicación	Gestión del cambio	Las organizaciones deben establecer un procedimiento de gestión del cambio para identificar los posibles peligros, evaluar los riesgos que puedan derivarse y debe adoptar las medidas de prevención y control pertinentes. Estos cambios pueden ser internos o externos, ejemplos de cambios internos corresponden a cambios de equipos, materiales, instalaciones, procedimientos, estructura organizacional u otros que puedan tener un impacto en el desempeño de SST de la organización y cambios externos corresponden a cambios en la legislación aplicable, en la vecindad de la organización, en los contratistas o proveedores.	Para evaluar la necesidad de aplicar el procedimiento de gestión del cambio y obtener directrices sobre cómo aplicarlo es posible utilizar herramientas como What if, HAZOP, listas de verificación y formatos de gestión del cambio que incluyan la descripción del cambio y sus potenciales consecuencias en SST, y así garantizar que todo el personal conozca y entienda la magnitud, necesidad e importancia del cambio dentro y fuera de la organización.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Aplicación	Adquisiciones	<p>Las organizaciones deberían controlar la adquisición de productos y servicios que puedan tener un impacto tanto en el desempeño del SGSST, como en la salud de los trabajadores. Es importante que se defina un procedimiento para controlar estas adquisiciones que sea coherente con lo establecido en el Sistema de gestión de calidad e incluya directrices relacionadas con la matriz de compatibilidades y almacenamiento y manejo.</p>	<p>Algunas de las adquisiciones que pueden tener un impacto pueden ser: productos (químicos), herramientas maquinaria y equipos, servicios, entre otros. Es necesario hacer la diferencia entre los controles necesarios dentro de la gestión de adquisiciones para calidad y seguridad y salud en el trabajo, si bien los procedimientos de evaluación de proveedores y verificación de productos comprados pueden ser utilizados para calidad y SST, es necesario que se establezcan requisitos concretos relacionados con SST sobre que exigir y verificar a proveedores y productos que tengan un impacto en el SGSST. Este procedimiento debería establecer las disposiciones para hacerle saber a los proveedores de la organización los requisitos de SST por ejemplo a través de los contratos.</p>
Aplicación	Contratación	<p>Las organizaciones necesitan contratistas que se especialicen en labores específicas y las puedan realizar de manera más eficaz y segura que el personal de la organización. Es necesario identificar el impacto del trabajo de estos contratistas en el desempeño del SGSST y controlar este trabajo a través de mecanismos de evaluación y selección de contratistas, manuales de contratistas y mecanismos de comunicación como reuniones periódicas y registro de la evaluación y selección.</p>	<p>Las organizaciones deberían establecer mecanismos para controlar a sus contratistas. Al establecer estos mecanismos se deben considerar como mínimo: incluir aspectos de SST en la evaluación y selección de proveedores y contratistas; procurar canales de comunicación; verificar antes del inicio del trabajo y periódicamente, el cumplimiento de la obligación de afiliación al SGRL; informar a los proveedores y contratistas previo al inicio del contrato los peligros y riesgos generales y específicos de su zona de trabajo; instruir a los proveedores, trabajadores cooperados, trabajadores en misión, contratistas y sus trabajadores sobre el deber de informarle acerca de los presuntos accidentes de trabajo y enfermedades laborales; verificar periódicamente y durante el desarrollo de las actividades objeto del contrato. Adicionalmente es necesario acompañar a los contratistas en la implementación de sus SGSST realizando visitas de diagnóstico, asesoría y evaluación.</p>

