

 OSYA <small>ORGANIZACIÓN SERVICIOS Y ASESORÍAS</small> <small>"Administradora de Recursos Humanos"</small>	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Código: P-010	Versión: 11
		Fecha: 18/02/2026	
		Hoja 1 de 10	

1. PROPÓSITO:

Establecer los criterios, responsabilidades y los mecanismos para la comunicación interna y externa, la motivación, participación y consulta de los empleados en las actividades y temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión incluido el plan estratégico de seguridad vial en OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS)

2. ALCANCE:

Aplica a todas las comunicaciones internas y externas y a los procesos de motivación, participación y consulta referentes al Sistema Integrado de Gestión incluido el plan estratégico de seguridad vial en OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS)

3. NOTAS AL DOCUMENTO:

Comunicación de la política: La política del sistema de gestión integral en Calidad, seguridad y salud en el trabajo y Medio ambiente, así como todas las políticas asociadas, incluida la política de seguridad vial se comunican a todas las personas que trabajan bajo el control de OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS), con la intención de que sean conscientes de sus obligaciones individuales de seguridad y salud en el trabajo. Esta comunicación se realizará dentro de la Inducción y reinducción en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Comunicación al exterior: Se comunica a los clientes, proveedores, visitantes, sub-contratistas, comunidad, autoridades del estado y demás partes interesadas los temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión y seguridad vial que le sea competencia de cada uno de ellos. Esta comunicación se realizará por los mecanismos de comunicación digitales, web, físicos autorizados por OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS)

Comunicación desde el exterior: Cualquier parte externa interesada puede solicitar información o comunicar una sugerencia o reclamación a través de los mecanismos establecidos por la OSYA Modulo PQR (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS)., la cual será analizada por las áreas a las cuales intervengan y siguiendo los pasos establecidos por el área de Gestión Documental (correspondencia) si es comunicaciones físicas, el área a la cual viene dirigida la comunicación debe tomar las acciones necesarias, hasta concluir en su seguimiento y contestación a las partes interesadas.

COPASST: El comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, será el principal puente de comunicación interna entre la alta dirección y los colaboradores, apoyando su gestión en el área SST y seguridad vial. De tal manera es el COPASST, es uno de los entes responsables de informar los aspectos relevantes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y seguridad vial a los trabajadores mediante los mecanismos de comunicación interna con los que cuenta OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS)

Participación de trabajadores: OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS), a través del personal encargado de SST, Director Nacional de SIG, Líder SIG y Ambiente y Director TIC garantiza la participación de los trabajadores así:

- **Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles:** Los trabajadores participan de forma activa durante el levantamiento de la información para la elaboración o actualización de la matriz de Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles, durante el análisis de tareas críticas, la ejecución de procedimientos de trabajo seguro, el reporte de condiciones y actos subestándar o inseguros, el auto reporte de condiciones de trabajo y de salud, el acompañamiento en las inspecciones realizadas, etc.
- **Identificación de Ciclo de vida, Aspectos e Impactos ambientales:** Los trabajadores participan de forma activa durante el levantamiento de la información para la elaboración o

 OSYA <small>ORGANIZACIÓN SERVICIOS Y ASESORÍAS</small> <small>"Administradora de Recursos Humanos"</small>	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Código: P-010	Versión: 11
		Fecha: 18/02/2026	
		Hoja 2 de 10	

actualización de la matriz de Identificación análisis de ciclo de vida, Aspectos e Impactos ambientales valoración de significancia y determinación de controles, mediante actividades de capacitación, reuniones, inspecciones, reportes de actos y condiciones inseguras así como resultados de investigaciones de incidentes y emergencias ambientales.

- **Investigación de accidentes y casi-accidentes:** Durante la investigación de accidentes y casi-accidentes, los trabajadores participan a través de sus representantes al COPASST que hacen parte del equipo investigador, de su descripción de la ocurrencia del evento cuando han sido testigos del incidente o bien, como guías para el equipo en el análisis de la causalidad a partir de sus conocimientos en los procesos investigados; para el caso de la investigación de incidentes y/o emergencias ambientales se contara como mínimo con la participación de los trabajadores involucrados y sus jefes inmediatos.
- **Desarrollo y revisión de las políticas y objetivos:** Bajo la representación del COPASST y sus funciones en el proceso de comunicación, motivación, participación y consulta, los trabajadores participan en el desarrollo y revisión de políticas y objetivos del Sistema Integrado de Gestión incluyendo lo correspondiente al Plan estratégico de seguridad vial.
- **Consulta en donde haya cambios que afectan el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Los trabajadores son consultados a través de los mecanismos de comunicación establecidos por la institución (encuestas, comunicados, etc.), o a través del COPASST sobre asuntos del SGSST y seguridad vial cuyas novedades o cambios puedan afectarlos. Las opiniones de los trabajadores durante las consultas son atendidas y analizadas para finalmente dar respuesta a las decisiones.
- **Representación en asuntos del SGSST:** Los trabajadores son representados en asuntos del SGSST y plan estratégico de seguridad vial (PESV) por los integrantes del COPASST elegidos por ellos.

