

Antes



Después

# COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN:

## Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo

PLAN NACIONAL  
**MULTIMODAL**  
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# COMUNIDAD NACIONAL DE CONOCIMIENTO EN

## INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES DE TRABAJO

---

PLAN NACIONAL  
**MULTIMODAL**  
DE EDUCACIÓN EN S.S.T.



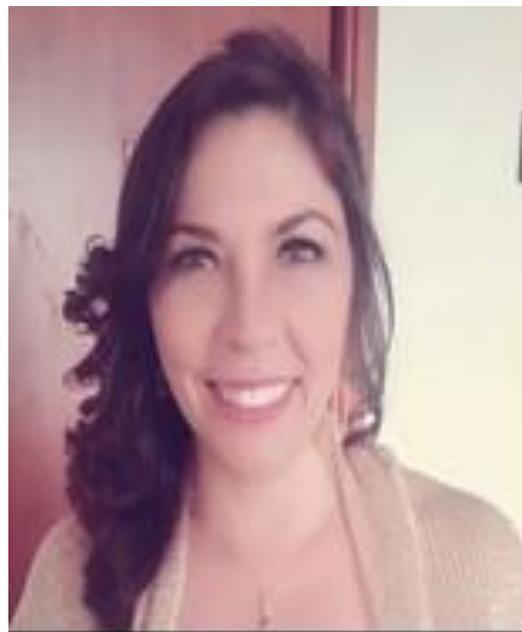
# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE ENTREVISTAS

## EXPERTO LÍDER

*De la comunidad Investigación  
de incidentes y accidentes de  
trabajo*

---

Hilda Janice Velasco A.  
Profesional S.O. Lic. 8069/19 SSB  
Abogada en Formación.  
Especialista en Derecho Constitucional  
[consultoriarucsgi@gmail.com](mailto:consultoriarucsgi@gmail.com)  
Contacto: +57 315 8875972



“ Lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice ” ...

Peter Drucker (1909-2005)

# TABLA DE CONTENIDOS

Momento 1

## Momento 1

Finalidad de las entrevistas durante el proceso de investigación de los AT.



## Momento 2

Técnicas para realizar entrevistas efectivas



## Momento 3

Cómo materializar lo aprendido para el SG-SST.



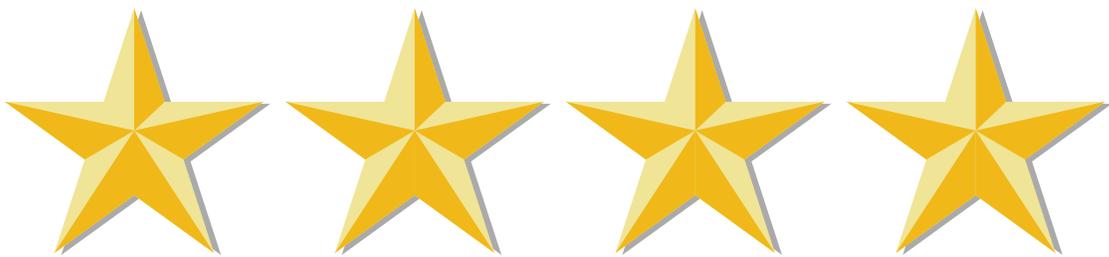
# OBJETIVO GENERAL

Orientar lineamientos y herramientas que aporte a la ejecución de para realizar **ENTREVISTAS eficaces**, en un proceso de *Investigación de accidentes*.





