



POSITIVA
COMPANÍA 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 para la Prevención de Peligros en el Sector Construcción

Talentos que **hacen país**

SESIÓN 5: COMUNICACIÓN OPERACIONAL SEGURA - ESTANDARIZACIÓN DE SEÑALES, ROLES Y PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN EN OBRAS



Milady Cuentas Rodríguez

COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO PARA LA
PREVENCIÓN DE PELIGROS EN EL SECTOR CONSTRUCCIÓN



Milady.cuentasr@gmail.com



WSP: 3185743204

Perfil profesional:

Profesional en SST – Especialista en cultura SST
Coach y speaker certificada - Practitioner CSBT
Diplomados en Neurociencia, neuroeducación y neuroliderazgo
Maestranda en Psicología organizacional
Directora de AVAL ACADEMY para Colombia



Ruta del **conocimiento**



01

SESIÓN 1:
GESTIÓN DE LA CULTURA
DEL RIESGO EN EL SECTOR
CONSTRUCCIÓN -
INFLUENCIA DEL
COMPORTAMIENTO Y LA
TOMA DE DECISIONES



02

SESIÓN 2:
ANÁLISIS 360° DE OBRA -
IDENTIFICACIÓN DE
PELIGROS NO EVIDENTES Y
CONTROL DE CONDICIONES
CRÍTICAS



03

SESIÓN 3:
FACTORES HUMANOS EN EL
SECTOR CONSTRUCCIÓN -
IMPACTO DEL ESTRÉS, LA
PRISA Y LA CARGA COGNITIVA
EN LA PREVENCIÓN



04

SESIÓN 4:
SALUD INTEGRAL EN EL
SECTOR CONSTRUCCIÓN -
CUERPO, MENTE Y
COMUNIDAD

Ruta del **conocimiento**



05

SESIÓN 5:
COMUNICACIÓN
OPERACIONAL SEGURA -
ESTANDARIZACIÓN DE
SEÑALES, ROLES Y
PROTOCOLOS DE
COORDINACIÓN EN
OBRAS



06

SESIÓN 6:
GESTIÓN DE ESPACIOS
CONFINADOS Y RIESGOS NO
VISIBLES - CONTROLES
TÉCNICOS Y OPERATIVOS
PARA ACTIVIDADES EN EL
SECTOR CONSTRUCCIÓN



07

SESIÓN 7:
BUENAS PRÁCTICAS EN
MOVIMIENTO - SEGURIDAD
EN MAQUINARIA Y EQUIPOS
MÓVILES EN EL SECTOR
CONSTRUCCIÓN

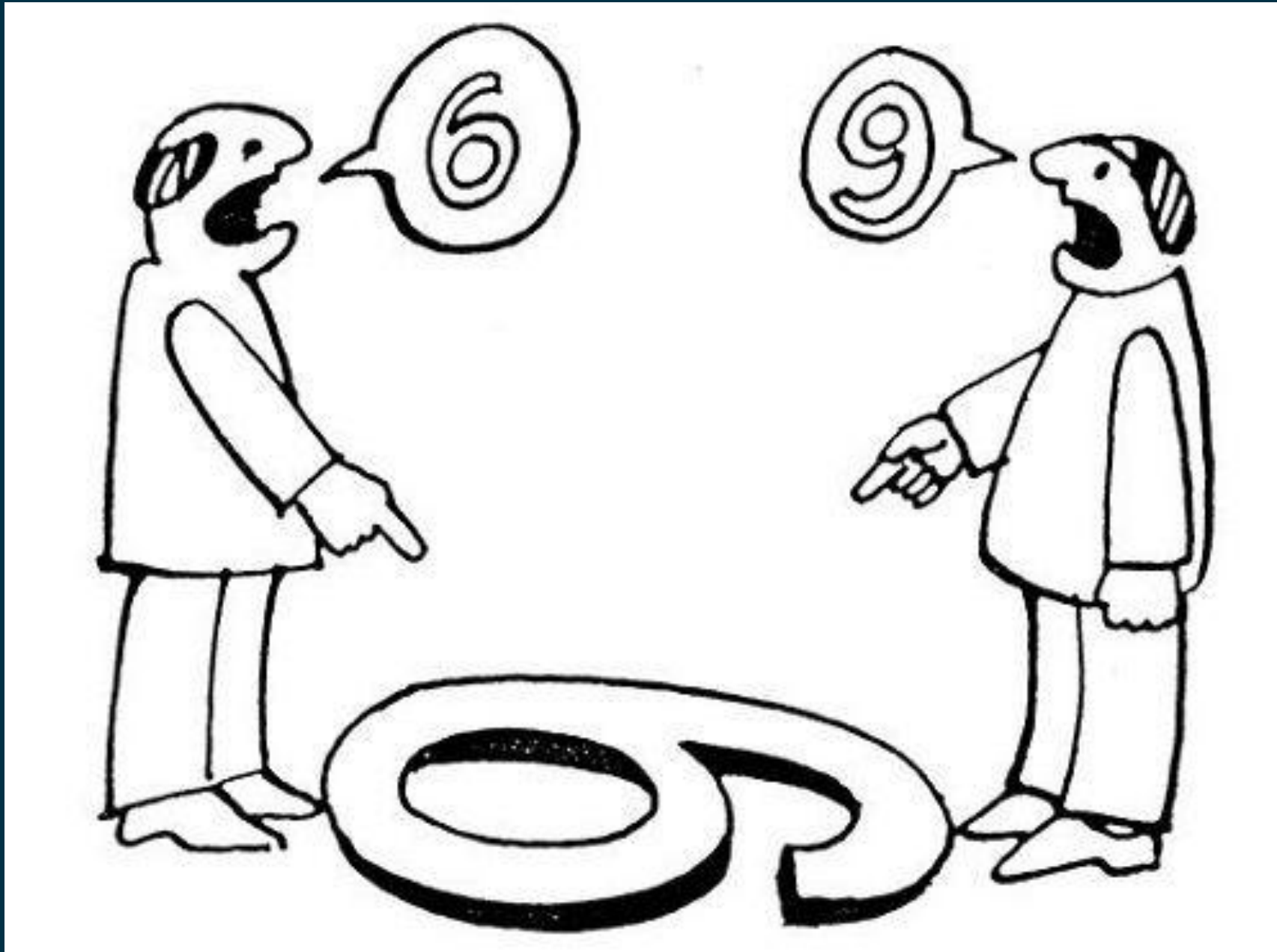


08

SESIÓN 8:
PREVENCIÓN DE OBJETOS
CAÍDOS (DROPS) - ANÁLISIS
DE CAUSAS, CONTROLES
CRÍTICOS Y PRÁCTICAS DE
ASEGURAMIENTO

Evaluémonos







POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

Contenido

- **01.** **Conceptos básicos:**
Recordemos conceptos e importantes...
- **02.** **La Brecha de la comunicación**
- **03.** **6 actividades críticas – 1 comunicación**
- **04.** **El error y sus enfoques**
- **05.** **Modelo CONTROL**
- **06.** **Crisis y Primeros auxilios psicológicos**
- **07.** **Barreras, defensas y prevención**
- **08.** **Respondo preguntas
Cierre del espacio.
..**





POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

01.