Los trabajadores son informados acerca de sus acuerdos de participación y sobre quiénes son sus representantes al COPASST, a través de comunicados, procesos de formación y procesos de inducción y reinducción.

La responsabilidad última de la Comunicación, motivación, Consulta y Participación de los trabajadores recae sobre la alta Dirección de la empresa.

La responsabilidad de la ejecución, control y seguimiento de este Procedimiento en los términos recogidos en el mismo recae sobre el encargado de SST.

NOTA: Toda la información que se participe debe dejarse disponible en registros (registro de asistencia, Actas, formularios, informes, presentaciones, entre otros) presentaciones como información de consulta futura a los mismos u otros trabajadores.

Lecciones Aprendidas: Con el fin de prevenir la repetitividad de los eventos negativos como incidentes de seguridad de la información, accidentes y casi accidentes de trabajo, incidentes y emergencias ambientales en OSYA (Servicios y Asesorías, Aseo Servicios, Servinacional y Gestiona Agencia Comercial S.A.S) se establece como metodología de prevención la comunicación a los trabajadores del análisis de causas y acciones correctivas y preventivas que resultan de las investigaciones de incidentes de seguridad de la información, accidentes y casi accidentes de trabajo, las cuáles se elaborarán como lecciones aprendidas.

Reunión presencial o virtual

La reunión es convocada por los líderes y coordinadores de proceso con los trabajadores y/o partes interesadas, su fin es informar sobre aspectos relevantes administrativos, operativos, del SIG, del PESV y/o comerciales de la empresa. De estas reuniones se pueden generar registro de asistencia, actas de reunión, registros virtuales.

 OSYA <small>ORGANIZACIÓN SERVICIOS Y ASESORÍAS</small> <small>"Administradora de Recursos Humanos"</small>	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Código: P-010	Versión: 11
		Fecha: 18/02/2026	
		Hoja 3 de 10	

Algunas herramientas tecnológicas utilizadas para reuniones virtuales son: Microsoft Teams, Google Meet o cualquier otro medio electrónico.

Comunicaciones escritas y Vía E-mail

Se utiliza medio de comunicación en doble vía tanto para personal de la empresa como partes interesadas, para transmitir información interna, comercial, operativa, PQR, entre otras.

Charlas, Capacitaciones e Inducción

Son un medio importante para suministrar información, a personal de la organización, contratistas y visitantes, relacionada con SIG, PESV y entrenamiento a funciones específicas, su registro se realiza mediante los siguientes formatos: Asistencia a charla o Capacitación e Inducción y entrenamiento.

Correspondencia

Se utiliza para enviar y recibir documentos que por su naturaleza deben estar físicos tales como facturas, recibos, comunicaciones oficiales etc.

En el caso de recibir o enviar comunicaciones oficiales o respuesta de las mismas, se debe revisar con personal jurídico y tener aprobación de la gerencia.

4. DEFINICIONES:

- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- **Participación:** Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.
- **Motivación:** Señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.
- **Parte interesada:** Persona o grupo, dentro y fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en seguridad y salud en el trabajo y el PESV de una organización.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

- **Capsulas/Boletines:** Reportes internos sobre avances del sistema integrado de gestión o información específica de temas relacionados a la implementación o nuevas prioridades de la gerencia, puede ser virtual o físico, también incluyen temas con la gestión de peligros.
- **Dropbox:** Espacio en la nube para almacenamiento de información del Sistema integrado de gestión.
- **Google Drive:** Espacio en la nube para almacenamiento de información de registros, documentación de Calidad – SST- Ambiental, seguimiento a proceso SST, Sistema integrado de gestión y PESV.
- **Correos electrónicos:** Medio por el cual se envía a todo el personal de la organización comunicados, documentos y archivos de consulta. Además, se reciben consultas, sugerencias y solicitudes relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad del servicio por parte de las usuarias, trabajadores, proveedores de servicio y demás partes interesadas.
- **Comités de calidad:** Reuniones de la alta gerencia para conocer el desempeño de las regionales, cumplimiento de metas, gestión de PQRS, seguimiento a estrategias, entre otros temas de interés misional.

