

TEMA	COMUNICACIÓN	PARTICIPACIÓN	CONSULTA	PARTE INTERESADA	APLICA PARA
Planeación estratégica	x			Interna	Planeación estratégica
		x		Interna	Todos los procesos

Requisitos legales a: Negocio de transporte PESV SGSST CALIDAD	X			Interna	Todos los procesos
Requisitos del cliente.	X			Interna	Todos los procesos, contratistas y subcontratistas
Satisfacción del cliente	X			Interna	Todos los procesos
		X	X	Externa	Cliente
	x			Externa	Cliente

Canales de comunicación con el cliente	x			Interna	Todos los procesos
		x		Externa	Clientes
Brigadas de emergencia atender PESV , SIG, SST	x			Interna	Todos los procesos / Contratistas y sub contratistas
		x		Interna	Todos los procesos
		x		Interna	Todos los procesos

Acciones preventivas y acciones correctivas para SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	x			Interna	Todos los procesos a los que aplique
		x		Interna	Todos los procesos
Comunicación de Auditorías para SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	x			Interna	Todos los procesos / Contratistas y sub contratistas
		X		Interna / externa	Todos los procesos
Control de documentos del SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	x			Interna	Todos los procesos

Competencia y formación de personal incluidas las dle SIG: SGSST, PESV , CALIDAD		X		Interna	Personal fijo de la empresa
Manual de funciones, responsabilidad y autoridad frente de SIG:SGSST, PESV , CALIDAD	X			Interna	Personal de ingreso
		X		Interna	Jefes de procesos, RH y alta dirección
Controles operacionales	X			Interna	Personal correspondiente según el tema
		X		externo	Jefe de proceso y alta dirección

Norma fundamental	X			Interna	Procesos administrativos
Misión, visión y políticas SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	X			Externa	Clientes proveedores sociedad y visitantes
	X			Interna	Todos los procesos
Felicitaciones, Quejas, reclamos y Sugerencias	X			Interna	Personal administrativo según corresponda
		X		Externa	Comercialización

Cambios del sistema integrado de gestión	X			Interna	Según sea el cambio, El personal que aplique
Resultados de la revisión SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	X			Interna	Planeación estratégica
Producto no conforme SIG:SGSST, PESV , CALIDAD	X			Interna	Conductores
Condiciones de servicio	X			Interna	Conductores
	X			Interna	Todos los procesos

Actualización de la documentación los procesos y del SIG:SGSST, PESV , CALIDAD	X			Externa	Clientes y proveedores
			X		
Plan de emergencia SIG:SGSST, PESV , CALIDAD	X			Externa	Visitantes, clientes, contratistas y sub contratistas
Plan de evacuación, Simulacro vial	X			Interna	Todos los procesos
Simulacros SIG:SGSST, PESV .		X			

Riesgos expuestos para el trabajador según labor MATRIZ DE PELIGORS RIESGOS SST, PROCESOS, VIALES	X			Interna	Todos los procesos
	X			Externa	Clientes, proveedores, sociedad,
		X		Interna	Planeación estratégica y SIG
			X	Interna	Todos los procesos
Mapa de procesos y caracterización	X			Interna	Planeación estratégica

Procedimientos documentados incluyendo SIG:SGSST, PESV , CALIDAD	X			Interna	Personal correspondiente según procedimiento
Resultados de evaluación de proveedores incluyendo SIG: SGSST, PESV , CALIDAD	X			Interna	Proceso gestión financiera, Coordinación del usuario
	X			Externa	Proveedor
PROGRAMAS DE RIESGO SIG: SGSST, PESV , CALIDAD			X	Interna	Todos los procesos
Ambiente de trabajo			X	Interna	Todos los procesos

Ambiente de trabajo			X	Interna	Todos los procesos
Programa ambiental	x			Interna	Todos los procesos
		X		Interna	Todos los procesos
Políticas SIG P.E.S.V.	X			Interna	todos los procesos
Rendición de cuantas :SGSST, PESV , CALIDAD		X		Interna	Personal correspondiente