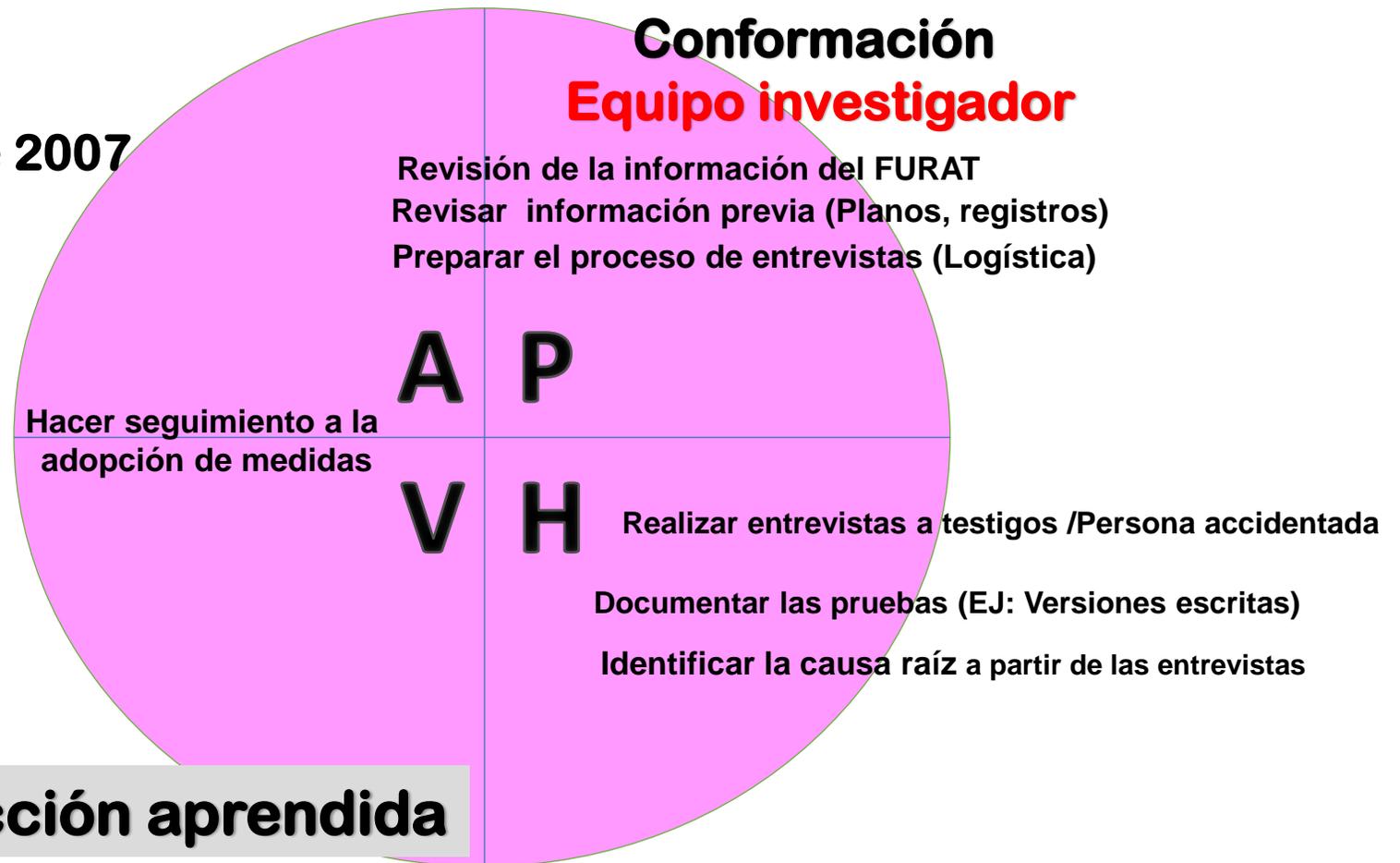
# EVALUÉMONOS



La INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES es un **proceso sistemático** que busca determinar las **causas básicas** y los hechos que favorecieron la ocurrencia del evento

# FURAT

**Resolución 1401 de 2007**



# ¿Que comprendes por ENTREVISTA y cuál crees que es su finalidad?...





La ENTREVISTA es una **CONVERSACIÓN** entre dos (2) o más personas (grupal) con un enfoque de **preguntas o afirmaciones** que plantea el entrevistador y sobre la cual, la persona entrevistada da su **respuesta o su opinión**.

**PALABRAS CLAVES:** Conversación / Preguntas / Afirmaciones / Respuesta / Opinión

# El objetivo de la Entrevista en la Investigación de Accidentes de Trabajo es...



“Encontrar *datos relevantes* que aporten al análisis de causas”

## Medios de prueba

Art. 165  
C.G.P.



- ✓ Declaración de las partes
- ✓ La confesión
- ✓ El juramento
- ✓ **El testimonio de terceros**
- ✓ El dictamen pericial
- ✓ La inspección judicial,
- ✓ Los documentos
- ✓ Los indicios
- ✓ Los informes

Entre otros medios que sean útiles para la formación del convencimiento del juez.