 OSYA <small>ORGANIZACIÓN SERVICIOS Y ASESORÍAS</small> <small>"Administradora de Recursos Humanos"</small>	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Código: P-010	Versión: 11
		Fecha: 18/02/2026	
		Hoja 4 de 10	

- Cartelera: Medio diseñado para publicar información del sistema integrado de gestión
- Comité de convivencia laboral: Recibe y da trámite a quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir presunto acoso laboral.
- COPASST: El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, será el principal puente de comunicación interna entre la Gerencia y los trabajadores tanto administrativos como operativos para los temas de seguridad y salud en el trabajo y PESV.
- Celulares, teléfonos: Medios provistos en la empresa para comunicaciones en cualquier momento.
- Correspondencia: Recepción y respuesta a comunicados de partes interesadas
- Jornadas de inducción, reinducción y capacitación: Jornadas creadas con el fin de informar y/o formar al personal de la organización en aspectos del sistema integrado de gestión virtual o presencial.
- Folleto: Documento que contiene información elemental sobre ciertos temas y busca captar la atención de las personas.
- Señalización: Publicación de señales para advertir peligros o informar sobre normas de seguridad y ambiente.
- Análisis de trabajo Seguro- ATS: Mecanismo de participación para la identificación de peligros de las actividades, esto está a cargo de las usuarias. ** ASEO SERVICIOS si implementa ATS para tareas de alto riesgo como mecanismo de IPERC.
- Grupos de WhatsApp: Red social que se autoriza para la comunicación interna.
- Reporte de condiciones de seguridad: Mecanismo para reportar condiciones de seguridad.
- Formularios de Google forms: Medio para la participación y consulta a la población con relación a los temas del SIG.
- Revisión por la dirección: Reunión en la cual se toman decisiones y acciones con el objeto de promover, controlar y mejorar los procesos y actividades de la organización, se deja evidencia a través del Registro de asistencia y actas.

5.2 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
01	Gerencia General Dirección Nacional SIG analista de calidad Presidente del COPASST	Cumpliendo con el procedimiento establecido de revisión por la dirección con código P-040 , el área encargada de comunicar los resultados que se tienen dentro de la organización, es la Gerencia General, analista de calidad y la Dirección Nacional SIG y de considerarse oportuno, el Presidente del COPASST, el designado como responsable del PESV determinan la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente y el plan estratégico de seguridad vial, analizan las sugerencias, solicitudes, reclamos, etc., realizados por los trabajadores, evalúan los resultados de la evaluación de desempeño del sistema, para finalmente establecer las acciones que aseguren la mejora continua del sistema.	Procedimiento de Revisión por la Dirección P-040
02	Dirección Nacional SIG	La Dirección Nacional SIG por su parte comunica a los encargados en misión y a los demás responsables según	



No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
		corresponda, sobre los ajustes y actividades que cada uno debe implementar para garantizar la mejora continua del sistema de acuerdo a las decisiones que resulten de la revisión por la dirección.	
03	Dirección Nacional SIG	Se informa a todos los trabajadores sobre las decisiones relevantes a través de los mecanismos internos de comunicación utilizados por la empresa, como son: carteleras, correos electrónicos, página web, memorandos, capacitaciones, actas, entre otros, en cuanto a los ajustes o cambios en el sistema de integrado de gestión, que afecten a los trabajadores. Estos serán comunicados de forma especial durante el proceso de reinducción.	
04	Dirección Nacional SIG	Los trabajadores de OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS) comunican al Jefe inmediato, Dirección Nacional SIG, cualquier sugerencia, riesgo, desviación en el SIG u otro aspecto destacable que aprecie en su puesto o área de trabajo o en el Sistema orientado a la detección de peligros y sugerencias para su eliminación, minimización y control.	
05	Dirección Nacional SIG	La Dirección Nacional SIG entrega al presidente del COPASST y el designado como responsable del PESV la información mensual pertinente relacionada con el SIG y el PESV Y da a conocer los reportes realizados por los colaboradores que de una u otra manera fueron canalizados por medio del área y que no recibieron directamente los integrantes del comité. Después de contar con la información pertinente el presidente del COPASST y el designado como responsable del PESV junto con los demás integrantes asistentes a la reunión mensual, analizan los comunicados, establecen su viabilidad y determinan las acciones, responsables y plazos para dar respuesta efectiva a las comunicaciones de los trabajadores, dejando constancia en el acta de reunión del comité que corresponda a la reunión celebrada.	
06	Presidente del COPASST y Dirección Nacional SIG	El presidente del COPASST y el designado como responsable del PESV en reunión concertada con la alta dirección presenta las decisiones del comité en relación a las sugerencias, solicitudes, reportes, etc., comunicados por los trabajadores; buscando la aprobación de las acciones, responsables y plazos definidos por el COPASST para dar respuesta. Por su parte, la alta dirección, analiza la información ofrecida por el presidente y aprueba lo establecido en el acta y/o realiza observaciones que ajusten o direccionen las acciones, lo cual se consolidará en la misma acta de reunión presentada por el presidente del COPASST.	
07	COPASST	Los integrantes del COPASST bajo el liderazgo del presidente del comité y el designado como responsable del PESV, informan a todos los trabajadores, pero principalmente al trabajador que emitió el comunicado correspondiente, sobre las acciones que se determinaron previa aprobación por la alta dirección, para dar respuesta a las sugerencias, solicitudes,	