Identificar cómo las fallas de comunicación se convierten en precursores de incidentes

02.

Reconocer riesgos de comunicación en alturas, izajes, excavaciones, espacios confinados y energías peligrosas.

03.

Incorporar la comunicación como una barrera de seguridad dentro del sistema

Objetivo



HANDOVER Proceso estructurado de transferencia de información crítica entre personas o equipos durante cambios de turno, relevo de responsabilidades o transferencia de una operación

SIMPOP:

Dos o más actividades concurrentes en o cerca de la misma ubicación o área de trabajo o hay una actividad que tiene el potencial de afectar a múltiples ubicaciones.



SEÑAL DE SEGURIDAD

Una señal es una representación visual, auditiva, verbal o gestual utilizada para transmitir una instrucción, advertencia, prohibición o condición relacionada con la seguridad..

CANAL DE COMUNICACIÓN

Es el medio utilizado para transmitir información.



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

Proceso mediante el cual información relevante para la operación es transmitida, recibida, interpretada, confirmada y utilizada para tomar una decisión o ejecutar una acción

Mensaje
enviado

≠

Mensaje
recibido

≠

Mensaje
comprendido

≠

Acción
ejecutada

¿Por Qué Falla la Comunicación?

1

Enviado

El emisor transmite el mensaje con su propia intención y contexto

2

Recibido

El receptor capta solo parte de la señal — ruido, distancia, distracción

3

Comprendido

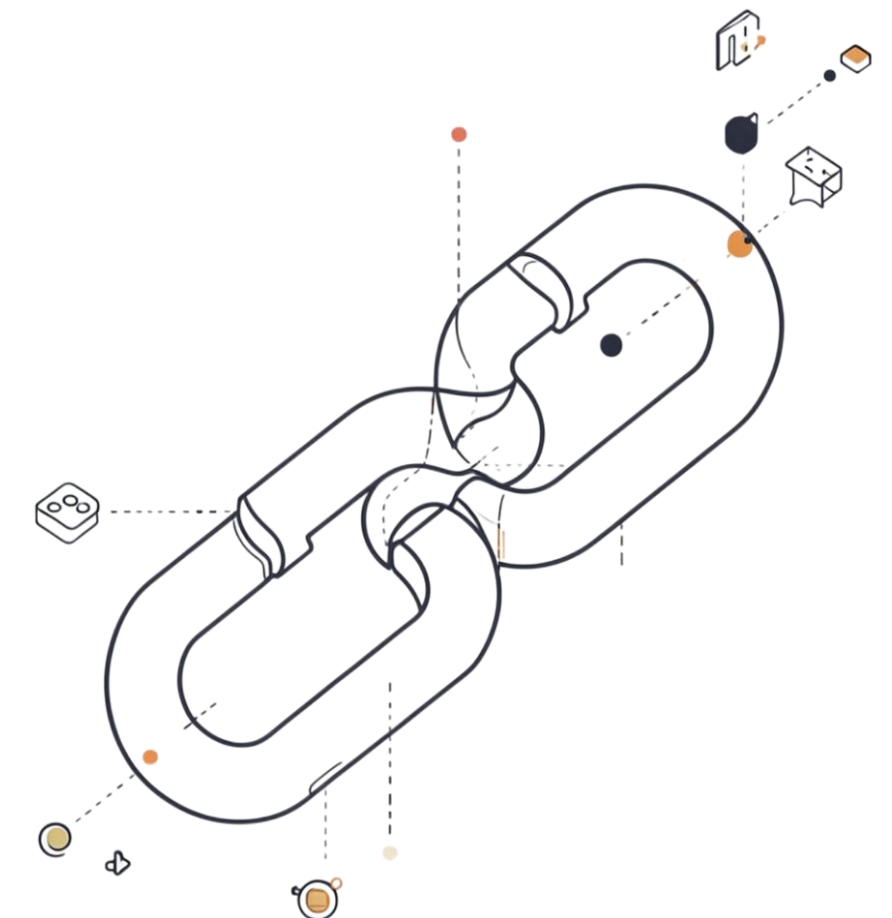
La interpretación depende de experiencia, idioma y contexto personal

4

Ejecutado

La acción real depende de autoridad, claridad y confirmación

Cada paso es una oportunidad de fallo. En construcción, cada fallo es una oportunidad de accidente.



