Índice

[1 OBJETIVO 2](#_Toc163227512)

[2 ALCANCE 2](#_Toc163227513)

[3 RESPONSABLE 2](#_Toc163227514)

[4 DEFINICIONES 2](#_Toc163227515)

[5 GENERALIDADES 2](#_Toc163227516)

[6 PROCEDIMIENTO 3](#_Toc163227517)

[7 REGISTROS 4](#_Toc163227518)

[8 VERSIONES 4](#_Toc163227519)

[9 APROBACIÓN 4](#_Toc163227520)

# OBJETIVO

Definir los diferentes canales de comunicación, participación y consulta internas y externas entre los diferentes niveles de la organización, para orientar el manejo de la información, apoyar el logro de los objetivos y políticas de los diferentes sistemas; así como fomentar la participación del personal, fortaleciendo la conciencia en la prevención de Riesgos en la implementación del Sistema de Gestión integral de Biako Seguridad Ltda.

# ALCANCE

Aplica para la comunicación, participación y consulta de los aspectos relacionados con el SIG de la empresa (Calidad, Seguridad y salud en el trabajo, Medio Ambiente, BASC y seguridad vial) y/o partes interesadas.

# RESPONSABLE

Responsable de los sistemas de gestión, dueños de proceso.

# DEFINICIONES

* **COMUNICACIÓN INTERNA:** Proceso a través del cual se generan acciones y programas que informan, divulgan, permiten establecer relaciones y conllevan a la participación de los espacios de trabajo de la organización.
* **CONSULTA:**  Permite referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo
* **EFICACIA:** Medida del cumplimiento de un propósito
* **EVIDENCIA OBJETIVA**: Información cuya veracidad puede demostrarse con base en hechos obtenidos a través de la observación, medición, ensayo u otros métodos
* **Incentivo y/o estimulo:** Recompensa en bienes o servicios otorgados a una persona para motivarla en el desempeño de sus labores.
* **MEDIO**: Herramienta de comunicación a través de la cual se trasmitirá el mensaje deseado al público objetivo.
* **PLAN DE ACCIÓN:** “Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proceso o actividad”.
* **PARTES INTERESADAS:** Individuos o grupos interesados en o afectados por el desempeño en seguridad y salud en el trabajo, Medio Ambiente y seguridad en la cadena de suministros.
* **PARTICIPACIÓN:** Es un proceso que implica el compromiso individual y colectivo para conseguir la transformación del entorno, en busca del interés general.

# GENERALIDADES

* Comunicación interna: Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a la compañía.

La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el Sistema Integrado de Gestión SIG, conozcan los riesgos para la empresa, así como los objetivos, políticas y la mejora continua.

* La comunicación, además de la definida para la operatividad de cada procedimiento, se hará por medio de:
* Cartelera de anuncios.
* Entrega de documentación /información del SIG.
* Reuniones y charlas
* Correos electrónicos
* Sugerencias
* Reporte de actos y condiciones inseguras, entre otros
* Comunicación externa: Por exclusión, aquella que no sea interna. A todos los efectos, las quejas, reclamaciones, denuncias, etc. con carácter ocupacional, serán regidas de acuerdo a lo recogido en el presente procedimiento.

Estas comunicaciones las pueden realizar las diferentes partes interesadas como clientes, socios, los proveedores, los entes de control entre otros.

* Participación: Los trabajadores están representados por sus integrantes en el COPASST; que es el organismo encargado de la vigilancia y control de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A través del comité, los trabajadores serán representados en todo lo relativo a SST, quedando constancia en las actas del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. En los procesos de Inducción/re inducción se asegura que los trabajadores conozcan sus representantes ante el COPASST. Adicionalmente también deben participar en la identificación/reporte de peligros, riesgos, actos y condiciones Inseguras, sugerencias, inquietudes, observaciones, investigación de incidentes, desarrollo y revisión de políticas y objetivos en SST y seguridad vial, a través de los formatos los cuales serán recibidos por la coordinadora de SIG, quién llevará a cabo las actividades respectivas de comunicación para asegurar que dichos reportes sean tenidos en cuenta.

# PROCEDIMIENTO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDAD** | **DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| **Emitir y recibir comunicación** | Emitir y recibir información por medio de los canales establecidos por la organización. | Líderes de proceso | FTO-006-GER Matriz de comunicaciones |
| **Clasificar la información** | * Clasificar la información que se va a emitir (a quien va dirigida).
* Clasificar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, inquietudes, ideas y aportes, se clasifican de acuerdo al requerimiento como, por ejemplo: COPASST, comité de convivencia, comité vial, en cargado de SIG, nomina, operaciones, comercial, gerencia, medios tecnológicos y gestión humana.

**NOTA:** se cuenta con 10 días hábiles para la contestación del requerimiento. | Líderes de proceso | FTO-006-GER Matriz de comunicacionesNotificación a cada líder de proceso el requerimiento. |
| **Realizar seguimiento** | Realizar seguimiento a los requerimientos solicitados a cada área, hasta dar cierre al mismo. | Líderes de proceso | Evidencia de cierre |
| **Participación del personal** | El personal puede participar en el SIG mediante los mecanismos previstos por la compañía | Analista SIG | FTO-006-GER Matriz de comunicaciones |

#  REGISTROS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Código** | **Documento**  |
| 1 | FTO-006-GER | MATRIZ DE COMUNICACIONES |
|  |  |  |
|  |  |  |

# VERSIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versión** | **Fecha** | **Motivo de la Actualización** |
| 1 | abril 2024 | Elaboración de procedimientos |
|  |  |  |

# APROBACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ**  | **VALIDÓ** | **APROBÓ** |
|  |  |  |
| Felipe Pinilla | Álvaro Andrés Bonilla | Álvaro Andrés Bonilla |
| Coordinador SIG  | Gerente | Gerente |