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Aplicación	Análisis de amenazas y vulnerabilidades	Las organizaciones deberían realizar un análisis de amenazas y vulnerabilidades. Para esto es necesario formular un procedimiento con las directrices para realizar esta evaluación. Algunas organizaciones por su razón de ser necesitan dedicar una mayor cantidad de recursos y esfuerzos en la identificación de amenazas y vulnerabilidades. El procedimiento del análisis debería ser aplicado por una persona con competencias demostradas en esta labor, con el apoyo y participación del personal del proceso involucrado.	El procedimiento del análisis debería ser aplicado por una persona con competencias demostradas en esta labor, con el apoyo y participación del personal del proceso involucrado. Se debe entrenar al personal del proceso para la identificación de amenazas y se complementa con entrevistas al personal para que describa las vulnerabilidades o fragilidades que están presentes en la organización. Algunas metodologías disponibles para hacer este análisis son: la metodología de análisis de rombos, las directrices emitidas por organismos reglamentarios como la National Fire Protection Association (NFPA), la OSHA 3117 y la NTC 1700. Estas metodologías se pueden complementar con lo establecido en la GTC 45 y la GTC 104.
Aplicación	Plan de Emergencias	Las organizaciones deben formular un plan de emergencias para prevenir y responder a las potenciales situaciones de emergencia que se puedan presentar en las organizaciones. Deberían contar con procedimientos operativos normalizados de respuesta a las emergencias prioritarias identificadas en el análisis de amenazas y vulnerabilidades. Estos Planes deben contar con una brigada de emergencias; para la conformación y puesta en marcha de la brigada de emergencias es necesario hacer una convocatoria y un proceso de selección del personal brigadista, que asegure que al menos el 10% de la población trabajadora sea brigadista.	Dentro de los planes de emergencia es necesario incluir: identificación de situaciones y lugares de emergencia, detalles de las acciones que debe tomar el personal durante la emergencia, todos los procedimientos de evacuación, responsabilidades y autoridades involucradas, mantener una interfaz y comunicación con los servicios de emergencia y los empleados, información necesaria para brindar una respuesta adecuada ante una emergencia: planos de disposición de plantas, identificación y ubicación de los equipos de respuesta ante emergencias, identificación y ubicación de materiales peligrosos, ubicación de los puntos de apagado o corte de servicios públicos; información de contacto para los proveedores de respuesta a emergencias. Los PON's deberían ser claros, de una página y fáciles de entender por parte de los trabajadores. Estos PON's deben ser probados anualmente a través de simulacros, para los cuales es necesario contar con un cronograma anual de simulacros asociado a los diferentes tipos de amenazas prioritarias, estos simulacros pueden ser

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
			<p>avisados con una fecha concreta, dentro de un rango de tiempo o sin avisar dependiendo de la madurez del SGSST puede irse gradualmente aumentando la dificultad del simulacro. Integrar el plan de emergencias y los PON's con los vecinos y los cuerpos de atención a emergencias, para coordinar una respuesta colaborativa ante las amenazas prioritarias. Como parte del plan, las organizaciones deberían establecer los procedimientos de comunicación en emergencias claros y concisos que permitan que se pueda reportar oportunamente la ocurrencia de una situación de emergencia a las personas competentes dentro de la organización (brigadistas) y que a su vez permitan que la organización reporte estas situaciones de emergencia a los cuerpos de socorro tales como bomberos, cruz roja y servicios de ambulancia, entre otros.</p>
Aplicación	Evaluación de puestos de trabajo en el marco de los Sistemas de vigilancia epidemiológica	<p>Las organizaciones deberían formular programas de vigilancia epidemiológica para los peligros y condiciones de salud prioritarias de acuerdo con lo identificado en esta herramienta. Los PVE deben ser formulados por equipos multidisciplinarios integrados por ejemplo por personal médico, líderes de proceso, personal de SST y psicólogos entre otros.</p>	<p>Estos PVE deberían ser coherentes con lo establecido en las GATISST (Guías de atención técnica integral en seguridad y salud en el trabajo). Las organizaciones deben llevar a cabo exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de egreso, con base en esta información se debe generar un informe de condiciones de salud de los trabajadores, con este informe de condiciones de salud de los trabajadores se deberían formular estos PVE para los peligros y condiciones de salud prioritarias de acuerdo con lo identificado en esta herramienta. Dentro de los PVE se puede incluir información sobre la necesidad de realizar mediciones higiénicas a los ambientes de trabajo y monitoreos biológicos a los trabajadores, es necesario determinar la frecuencia y métodos a utilizar en estas mediciones y monitoreos.</p>