# COMPETENCIAS DEL ENTREVISTADOR



# Una entrevista efectiva depende de...



- ☺ Preparación personal (Tranquilidad del entrevistador).
- ☺ Preparación de lugar donde se realizará (Ambiente tranquilo y seguro para el entrevistado)
- ☺ Saludo cordial
- ☺ Explicación del objetivo de la entrevista
- ☺ Desarrollo, conforme el cuestionario previsto  
Aprendizaje
- ☺ Agradecimiento
- ☺ Despedida y cierre

Una INVESTIGACIÓN EXITOSA implica formular *preguntas poderosas* con estas características...



**A** biertas  
**N** eutrales  
**I** nesperadas  
**S** encillas

Si tuvieras la oportunidad de hacer algo diferente para que este tipo de AT no se vuelva a presentar  
¿Qué harías?



¿Qué APRENDIZAJE para tu Vida, te ha dejado éste accidente?

**Libreta de  
notas**



# Recursos requeridos para una entrevista exitosa



**Grabadora UNICAMENTE si el entrevistado  
autoriza por escrito el registro de voz de su  
entrevista / Formato consentimiento  
informado**

# Preguntas Básicas

**1.- ¿Quién es el  
accidentado?  
(Su experiencia)**

**2- ¿Dónde ocurrió el  
accidente? / Sitio /  
equipos y/o materiales  
involucrados**

**3 - ¿Cómo ocurrió el  
accidente?**

**4- Desde su punto de  
vista ¿Qué cree que  
falló?**

**5- ¿Qué acciones  
propone para evitar su  
repetición?**

**6- ¿Cuál es la lección  
aprendida para prevenir  
la recurrencia?**

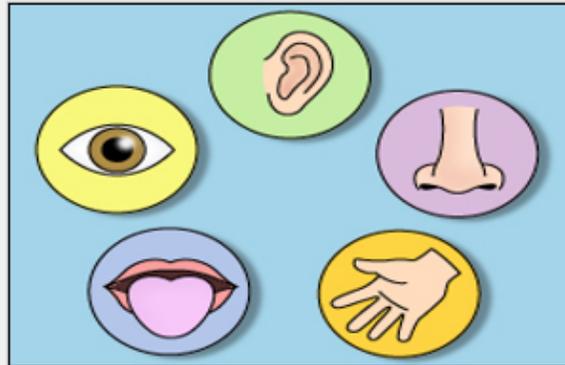
No. Citación	Medio	Acción
<b>Primera citación</b>	<b>Escrito:</b> Vía correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se enviará la citación a (los) correo(s) electrónico(s) institucional del (los) interviniente (s) o a su correo personal en caso de no contar con el institucional.</li> </ul>
<b>Segunda citación</b>	<b>Escrito:</b> Vía correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de no obtener respuesta a la primera citación, se envía la reiteración a la solicitud inicial, guardando la trazabilidad del primer mensaje enviado.</li> </ul>
<b>Tercera y última citación</b>	<b>Escrito:</b> Vía correo electrónico y/o certificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de no obtener respuesta a los dos (2) correos anteriores enviados, se reitera la solicitud inicial, guardando la trazabilidad de los mensajes anteriores.</li> </ul>
<p>- Las citaciones vía correo electrónico pueden ser reiteradas vía telefónica, dejando en el informe de investigación, la trazabilidad de fecha de llamada y respuesta a la misma.</p>		
<p>- En caso de agotar las tres (3) anteriores instancias de citaciones y no obtener respuesta positiva (inasistencia a la citación o no reporte del testimonio), el equipo investigador podrá subsanar, -dejando la evidencia en el informe de investigación-, a partir de su perspectiva de la ocurrencia del evento.</p>		

# TIPS para realizar una ENTREVISTA efectiva durante la Investigación de AT.



## Activar los **Sentidos** para una **ATENCIÓN PLENA** y **Consciente**

✓ **OIDOS** TOTALMENTE abiertos y dispuestos a Escuchar



✓ **OJOS** visualizando al GRANDIOSO Ser Humano que está frente a mí y conectándonos con su HISTORIA DE VIDA.

✓ **MANOS** soltando cualquier distractor que puedan desviar la concentración de la conversación

✓ **BOCA** haciendo preguntas poderosas, abiertas, parafraseando y resumiendo lo escuchado.

✓ **NARIZ** “olfateando” e INTUYENDO las emociones del entrevistado y conectándose con “lo que no se dice”.