La Brecha de la Comunicación

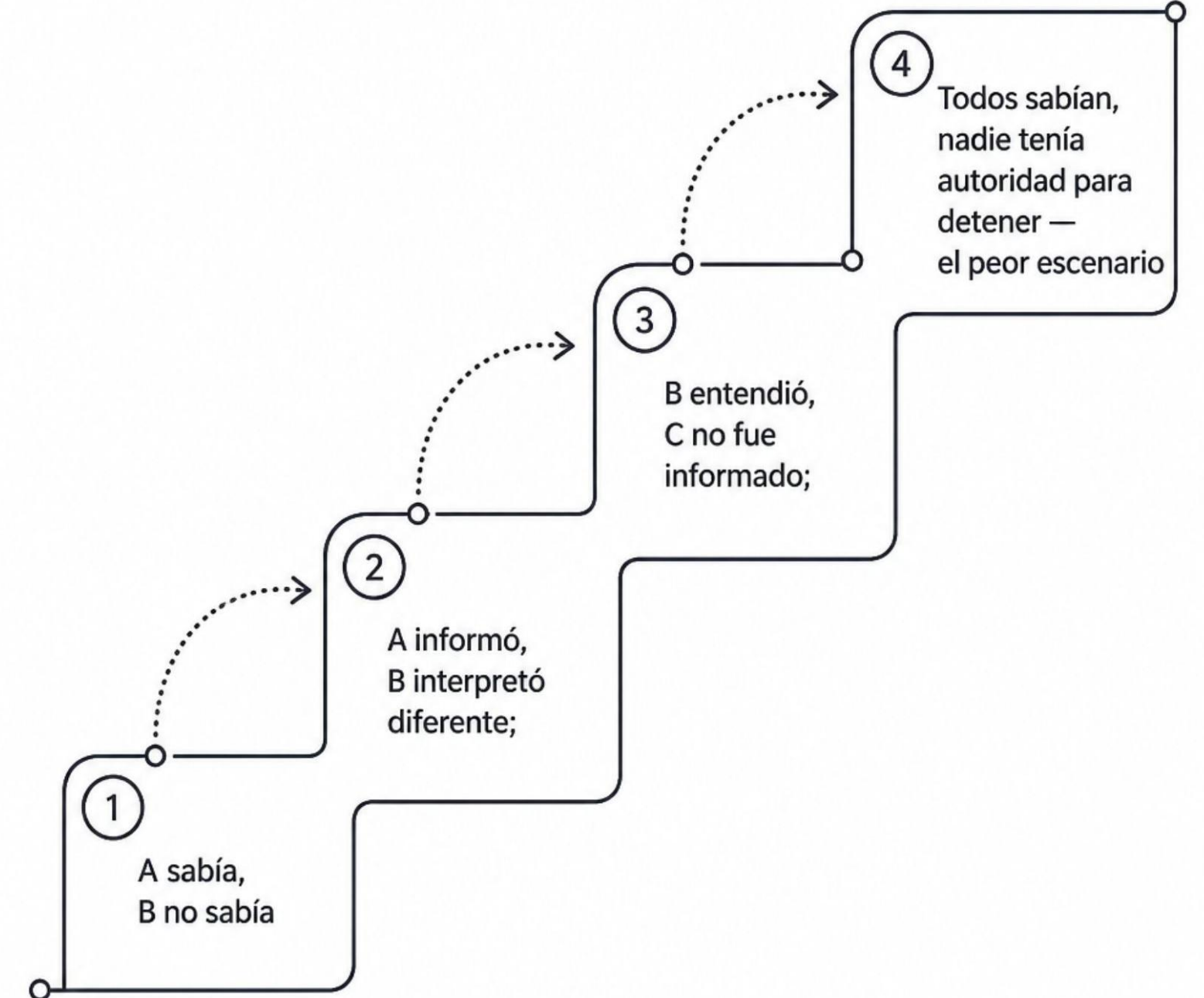
Los cuatro escenarios críticos

A sabía → B no sabía
La información no llegó al siguiente eslabón de la cadena.

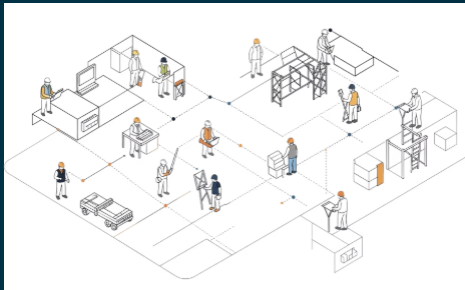
A informó → B interpretó diferente
El mensaje llegó, pero el significado se distorsionó.

B entendió → C no fue informado
La información se detuvo antes de llegar a quien la necesitaba.

⚠ Todos sabían → nadie paró
El peor escenario: información sin autoridad para actuar.

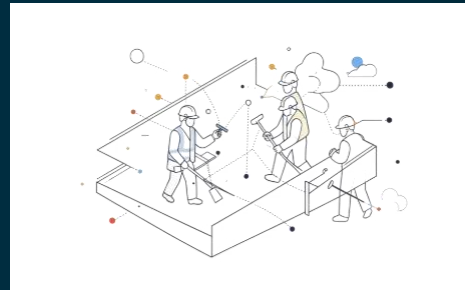


Por qué es crítica la comunicación en construcción



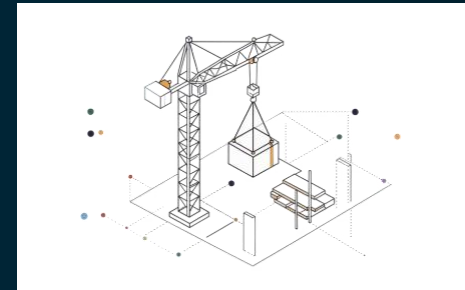
Múltiples actores

Contratistas, oficios y equipos móviles operan en simultáneo con diferentes protocolos.



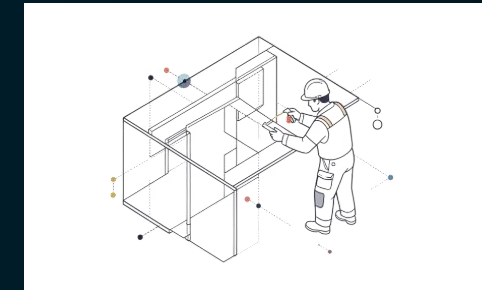
Ambiente

Trabajos simultáneos, cambios constantes, ruido y polvo



Operaciones de alto riesgo

Visibilidad limitada, alturas, izajes y excavaciones no toleran mensajes ambiguos.



Efectos en cadena invisibles

Una persona modifica condiciones de otra sin que nadie lo sepa

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ADECUADA EN LAS 6 TAREAS CRÍTICAS

1. IZAMIENTO

Operador (in balina) , Señalero ↔ Aparejador ↔ Supervisor (observing)



Fidjimo precisa, continua de comantanas y ha sigeris y hand signals y handigals la vior ecbe ta precisato.