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Evaluación	Evaluación de la efectividad de las medidas implementadas	Las organizaciones deberían establecer un procedimiento de medición para conocer si el SGSST alcanzó los resultados esperados en SST. Este procedimiento de medición puede incluir disposiciones sobre el uso herramientas de seguimiento, medición, análisis y evaluación tales como mediciones cuantitativas y cualitativas, supervisiones y evaluaciones de cumplimiento de ley y otros requisitos.	Este procedimiento debería incluir disposiciones sobre la divulgación de esta información al interior de la organización a través del uso de carteleras, brochure, circulares y otros mecanismos.: 1) Monitoreo: inspección continua, entrevistas, revisiones de información documentada u observaciones del trabajo que se está realizando. 2) Medición: asignación de números a objetivos o eventos. Uso de equipos calibrados, conteo de distancias de seguridad. 3) Análisis: examinar los datos para revelar relaciones, patrones y tendencias. Asociado a las actividades de medición. 4) Evaluación: Actividad para determinar la conveniencia, adecuación y eficacia de la materia que se busca alcanzar. Asociada a las actividades de monitoreo.
Evaluación	Indicadores de estructura, proceso y resultado	Las organizaciones deben clasificar los indicadores de acuerdo con lo establecido en la legislación de SST, en indicadores de estructura, proceso y resultado.	Los indicadores del SGSST se dividen en: indicadores estructura; indicadores de proceso e indicadores de resultado. Como ejemplo entendible y poder lograr que los trabajadores entiendan con más claridad de cada uno, podemos proponer una explicación sencilla: Indicadores de estructura: dinero disponible para capacitaciones, recursos disponibles en SST. Indicadores de proceso: sesiones de capacitación suministrada de las programadas. Indicadores de resultado: porcentaje de comprensión del tema en los repasos escritos, cambios en comportamientos

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Evaluación	Auditoria de cumplimiento al SGSST	Las organizaciones deben realizar auditorías internas a su SGSST, para la realización de estas auditorías las organizaciones deberían tener un procedimiento de auditorías que establezca la metodología para realizar las auditorías internas en la organización	Para formular este procedimiento existen diferentes metodologías disponibles como la establecida en el capítulo 4.5.5 de la OHSAS 18002; la metodología RUC, a través de listas de chequeo; la metodología de la OIT para realizar auditorías o la metodología propuesta por la ISO 19011 que es la norma internacional para hacer auditorías internas de sistemas de gestión. Cada organización deberá determinar qué tipo de auditorías es necesario realizar en su SGSST, puede ser necesario adicional a la realización de auditorías internas al SGSST, realizar auditorías complementarias, específicas a temas críticos del SGSST, por ejemplo, auditoría planes de trabajo de SST o programas, auditoría a contratistas, entre otros. Se debe asegurar la participación del COPASST. Al concluir las auditorías se deben establecer los mecanismos efectivos de comunicación de los informes de las auditorías a los responsables de los procesos de gestionar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para cerrar los hallazgos identificados.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Evaluación	Revisión por la alta dirección	Las organizaciones deben realizar una revisión por parte de la dirección en la que se verifique el desempeño del SGSST. Se debe asegurar que se consideren los temas establecidos por la legislación como información de entrada.	Esta información se debe presentar en una reunión a la dirección y los líderes de proceso, a través del uso de una presentación en Power Point o la herramienta de elección. De acuerdo a la legislación Colombiana, esta revisión debe incluir como mínimo la revisión de los siguientes temas: revisar las estrategias; revisar el cumplimiento del plan de trabajo anual; analizar la suficiencia de los recursos asignados; revisar la capacidad del SGSST para satisfacer las necesidades globales de la empresa; analizar la necesidad de realizar cambios; evaluar la eficacia de las medidas de seguimiento; analizar el resultado de los indicadores y de las auditorias anteriores; aportar información sobre nuevas prioridades y objetivos estratégicos; determinar si promueve la participación de los trabajadores; evidenciar que se cumpla con la normatividad nacional vigente aplicable; establecer acciones que permitan la mejora continua en SST; identificar la efectividad de los programas de rehabilitación. Esta revisión debe quedar documentada y se debe evaluar la conveniencia (el SGSST hace lo que indica que debe hacer y cumple propósitos, operaciones, cultura y sistemas de negocio), la adecuación (el SGSST está orientado a la política y objetivos) y la eficacia (se logran los resultados planificados) del sistema.