**No obstante puede contarse con un cuestionario guía, es importante que entrevistador fluya en la conversación, conforme los elementos que le vaya proporcionando el entrevistado**

**Mantener una actitud de ESCUCHA activa, para CONSTRUIR las preguntas, con los elementos proporcionados por el entrevistado**

**El proceder cordial y respetuoso, debe primar antes que el interés de obtener una respuesta.**





# BIBLIOGRAFIA

1

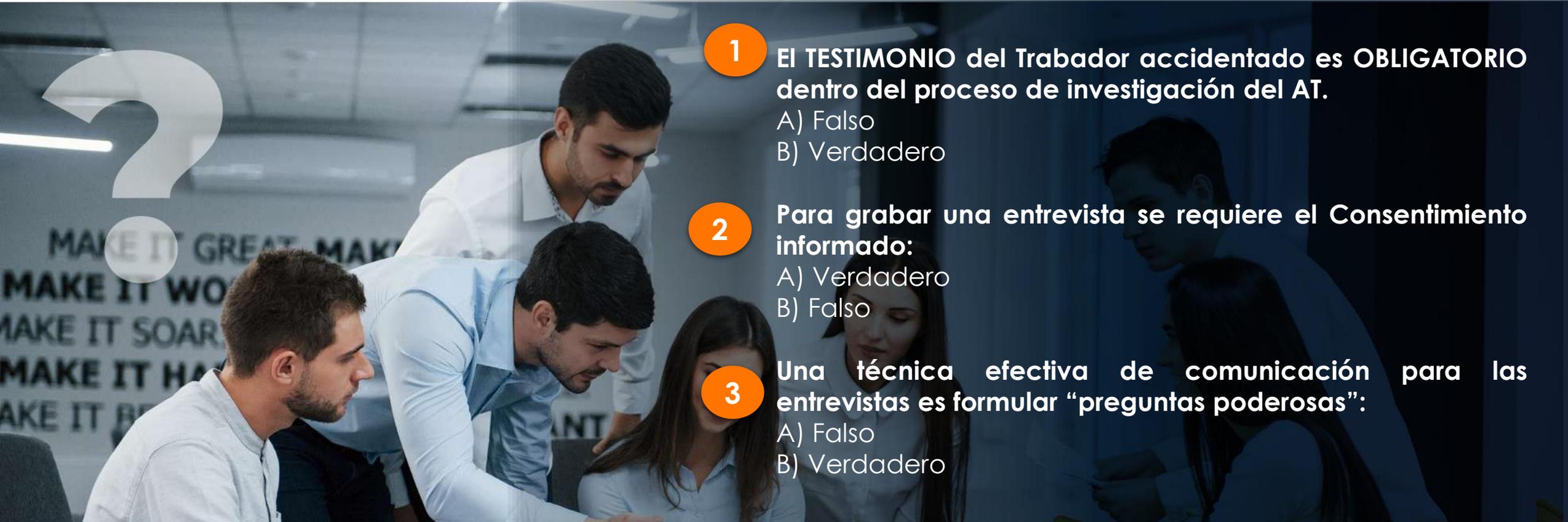
Res. 1401 de 2007



# EVALUÉMONOS

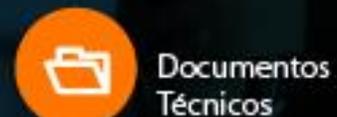
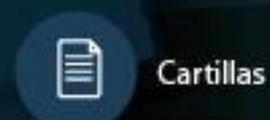
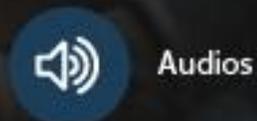


# PREGUNTAS



- 1** El TESTIMONIO del Trabajador accidentado es OBLIGATORIO dentro del proceso de investigación del AT.  
A) Falso  
B) Verdadero
- 2** Para grabar una entrevista se requiere el Consentimiento informado:  
A) Verdadero  
B) Falso
- 3** Una técnica efectiva de comunicación para las entrevistas es formular “preguntas poderosas”:  
A) Falso  
B) Verdadero

# RECUERDA QUE POSITIVA ★ TIENE PARA TI ★



Para una mejor atención y servicio al cliente, disponemos de los siguientes  
★ canales de comunicación ★



EDUCACIÓN VIRTUAL –  
CURSOS DE OBLIGATORIO  
CUMPLIMIENTO

[educavirtual@positiva.gov.co](mailto:educavirtual@positiva.gov.co)



EDUCACIÓN PRESENCIAL Y  
TALLERES WEB

[positiva.educa@positiva.gov.co](mailto:positiva.educa@positiva.gov.co)