Seguridad vial	X			Interna	Todos los procesos
		X		Interna	Comité de seguridad vial
Accidentabilidad SIG:SGSST, PESV	X			Interna	Todos los procesos, contratistas y subcontratistas
		X		Interna	
		X		Interna	

MATRIZ DE COMUNICACIÓN PAR

Versión: 2

Fecha: 04/03/2023

PERIODICIDAD

MEDIO

RECURSO

Cada vez que se actualice

Presentación en power point, charlas

Computador, video beam, televisor, humano

Se reúne a diferentes miembros de la organización y procesos para escuchar sus opiniones acerca de planeación estratégica. y que la construcción de la misma, permite establecer las responsabilidades de los dueños de proceso con

Humano

Cada vez que se modifiquen	Charla informativa por medio de presentación en medio magnetico	Computador, humano
Cada vez que se modifiquen	Charla informativa, carteleras junto con una explicación	Humano, cartulina, cinta,
Semestral	Reunión corta, mostrando las estadísticas	Fiscos, tecnológicos y humamos
Semestral	Encuestas de satisfacción a cada cliente, por medio físico y magnético.	Humano
Cada vez que se realice un vínculo de contratación.	En correo o el canal definido por el cliente	Humano

Anualmente	Charla informativa	Humano
Cada vez que se realice un vínculo de contratación.	Al momento de realizar la contratación se pregunta cuáles son los canales de comunicación con los que cuente el cliente.	Humano
Anualmente	Capacitaciones	Humano Tecnológico
Semestral	Talleres de responsabilidades y funciones	Humano Tecnológico
Semestral	Los simulacros	Humano Tecnológico

Cada vez que se requiera	Charlas informativas con ayuda de presentaciones en magnético	Equipo de cómputo Dispositivos de almacenamiento
Cada vez que se requiera	Juntas directivas con los jefes de los procesos / Realización del plan de acción correspondiente	Humano Presentaciones Power POint
Cada vez que se requiera	Reuniones, charlas y comunicados	Humano Carteleras
Cada vez que se requiera	Ejecución de la auditoria	Humano, tecnológico y documental
Anualmente	Charla informativa	Humano tecnológico (Presentaciones) de cómputo Video beam

Semestralmente	Talleres Comités evaluativos	Humano Carteleras Instalaciones
cada vez que entré un personal y anualmente	Inducción al cargo	Humano
Cada que se cree cargo dentro de la empresa	Reunión Gerencial	humano y tecnológico
Cada vez que haya un nuevo control operativo	Capacitación	computador vídeo beam
Cada vez que haya un nuevo control	Reunión	Humano e información

Una vez cada año o en una nueva versión	Charla informativa	Humano y tecnológico
La primera vez cada que se haga un contrato o ingrese una parte interesada	Cartelera informativa, correos electrónicos y presentación de la empresa	Fiscos, tecnológicos y humanos
Cada vez que ingrese personal y anualmente	Re- inducción	computador vídeo beam
Cada vez que se presente una PQRS	Correo	Computador
Diaria	Las partes interesadas harán participación por medio de correos donde pueden expresar su FQRRS	Computador buzón hojas

Cada vez que se presente un cambio	Capacitación	computador vídeo beam
cada vez que se realice una revisión	Reunión	Humano, instalaciones, cartelera
Cada vez que halla un servicio no conforme	charla, circular y/o capacitación	Humano, computador
Diario, según necesidad	Llamada telefónica	Humano y magnético
Cada que salgan nuevas versiones de los documentos	Charla informativa	Humano y magnético

cada que salgan nuevas versiones de los documentos	Se enviara un correo a clientes y proveedores de los cambios establecidos.	Computador
	Se solicitara una opinión por parte de los clientes y proveedores de que cree que le pueda hacer falta a la documentación que le corresponde a ellos.	Humano, tecnológico
Cada vez que se actualice	Carteleras, charlas informativas y/o Folletos	Computador, video beam, televisor, humano, papelería
Cada vez que se haga un simulacro	Por medio de videos y capacitación los integrantes de la organización conocerán el plan de evacuación establecido.	Computador, humano,
	Los miembros de la organización participaran de los simulacros planeados.	Humano