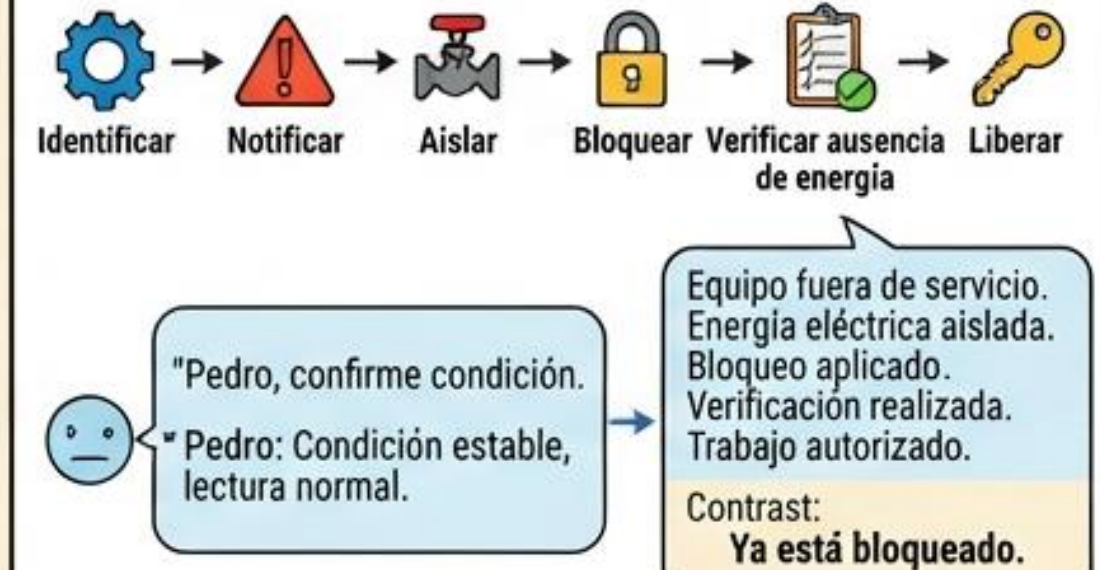
2. ESPACIOS CONFINADOS

Trabajador Autorizado (inside) ↔ Vigía (outs at entrance) ↔ Supervisor



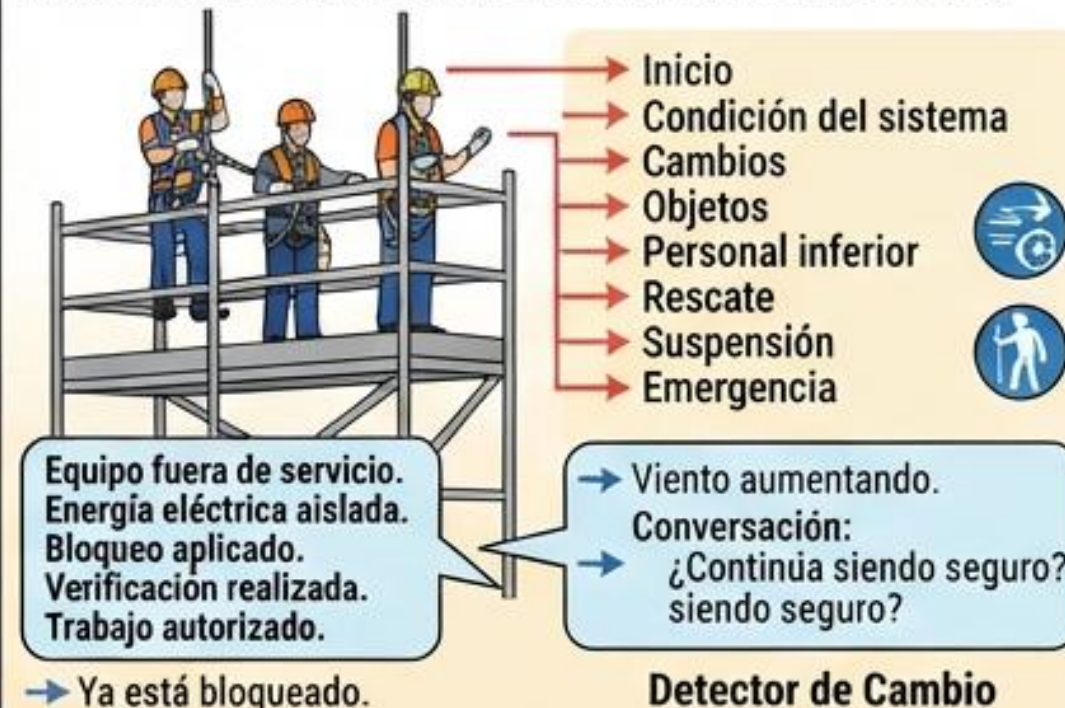
3. ENERGÍAS PELIGROSAS

Lockout/Tagout (LOTO): Sor ressrdo san so con linpado te flujo
Lockout/Tagout (LOTO):



4. TRABAJO EN ALTURAS

Examplta de las dota con conirriior en el trabazon de erapieer alertes:



5. EXCAVACIONES

Comuniados to factors to comunicda en servicios ss eorandries.



6. SIMOPS (Operaciones Simultáneas)



¿Por qué el cerebro puede interpretar mal?

La comunicación operacional debe diseñarse considerando las limitaciones humanas reales, no suponiendo que el trabajador siempre estará tranquilo, descansado y atento.

Ruido

Presión temporal

Fatiga

Estrés

Multitarea

Baja visibilidad

Alta carga cognitiva

Interrupciones

Disminuye la capacidad disponible para procesar información compleja.

Toda señal estándar debe cumplir seis características a la vez

La comunicación operacional debe diseñarse considerando las limitaciones humanas reales, no suponiendo que el trabajador siempre estará tranquilo, descansado y atento.

1 Clara

Tiene un significado inequívoco

2 Consistente

Siempre significa lo mismo

3 Observable

Puede percibirse en condiciones reales

4 Verificable

Puede confirmarse

5 Compatible

No entra en conflicto con otras señales

6 Contextual

Funciona en el entorno donde se utiliza

Cuando una palabra admite dos interpretaciones, el sistema debe asumir que alguien elegirá la incorrecta. Eso es diseñar para el error.

¿Qué es el error?

Desviación no intencionada de un plan, proceso o resultado esperado.

El error tiene dos enfoques:

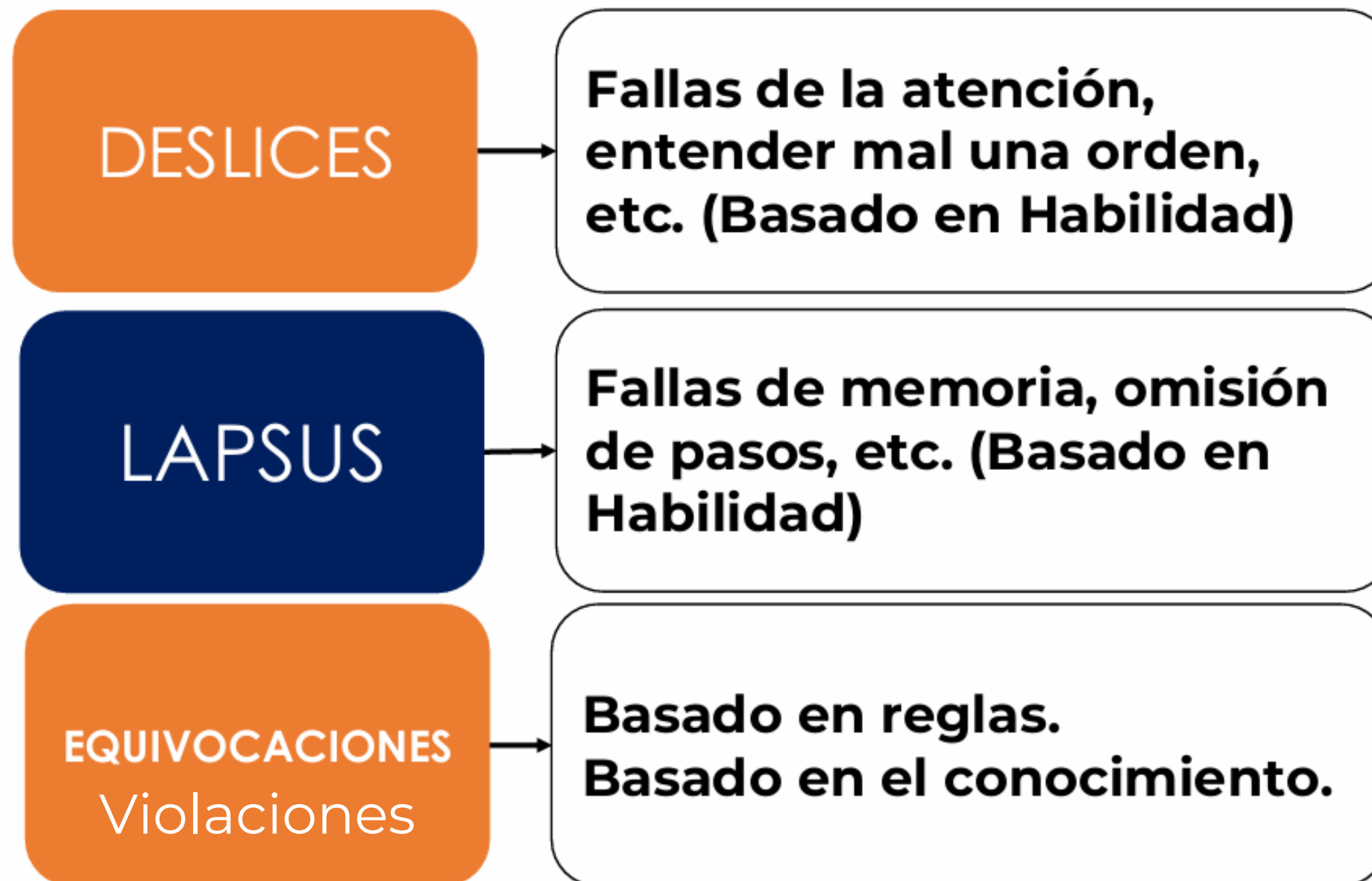
El Enfoque Personal y

El Enfoque Sistémico

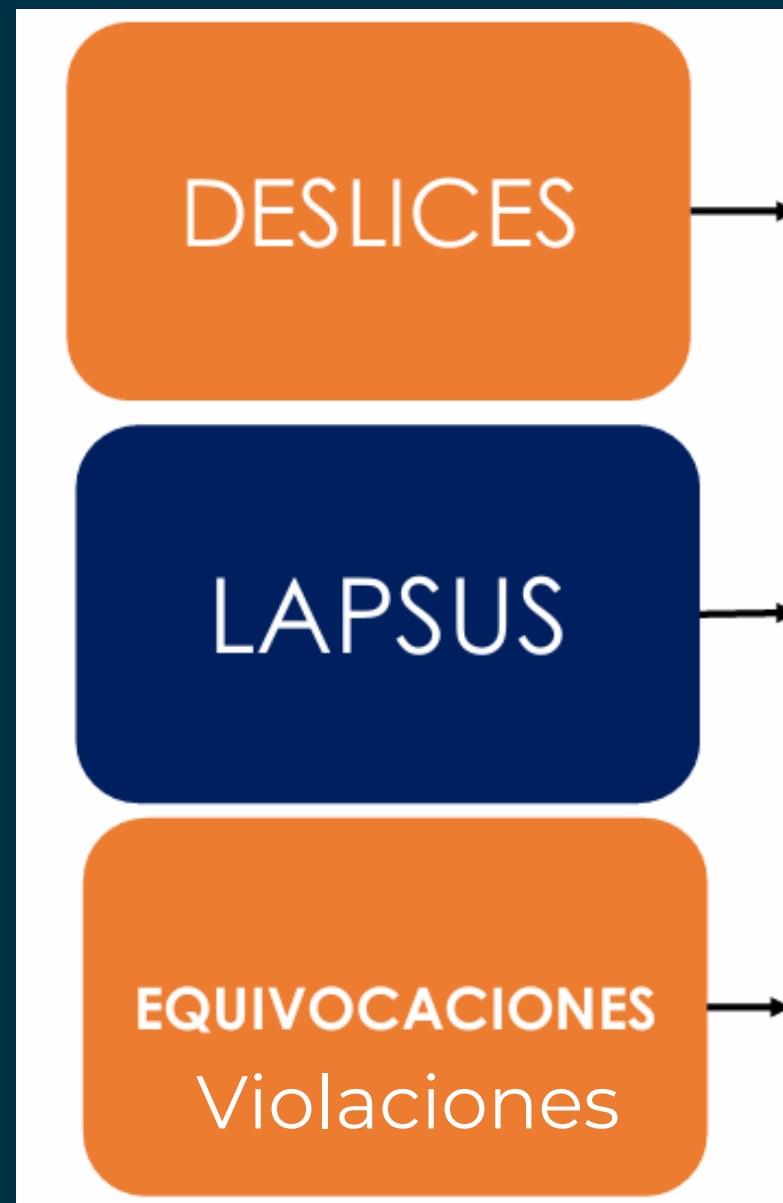


ENFOQUE PERSONAL

Clasificación según modelo de Reason



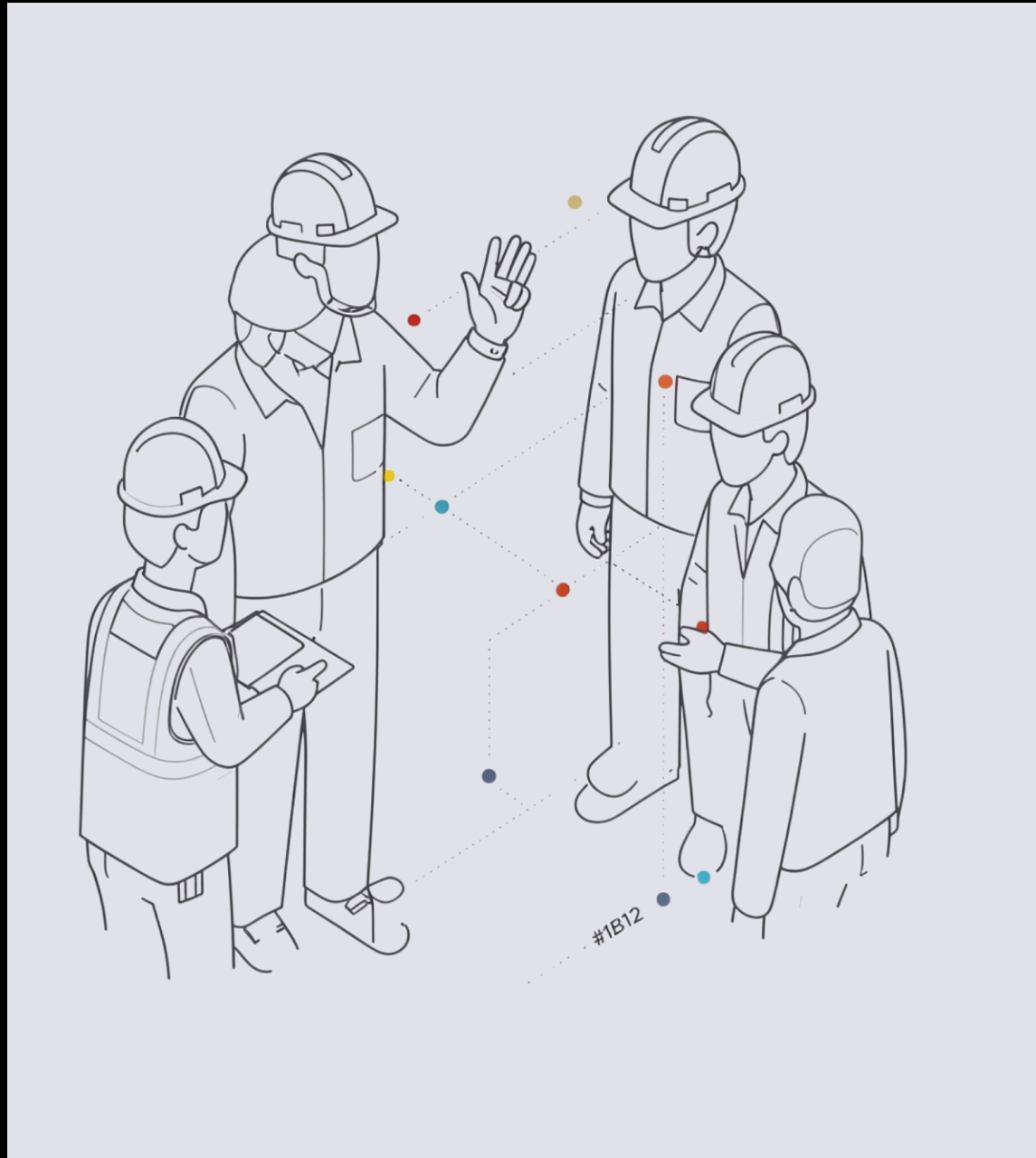
ENFOQUE PERSONAL



El desliz y el lapsus, son errores inconscientes producto de la ausencia o distracción de la mente sobre la tarea

Las equivocaciones y las violaciones son acciones erróneas conscientes motivadas por la prisa, cansancio, falta de motivación

Modelo C.O.N.T.R.O.L



Un sistema operacional de 7 elementos
diseñado para cerrar la brecha de
comunicación en entornos de construcción —
basado en neurociencia





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

C - Clarificar

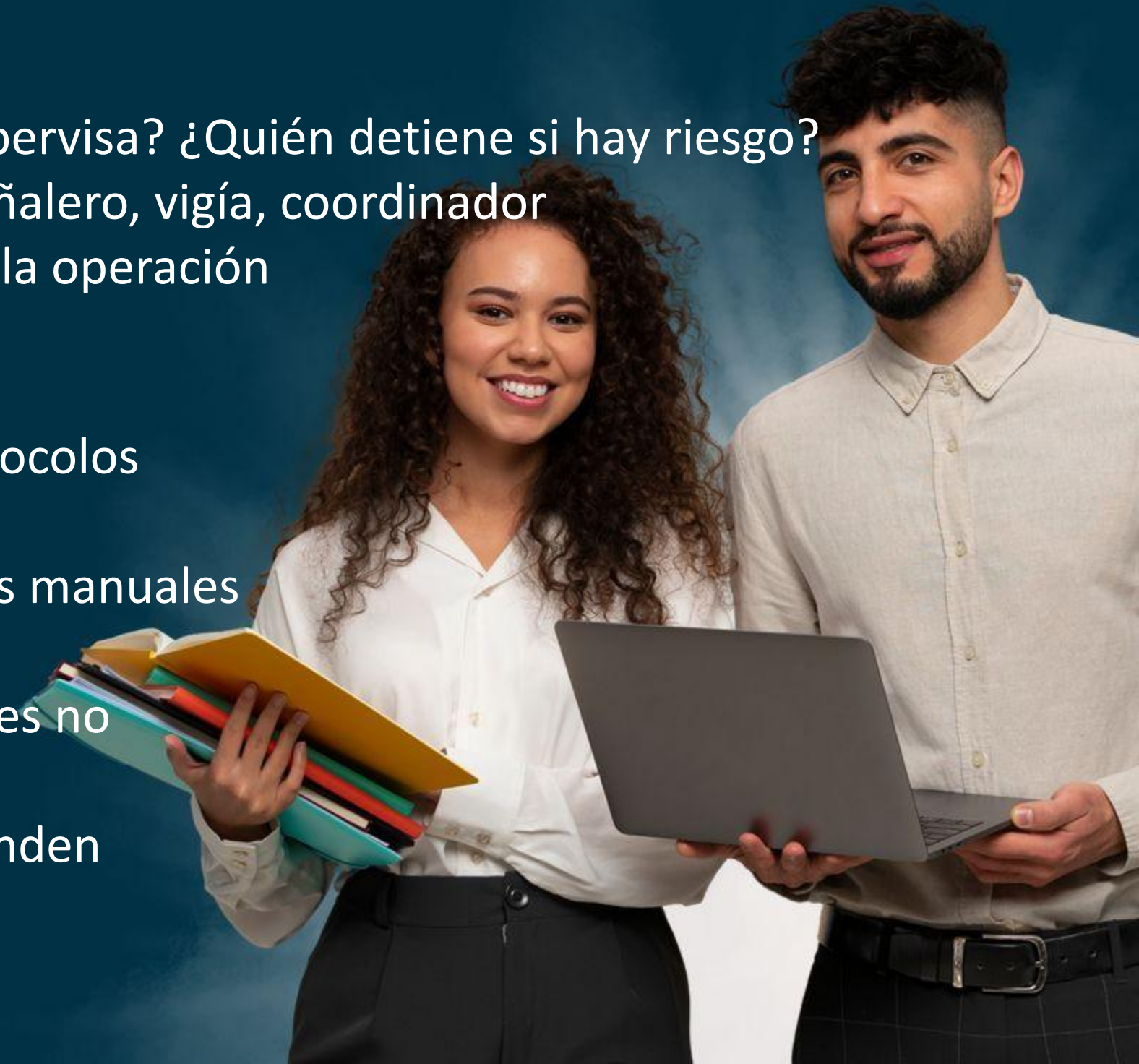
- ¿Qué debe hacerse exactamente?
- Definir el objetivo, no solo la tarea
- Ejemplo: No "iza la viga" sino "iza la viga hasta 8 metros"

O - Organizar

- ¿Quién hace qué? ¿Quién supervisa? ¿Quién detiene si hay riesgo?
- Roles explícitos: operador, señalero, vigía, coordinador
- Autoridad clara para detener la operación

N - Normalizar

- ¿Qué señales, palabras y protocolos usamos?
- Estándares OSHA para señales manuales y de voz
- Acuerdos previos sobre señales no estándar
- Lenguaje común: todos entienden "ALTO" igual



T — Transmitir

- ¿Cómo se entrega la información?
 - Canales: voz directa, radio dedicada, señales manuales
 - Verificar que el canal funciona antes de operar
 - Repetir instrucciones críticas

R — Recibir y Repetir

- ¿La persona recibió y comprendió?
 - Técnica de "read-back": receptor repite lo que entendió
 - Confirmación verbal: "¿Entendido?".....

