

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES	Código: P-27-CA
		Versión: 05
		Vigencia: 11-11-2022

PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES

Fecha	Versión	Identificación del Cambio
19-Dic-2017	01	Emisión inicial del documento
24-Abr-2018	02	Se incluye la identificación y tratamiento de comunicaciones asociadas a la seguridad y salud en el trabajo y la gestión ambiental.
02-Dic-2019	03	Actualiza cargo del responsable del procedimiento y eliminación de actividades asociadas a empresas administradas
11-Dic-2020	04	Actualización cargos de acuerdo con el organigrama
11-Nov-2022	05	Actualización de las áreas involucradas

Angélica María Maldonado	Diana Patricia Tavera Moreno
Gerencia Administrativa y Financiera	Gerente General
Elaborado por	Aprobado por

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES	Código: P-27-CA
		Versión: 05
		Vigencia: 11-11-2022

1. OBJETIVO

Regular el flujo de las comunicaciones internas y externas relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado de la empresa, incluyendo las de seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental. También recibir, documentar y responder las inquietudes de las partes interesadas y registrar su decisión.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actuaciones de Comunicación, Consulta y Participación en materia de gestión de calidad, prevención de riesgos laborales y mitigación de impactos ambientales, trámite a requisitos de partes interesadas y prevención de Riesgos Laborales que se realicen en la empresa.

3. 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 orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas públicas y privadas.

Comité de Convivencia Laboral: Grupo de vigilancia de obligatoria conformación por parte los empleadores públicos y privados, cuya finalidad es contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral.

4. ÁREAS INVOLUCRADAS

ACTIVIDAD	AREA					
	GERENCIA GENERAL	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PROFESIONAL SGI Y SGSST	GERENCIA TÉCNICA	GESTIÓN JURÍDICA	GESTIÓN HUMANA
DETERMINAR LA INFORMACIÓN QUE DEBE DARSE A CONOCER INTERNA O EXTERNAMENTE ASÍ COMO LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN A	R	R	R	R	R	R

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES	Código: P-27-CA
		Versión: 05
		Vigencia: 11-11-2022

UTILIZAR RECIBIR Y ANALIZAR LAS INFORMACIONES NECESARIAS PARA EL ADECUADO DESEMPEÑO DEL SGI	N/A	N/A	R	N/A	N/A	N/A
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO FLUJO DE INFORMACIÓN	N/A	N/A	R	N/A	N/A	N/A
INFORMAR A LA GERENCIA EL DESEMPEÑO DE LOS CANALES DE INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA	I	N/A	R	N/A	N/A	N/A
R: Área Responsable C: Área Consultada A: Área que aprueba I: Área Informada						

Área Responsable: Área que hace el trabajo para lograr la actividad o tarea.

Área Consultada: Aquella que no está directamente implicada en el desarrollo de las actividades, se les solicita opiniones, y con quien exista una comunicación bidireccional.

Área Informada: Aquellos que se mantienen al día sobre los progresos, a menudo solo cuando la actividad se termina o entrega.

Área que aprueba: El responsable en última instancia por la realización correcta y completa de la entrega de la tarea, es quien debe firmar la aprobación del trabajo que es proporcionado por el responsable.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	<p>El personal que realiza actividades dentro del SGI y dueños de proceso determinan la información que debe darse a conocer interna o externamente, así como los medios de difusión y comunicación a utilizar.</p> <p>Como mínimo se deben establecer flujos de información para las siguientes comunicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificación y tratamiento de los requisitos manifestados y/o pactados con los clientes. Tramite a las PQRS de los clientes. Identificación de la satisfacción del cliente. Reporte de condiciones y/o actos inseguros asociados a SST. Impactos ambientales de la compañía 	Todos los miembros de la organización	Matriz de comunicación por procesos
2	Recibe y analiza la información necesaria para el adecuado desempeño del Sistema de Gestión Integrado, garantizando que las decisiones y comunicaciones sean necesarias para certificar la	Gerencia General Profesional del SGI y SGSST	Actas de reunión y comités, comunicaciones y memorandos



**PROCEDIMIENTO
COMUNICACIONES**

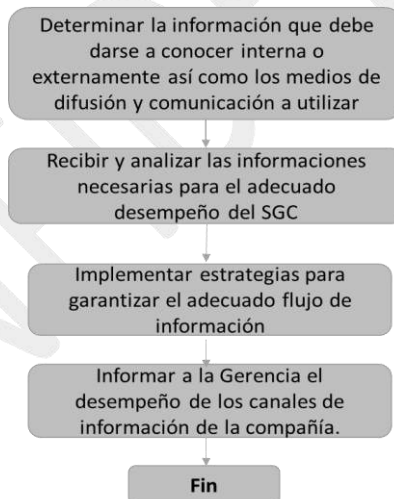
Código: P-27-CA

Versión: 05

Vigencia: 11-11-2022

	conformidad de los servicios, prevención de accidentes y enfermedades laborales, mitigación de impactos ambientales y las demás asociadas al funcionamiento de la compañía sean conocidas en todos sus niveles.		
3	<p>Implementa estrategias para garantizar el adecuado flujo de información tanto de las comunicaciones internas como externas que puedan afectar el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>Nota: Las comunicaciones externas son por lo general cartas, licitaciones, cotizaciones, informes o requerimientos de los entes de control entre otros.</p>	Profesional del SGI y SGSST	No aplica
4	Informa a la Gerencia el desempeño de los canales de información de la compañía.	Profesional del SGI y SGSST	Informe de Revisión por la Dirección

6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



7. REGISTROS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

MTR-02-CA Matriz de comunicación por procesos.

8. OBSERVACIONES

No aplica