No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
		reportes, etc. A su vez, comunica a los responsables según corresponda, sobre las acciones que cada uno debe implementar para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el(los) trabajadores.	
08	COPASST	El COPASST liderado por el presidente del comité y el designado como responsable del PESV realizará seguimiento periódico al cumplimiento de los compromisos, verificando las acciones y plazos. Cada vez que una acción se cierre, el COPASST comunicará de esto a las partes interesadas (trabajadores, líderes de obras, etc.)	
09	Presidente del COPASST Presidente del CCL Líder de la Brigada de Emergencia Designado como responsable del PESV	El presidente del COPASST, del comité de Convivencia, El líder de la Brigada de emergencia y el designado como responsable del PESV (Grupos Especiales), realizan informe trimestral, el cual se presenta a la Gerencia General acerca de las novedades presentadas en cada comité en dicho trimestre	Informe Gerencial De Grupos Especiales R-154
10	Director TIC	El Director TIC deberá informar a la Gerencia General y a los Gerentes comerciales de OSYA cuando haya un incidente que interrumpa la normal operación con los clientes o que ocasione pérdida de información.	Reuniones, informes, correos
11	Trabajadores Partes interesadas	Los trabajadores y partes interesadas pueden ser consultados entre otros, por los siguientes motivos: Los cambios en el SIG, Normatividad legal, procedimientos o instructivos, planes de emergencia, PQR, Peligros y riesgos y novedades relacionadas al riesgo vial.	

5.3 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EXTERNA

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO
1	Partes interesadas (Contratistas, subcontratistas, visitantes, proveedores,) Trabajadores	Las partes interesadas, llámese contratista, proveedor, visitante, etc., comunica a cualquier trabajador de OSYA (Servicios y Asesorías SAS, Aseo Servicios SAS, Servinacional SAS, Gestiona Agencia Comercial S.A.S y Germina SAS), la solicitud de información, la comunicación de sugerencias, el reclamo, el requisito, etc., El trabajador a su vez hará entrega al área SIG a través de los mecanismos de comunicación autorizados por la empresa. La parte interesada también podrá establecer la comunicación mediante correo electrónico a través del Equipo de Trabajo de SST de la empresa. Las comunicaciones de las autoridades y clientes son recibidas por cada regional. En caso de requerimientos del SIG serán remitidos para tramite directamente a la Dirección Nacional SIG	
2	Dirección Nacional SIG	La Dirección Nacional SIG contesta y hace seguimiento a las comunicaciones externas referentes al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo y el Plan estratégico de seguridad vial. Preparar y difundir, mediante correo electrónico, emisión de comunicados u otros medios, la información a la parte interesada que	