O — Observar

- ¿La acción corresponde con lo comunicado?
 - Vigilancia durante la operación
 - Detección temprana de desviaciones
 - Comunicación en tiempo real de cambios

L — Libero o detengo

- ¿Se puede continuar o debemos parar?
 - Autoridad para detener sin justificación adicional
 - Cultura de "stop work" sin represalias
 - Reanudación solo con confirmación explícita

PREGUNTAS TIPO ANIS

Para mejorar conversaciones de seguridad

Es clave formularlas de forma **clara, específica y abierta**, incentivando la **reflexión y el compromiso**.

También es vital crear un entorno donde el equipo se sienta **valorado y escuchado**.

Trabajador sin dolor

A biertas

N eutrales

I nesperadas

S encillas

Escucha activa

- **Especificidad:** en lugar de "¿Todo bien?" puede ser: *"¿Qué obstáculos encontraste hoy que podrían comprometer la seguridad?"*.
- **Profundización:** preguntas como *"¿Por qué lo ves así?"* o *"¿Puedes dar un ejemplo?"* fomentan un diálogo más significativo.

- **Momentos claves para usarlo**

Durante inspecciones

Charlas diarias de seguridad

Rondas de seguridad.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

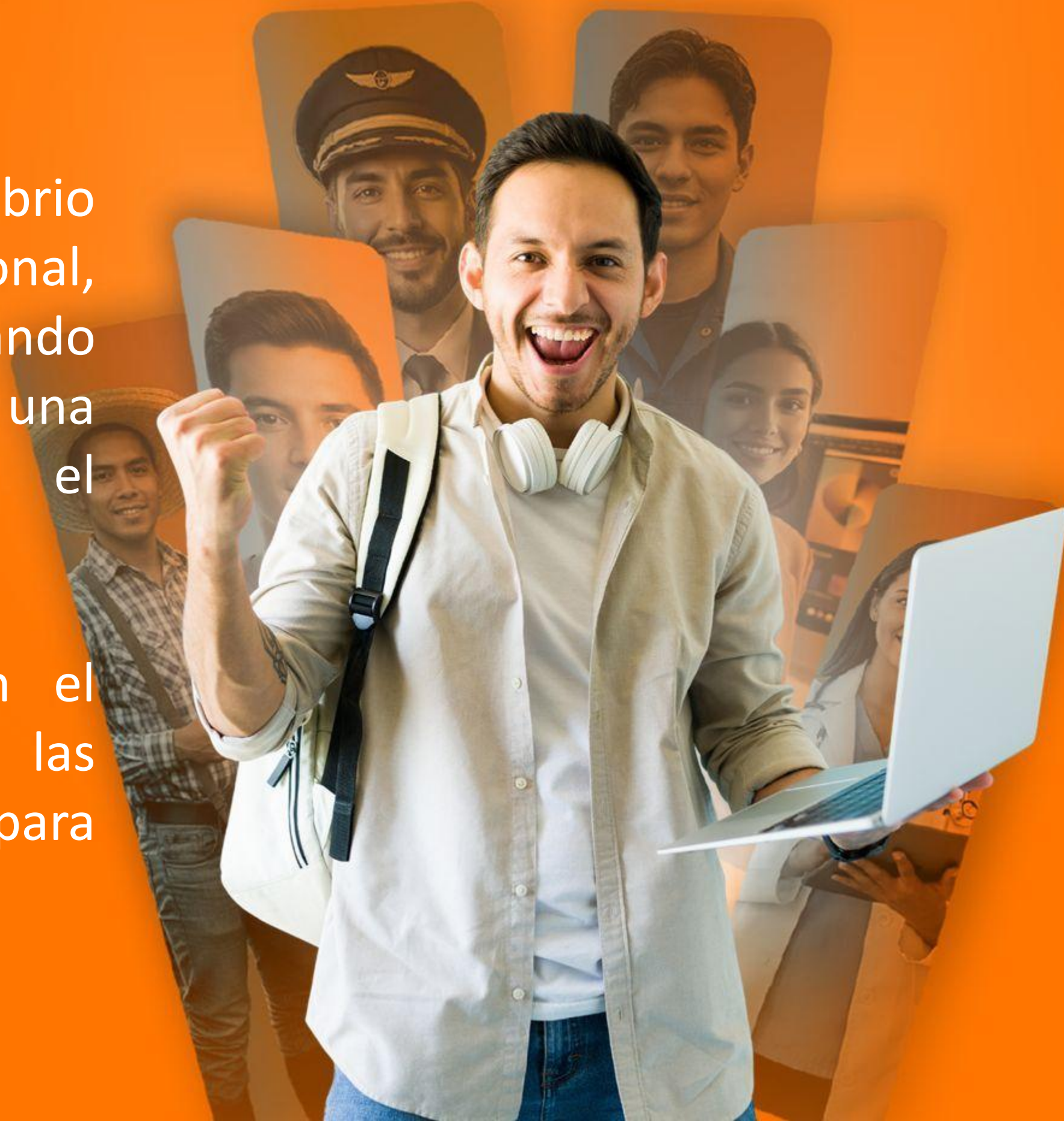
POSITIVA PRESENTE:
Brigadas integrales de
Recuperación,
protección, y Bienestar
en SST



QUÉ ES UNA CRISIS

Situación de inestabilidad, dificultad o desequilibrio que afecta profundamente el bienestar emocional, cognitivo o conductual de una persona, generando angustia, y que, a menudo requiere una intervención inmediata para restablecer el equilibrio.

Es un periodo de disfunción temporal en el funcionamiento psicológico en el que las estrategias habituales resultan insuficientes para manejar el evento.





POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

SEÑALES DE ALERTA PARA INTERVENIR (PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS):



- Las organizaciones deben estar atentas a comportamientos como:

- ✓ Llanto incontrolable.
- ✓ Crisis de ansiedad (palpitaciones, sudoración, sensación de asfixia).
- ✓ Desorientación o mirada perdida.
- ✓ Agresividad o ira desproporcionada.

Una empleada del hotel Moon Palace en República Dominicana

PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN UNA CRISIS EMOCIONAL

A continuación, se presenta el protocolo organizado en 5 letras “ABCDE”, que sirven como ayuda memoria de cada uno de los pasos del protocolo.