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Evaluación	Investigación de Incidentes y Accidentes	<p>Las organizaciones deberían formular un procedimiento de investigación de incidentes de acuerdo con lo establecido en la resolución 1401 del 2007 de investigación de accidentes. Es necesario que la organización determine en este procedimiento cada paso a seguir en la organización con cada caso de ocurrencia de un accidente o un evento sin lesión.</p>	<p>Dentro del diseño de este procedimiento se pueden tener en cuenta diferentes metodologías como la Técnica De Análisis Sistemático De Causas, la descripción de las personas, lugares, partes y posiciones relacionadas con el incidente, análisis de causas usando los 5 por qué, el análisis de Ishikawa o el IR/ VER / PENSAR/ HACER. De la aplicación de la metodología se deberían formular planes de acción para intervenir oportunamente las condiciones y/o comportamiento que puedan haber causado el accidente. Es recomendable dentro de este procedimiento exigir que diferentes autoridades en la organización hagan presencia en el lugar de los hechos para analizar la situación y decidir sobre la necesidad de detener el proceso hasta que se tengan unas condiciones mínimas de seguridad. Las investigaciones de incidentes deberían realizarse oportunamente con el propósito de recolectar información precisa de los hechos que condujeron a los eventos indeseables.</p>

CAPÍTULO	REQUISITO	DESCRIPCIÓN	MECANISMO O HERRAMIENTA PARA SU COMUNICACIÓN
Acciones de Mejoramiento	Acciones correctivas y acciones preventivas y mejora continua	Las organizaciones deberían contar con un procedimiento para formular acciones correctivas y preventivas que le permitan una mejora continua.	Este procedimiento debería ser coherente con el establecido para investigar incidentes, puesto que en ambos casos el propósito de la metodología busca comprender la situación, analizar las causas y formular acciones para evitar que los eventos indeseables, accidentes, casi accidentes o no conformidades se vuelvan a presentar o se presenten por primera vez. Por lo tanto, las metodologías descritas para investigar incidentes pueden ser usadas para la formulación de acciones correctivas y preventivas. Al formular las acciones correctivas y preventivas, la organización debería monitorear las diferentes fuentes de información que puedan indicar oportunidades de emprender mejoras; estas fuentes incluyen: cumplimiento de objetivos de SGSST; resultados de la intervención a peligros y riesgos; resultados de la auditoría y revisión; recomendaciones presentadas por los trabajadores o el COPASST; resultados de los programas de promoción y prevención; resultado de la supervisión y cambios en legislación. Las acciones preventivas se han eliminado de la ISO 45001, por lo que en el futuro cercano se espera que este tipo de acción no sea más un requisito de las normas de sistemas de gestión.

Fuente: Equipo de trabajo, 2018

#### **4.0. Conclusión.**

Una vez planteada la noción y relación existente entre los Axiomas de la Comunicación Humana y los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se puede concluir que: El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se centra en el completo estado de bienestar físico, mental y social del trabajador lo cual se relaciona en gran manera con el principal objetivo de los axiomas de la comunicación, que se basan en las relaciones efectivas y eficaces de todos los que hacen parte de un sistema ya sea a nivel laboral, educativo, social, político o de cualquier ámbito, destacando el recurso humano como el elemento más importante por el cual se debe velar.

De esta manera se evidencia en este artículo que los cinco axiomas planteados por Watzlawick deben tenerse en cuenta en la comunicación del ser humano en todos los ámbitos donde se desenvuelve, pero aún más interesante es poder aplicarlos en la comunicación de los SG-SST lo cual seguramente generará un gran impacto y éxito en el desarrollo de todos los procesos y actividades que incluye el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en las organizaciones colombianas, lo que llevara a tener una mejor aceptación por todas las partes interesadas en dichas organizaciones y lograra fomentar una cultura de seguridad y salud en toda la población .