 OSYA <small>ORGANIZACIÓN SERVICIOS Y ASESORÍAS</small> <small>"Administradora de Recursos Humanos"</small>	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Código: P-010	Versión: 11
		Fecha: 18/02/2026	
		Hoja 7 de 10	

		emitió el comunicado y de así considerarlo, hacerlo extensivo a las demás partes.	
3	Equipo de Trabajo de SST	La Dirección Nacional SIG y de así requerirse, con el visto bueno del área funcional de Talento Humano adscrita al Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, comunicará a las partes interesadas externas información que deban conocer los contratistas, proveedores, visitantes y/o comunidad, como peligros, modificaciones en las políticas, procedimientos, estándares para contratistas, requisitos de ingreso a instalaciones, campañas de seguridad y salud ocupacional, etc. Para emitir el comunicado externo, el área SST podrá utilizar como medio los mecanismos utilizados por la empresa para su comunicación: cartas y oficios escritos, correos electrónicos, etc.	
4	Gerente General Gerentes Comerciales	El Gerente General y/o los Gerentes Comerciales deberán informar a los clientes, proveedores y demás partes interesadas cuando haya un incidente que interrumpa la normal operación de la organización o que ocasione pérdida de información. El Director TIC mantendrá la comunicación con los gerentes de OSYA para asegurar la canalización de las comunicaciones e información emitida a los clientes.	Reuniones

5.4 BARRERAS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Existen dos grandes limitaciones: las propias de la organización y las barreras externas que impiden la participación.

BARRERAS PROPIAS DE LA ORGANIZACIÓN	MECANISMOS DE VALIDACIÓN DE BARRERAS
- La alta rotación del personal de planta en algunas de las regionales, que afectan la continuidad de los procesos.	Proceso de inducción específico a cargo de cada jefe de proceso y posterior refuerzo de los jefes de proceso con los que tiene mayor relacionamiento
- La rotación natural dado los tipos de contrato en las diferentes unidades de negocio, en especial en la empresa de servicios temporales	Cartilla de inducción con información del SGSST y los mecanismos de consulta y participación como es el caso del módulo de PQR
- El alcance nacional y la dificultad para garantizar en las regionales el cumplimiento de los lineamientos direccionados desde la regional principal, dado las características propias de cada regional en su operación.	Centralización de procesos nacionales en regional principal, jefes nacionales que direccionan tareas. Seguimiento especial por parte del nuevo proceso de transformación estratégica.
- La posición de algunos clientes y centros de trabajo frente a la adopción de las políticas de Servicios y asesorías de acuerdo a requerimientos legales, dado su posicionamiento como cliente y políticas internas	Acompañamiento y asesoría de requisitos en términos de SST, seguridad vial y temas que apliquen con los clientes en la medida que lo permitan
- La dificultad de algunos centros de trabajo para comprender los requisitos normativos de carácter obligatorio dado su desconocimiento.	Acompañamiento y asesoría de requisitos legales en términos de SST, seguridad vial y demás temas que apliquen con los clientes de acuerdo a su sector económico.

BARRERAS PROPIAS DE LA ORGANIZACIÓN	MECANISMOS DE VALIDACIÓN DE BARRERAS
<ul style="list-style-type: none"> - De acuerdo a los perfiles del cargo, y en especial en la unidad de negocio de Aseo servicios el nivel de alfabetización del personal operativo 	<p>Uso de estrategias de formación más didácticas y sencillas para promover la divulgación específica de temas de interés, que promueva la prevención de accidentes y enfermedades, con el apoyo de los coordinador y supervisores</p>
<ul style="list-style-type: none"> - La distribución del personal por todas las regiones del país y en diferentes sectores. 	<p>Uso de herramientas tecnológicas como las capsulas informativas que faciliten llegar la información a cualquier lugar del país</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Las diferencias en los sectores económicos de los centros de trabajo de las diferentes unidades de negocio, que requieren mecanismos diferentes de intervención 	<p>El acompañamiento a las empresas usuarios por parte de cada director de regional de SST, COPASST y comité de convivencia de acuerdo a los requerimientos del sector y acuerdos de niveles de servicio</p>
<ul style="list-style-type: none"> - La identificación de los trabajadores como parte de los centros de trabajadores a quien presta sus servicios y la no claridad de quien genera la figura de empleador. 	<p>La respuesta oportuna y direccionamiento los trabajadores frente a la figura de trabajo del sector temporal, acompañamiento especial accidentes de trabajo y casos médicos. Unificación de área de servicio al cliente para dar oportunidad en las repuestas</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades o acceso a la conectividad para participar en el diligenciamiento de formularios electrónicos por parte del personal - Falta de interés en la identificación de peligros por parte de los trabajadores - Temor en dar versiones por parte de los testigos o del involucrado en accidentes de trabajo 	<p>Controlar la cobertura del diligenciamiento de información apoyada con los coordinadores de la regionales. Emitir las capsulas con información sobre IPERC. Realizar capacitaciones sobre procedimiento de investigación de peligros Notificar responsabilidades a los trabajadores con relación a la SST</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Virtualidad en las capacitaciones puede generar falta de atención por parte de los asistentes, desconexión, fallas de acceso. 	<p>Realizar formaciones con interacción de los asistentes, tratar que las formaciones no superen las 2 horas de conexión continua. Agendar con anticipación el encuentro Preparar el material audiovisual.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Miedo de los trabajadores a presuntas represalias por reportar situaciones de victimización, acoso y bullying 	<p>Sensibilizaciones en prevención del acoso, bullying, victimización Comité de convivencia laboral, procedimiento confidencial.</p>
<p>Participación en programas de vigilancia epidemiológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de interés personal en su salud - No asistencia a su EPS para sus recomendaciones medicas - Temor a suministrar su estado real de salud 	<p>Seguimiento a los compromisos de salud Exámenes médicos ocupacionales</p>
<p>Consulta a trabajadores sobre la información del diagnóstico para recobro de incapacidades ante EPS o ARL y seguimiento de reintegro laboral: Barrera: Estado de salud, dispersión geográfica de los trabajadores, contacto con familia.</p>	<p>Capsulas, charlas sobre requisitos para tramite de incapacidades ante las entidades. Aporte de documentos.</p>
<p>Consulta a COPASST sobre revisión de la documentación del SIG definida en las responsabilidades del Dec. 1072.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barrera: Desconocimiento de los requisitos legales y sobre los aspectos que deben revisar 	<p>Asesoramiento del área SST al COPASST Seguimiento al cumplimiento de sus responsabilidades tanto Res 2013 y Dec 1072. Registro en actas. Capacitación en funciones y responsabilidades COPASST</p>