A

escucha
Activa

B

reentrenamiento
de la (B)entilación

C

Categorización
de necesidades

D

Derivación a
redes de apoyo

E

psico-
Educación



QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER EN PAP

Lo que debe hacer

- ✓ Háglele entender al afectado que está escuchándolo.
- ✓ Resuma las causas del sentimiento utilizando el estilo del relato y considerando las palabras referidas por el afectado (parafrasear).
- ✓ Asienta con la cabeza
- ✓ Tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.
- ✓ Tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto.

Lo que no debe hacer

- ✓ No se distraiga.
- ✓ No mire el reloj ni mire insistentemente hacia otro lado.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió.
- ✓ No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada.
- ✓ No cuente la historia de otra persona o la suya propia

- ✓ Permanezca cerca a la persona, sentado a su lado y mirando al rostro.
- ✓ Sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está confiado de que será bien recibido por ésta. Puede preguntarle si le incomoda
- ✓ Utilice técnica reflejo, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que usted está en la misma "sintonía afectiva".
- ✓ Háglele saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser autoreferente

- ✓ No toque a la persona, si no está seguro de que sea bien recibido
- ✓ No minimice ni dé falsas esperanzas:
 - "puedo asegurarle que usted va salir adelante"
 - "afortunadamente no fue para tanto"
 - "Dios sabe por qué hace las cosas"
 - "no hay mal que por bien no venga"

PROCESO PASO A PASO PARA CREAR CULTURA DE SEGURIDAD DESDE CERO

PROCESO DE CULTURA DE CREAR CON EFICIENCIA CEREBRAL

(BASADO EN EFICIENCIA CEREBRAL)

FASE DE CONSOLIDACIÓN

LA TRIBU SEGURA:
Refuerzo Social y Identidad
Reconocimiento entre Pares,
Neuronas Espejo, Identidad.

FASE DE ACTIVACIÓN

SEÑALES DE ALTO IMPACTO:
Sorpresa y Relevancia
Romper la rutina, Charla
Visual, Pegatinas de Casco.

FASE DE CIMENTACIÓN

DISEÑO POR DEFECTO:
Allanar el Camino



RAÍCES DE CULTURA DE SEGURIDAD



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0



educa
comunica y cultura preventiva

Bibliografías

- <https://thedecisionlab.com/guide/behavior-change-in-action>
- <https://culturapreventivaosarten.com/desempeno-humano/>
- OSHA. 29 CFR 1926.1420. *Signals—Radio, Telephone or Other Electronic Transmission of Signals.*
- ISO. (2018). *ISO 45001:2018 Occupational health and safety management systems.*
- IOSH . Remembering James Reason, a household name in human error
- Antonio Damasio – teoría emoción-decisión
- Reason, J. (1990). *Human Error*. Cambridge University Press
- <https://www.hse.gov.uk/humanfactors/topics/communications.htm>
- SAFETY ON - Human Factors in Renewables

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.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!



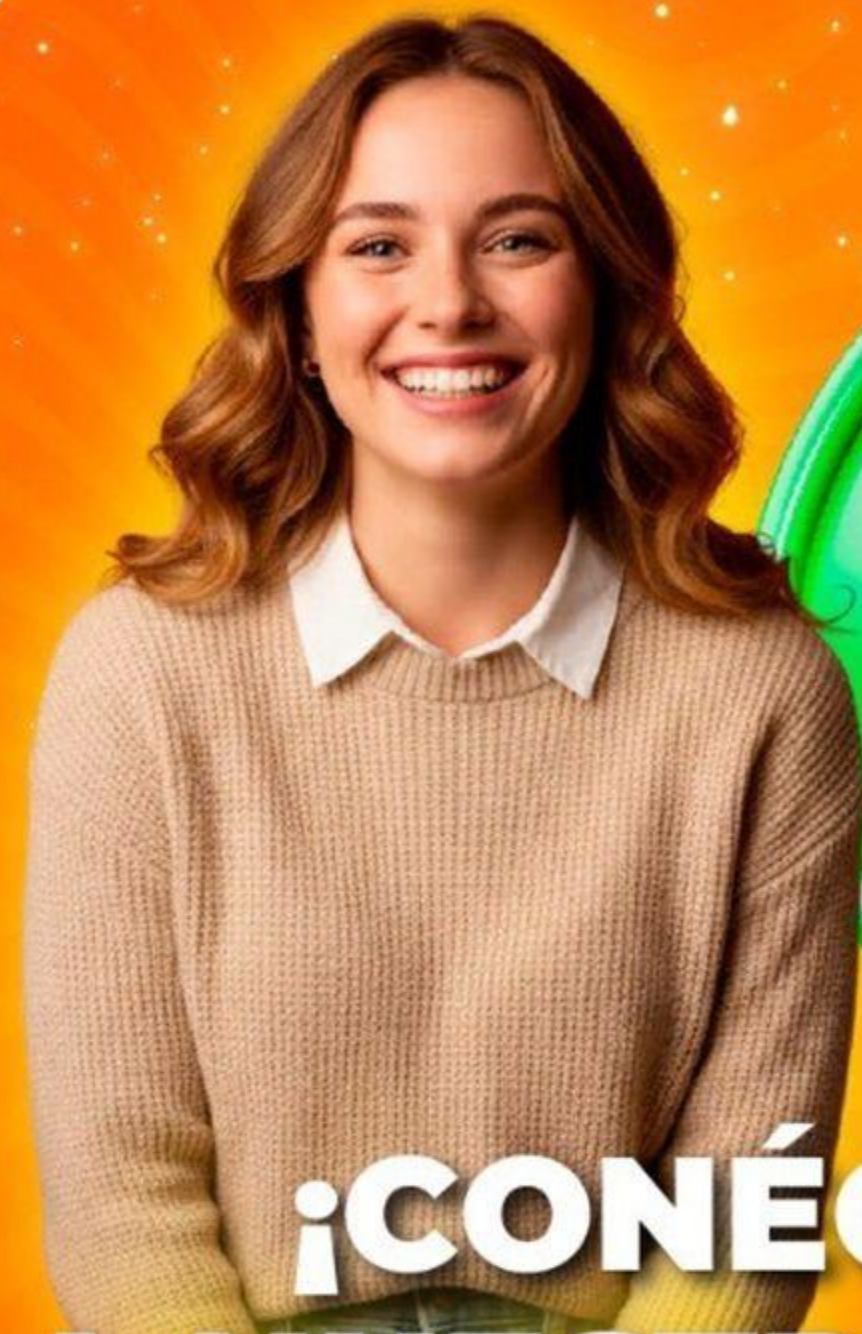


POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

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!**



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

¡Síguenos en nuestra COMUNIDAD EDUCATIVA!



Escanea el código QR para entrar
a nuestro Canal de Whatsapp