## 5.0. Referencia Bibliográfica

- Cestero, M.A (2017). *La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial*. (Ed) Pragmalinguística, (Vol (25). Pp(124-125).
- Colombia. Congreso de la República (11 julio 2012). Por el cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. Ley 1562 de 2012. Recuperado de: <https://www.google.com.co/search?q=ley+1562+de+2012&oq=ley+1562&aqs=chrome.1.69i57j0l5.6077j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>.
- Colombia. Presidencia de la República (31 julio 2014). Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Decreto 1443 de 2014. Recuperado de: [https://www.google.com.co/search?ei=IDQHXOnsJLCw5wKP\\_qagAQ&q=decret+1443+de+2014&oq=decreto+1443&gs\\_l=psy-ab.1.0.35i39j0l9.397811.402549..405754...0.0..3.2050.6794.0j2j1j6-1j0j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67.Dx0CfLeXn1o#](https://www.google.com.co/search?ei=IDQHXOnsJLCw5wKP_qagAQ&q=decret+1443+de+2014&oq=decreto+1443&gs_l=psy-ab.1.0.35i39j0l9.397811.402549..405754...0.0..3.2050.6794.0j2j1j6-1j0j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67.Dx0CfLeXn1o#).
- Colombia. Presidencia de la Republica (26 mayo 2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. Decreto 1072 de 2015. Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gov.co/normatividad/decreto-único-reglamentario>
- Colombia. Presidencia de la Republica (11 julio 2016). Por el cual se modifican los artículos 2.2.4.10.2., 2.2.4.10.3. Y 2.2.4.10.5. Y se adicionan los artículos 2.2.4.10.8. Y 2.2.4.10.9. del Decreto 1072 de 2015. Decreto 1117 de 2016. Recuperado de: <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201117%20DEL%2011%20DE%20JULIO%20DE%202016.pdf>.
- Colombia. Presidencia de la Republica (12 enero 2017). Por medio del cual se modifica el artículo 2.2.4.6.37. del Decreto 1072 de 2015, sobre la transición para la implementación del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Decreto 052 de 2017. Recuperado de: [https://www.arlsura.com/files/decreto52\\_2017.pdf](https://www.arlsura.com/files/decreto52_2017.pdf).
- Colombia. Presidencia de la Republica (27 marzo 2017). Por la cual se definen los estándares mínimos del SG-SST para empleadores y contratantes. Resolución 1111 de 2017. Recuperado de: <https://safetya.co/resolucion-1111-de-2017-sg-sst/>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, (Ed). Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana. (pp.110).

- Henao, O.S (2015). *Estrategia de comunicación para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10509/1/BD-0542088.pdf>.
- NTC ISO 9001 (2015, 23 de septiembre). *Sistemas de gestión de calidad*. Recuperado 29 de noviembre de 2018 de <https://www.isotools.com.co/normas/ntc-iso-9001/>.
- NTC ISO 45001 (2018). *Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Requisitos*. Recuperado 29 de Noviembre de 2018 de [https://www.google.com.co/search?hl=es-419&authuser=0&ei=nzoHXIjJFJDv5gLxwYfQDw&q=ntc+45001+pdf&oq=ntc+45001+&gs\\_l=psy-ab.1.0.0i5j0i22i30i2.203936.221859..224419...5.0..4.352.2794.0j1j9j1.....0....1..gws-wiz.....6..0i71j35i39j0i67j0i10.366bFBa4Cd8#](https://www.google.com.co/search?hl=es-419&authuser=0&ei=nzoHXIjJFJDv5gLxwYfQDw&q=ntc+45001+pdf&oq=ntc+45001+&gs_l=psy-ab.1.0.0i5j0i22i30i2.203936.221859..224419...5.0..4.352.2794.0j1j9j1.....0....1..gws-wiz.....6..0i71j35i39j0i67j0i10.366bFBa4Cd8#).
- Staton, W., (2007). *Fundamentos de Marketing*, (Ed). McGraw-Hill Interamericana. (pp. 511).
- Sueiro, E. (2010). *Comunicación íntima y preventiva en la empresa*. (Ed) Diario el país. Recuperado de: <http://ealcala.obolog.es/pais-comunicacion-intima-preventiva-empresa-803232>.
- Watzlawick, P., (1985). *Teoría de La Comunicación Humana*, Barcelona: Editorial Herder.