BARRERAS PROPIAS DE LA ORGANIZACIÓN	MECANISMOS DE VALIDACIÓN DE BARRERAS
La comunicación específica de los riesgos y controles en seguridad y salud en el trabajo, incluyendo los correspondiente a seguridad vial de cada uno de los centros de trabajo de Organización servicios y asesorías, dado que la responsabilidad funcional es delegada a la empresa usuaria y se da en las instalaciones del cliente, sobre el cual la Organización no tiene el detalle ni la injerencia en la operación.	Establecer planes de trabajo conjuntos con los centros de trabajo que faciliten la comunicación entre los trabajadores y la organización frente a novedades presentadas en la identificación de riesgos y controles y de esta forma pueda incluirse información mas aterrizadas a las características de la operación y de igual forma se garantice el acceso a la población de interés.

6. ANEXOS

K-011 Matriz de comunicaciones SIG

7. HISTORIAL DE REVISIONES

Nro. de versión	Fecha de aprobación	Elaboro	Reviso	Aprobó	Descripción del cambio
01	03-12-2014	-	-	-	Liberación del documento
02	25-11-2016	-	-	-	Se modificó el propósito, alcance y notas al documento y desarrollo del documento para dar cumplimiento a Ruc
03	15-09-2021	-	-	-	Se incluyen Barreras y limitaciones en la comunicación
04	25-01-2022	-	-	-	Complemento de comunicaciones TIC para SGSI
06	14-02-2022	-	-	-	Se incluye matriz de participación y matriz de consulta con las barreras y las estrategias. K-011 Se actualiza la matriz de comunicación se incluyen mecanismos de comunicación, se actualiza el numeral 5.3 barreras de la participación
07	09/08/2022	-	-	-	Se incluye en el alcance la organización Gestiona Agencia Comercial S.A.S
08	06/09/2023	-	-	-	Se revisa y actualiza el procedimiento incluyendo los temas relacionados con el Plan estratégico de



OSYA

ORGANIZACIÓN
SERVICIOS Y ASESORÍAS
"Administradora de
Recursos Humanos"

**PROCEDIMIENTO DE
COMUNICACIÓN,
PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

Código: P-010

Versión: 11

Fecha: 18/02/2026

Hoja 10 de 10

					seguridad vial
09	15/03/2024	Juan Alejandro Patiño – Danny Gómez	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	Se actualiza información donde se incluye designado PESV
10	15/11/2024	Juan Alejandro Patiño – Líder Ambiental	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	se incluye sistema integrado de gestión
11	18/02/2026	Danny Gómez – Líder SIG	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	Catherine Cáceres - Director Nacional SIG	Se incluye Identificación de Ciclo de vida, Aspectos e Impactos ambientales