Semestralmente	Capacitaciones a toda la organización, sobre los riesgos que esta expuesto cada proceso	Humano, computador
Cada vez que ingrese un visitante	Al ingreso de la organización se comunica a los riesgos que esta expuesto el visitante.	Humano, computador
Cada vez que se requiera.	Reuniones de COPASST O VIGIA	Humano, computador
Semestral	Encuesta al personal sobre como es el ambiente laboral	Humano, computador
Cada vez que se actualice	Se acuerda con la alta dirección una presentación en power point.	Computador

Cada vez que se cree o se actualice	Se divulgará el procedimiento documentado a todos los miembros de la organización por medio de una presentación en power point	Computador, video beam, humano
Semestral	Reunión con informes de las evaluaciones a los proveedores	Humano, físico y tecnológico
	Se comunica vía correo o telefónico el resultado de la evaluación junto con el plan de acción cuando corresponda.	
anual	Se le pide la opinión a un integrante de cada proceso de la clase de riesgo que considera que esta expuesto	humano esferos y la encuesta
semestral	A los trabajadores de la organización se realizara una encuesta de su ambiente de trabajo.	humano tecnologicos

semestral	Se realiza una encuestas a un trabajador de cada proceso preguntado como es su ambiente de trabajo o que sugerencias tiene para mejorar.	Humano
Anualmente	Capacitación	Humano Tecnológico
Semestral	Concursos de reciclaje y ahorro de energia.	La planificación del concurso, esferos,hojas, econimicos para el incentivo
Semestral	charla informativa	humanos y docuemntacion
Anual	Reunión Gerencial	Humano Tecnológico

Semestral	Capacitaciones referentes a seguridad vial	Humano Carteleras Instalaciones
Bimensual	Reuniones bimnesuales del comité de seguridad vial	Humano, fisico y tecnologico
Semestral	Charla sobre el resultado de indicadores	Humano, fisico y tecnologico
Bimensual	Talleres, encuestas otras actividades	La planificación del taller o actividad, esferas, hojas, fisicos tecnológicos y humanos
Cada vez que se requiera	Reporte de accidente	humanos y documentacion

TICIPACIÓN Y CONSULTA

RESPONSABLE	REGISTRO	MÉTODO DE EVALUACIÓN
Gerente-	Documento aprobado	Evaluación de conocimiento individuales con preguntas referentes al tema visto y explicado, después de la presentación,
Personal administrativo	Documento de aportes de cada proceso	N/A

coordinador sig	lista de asistencia	Juego lúdico, un crucigrama cada dos personas.
coordinador sig	Listado de asistencia	Evaluación escrita.
Coordinador SIG - Auxiliar admirativa	Listado de asistencia	N/A
Coordinador SIG	Encuestas desarrolladas	N/A
Gerente-	Listado aprobado de acuerdos - Contrato	Llamada al cliente rectificando la comunicación dada

Gerente-	Lista de asistencia	Preguntas verbales días siguientes a información dada
Gerente-	Listado aprobado de acuerdos	N/A
Coordinador SIG	Listas de asistencia	Juego didáctico , lotería con las funciones y los responsables de cada brigada con las imágenes correspondientes cada tres personas.
Coordinador SIG	Listas de asistencia	
Coordinador SIG	Listas de asistencia - informe del simulacro	N/A

Coordinador SIG	Formato de recibido	Evaluación escrita por procesos, después de la charla informativa.
Coordinador SIG- Auxiliar administrativa	Listas de asistencia	N/A
Coordinador SIG	Acta de asistencia	Evaluación escrita.
Coordinador SIG	Informe de auditorias	N/A
Coordinador SIG	Informe	Juego didáctico individual complete el procedimiento y las responsabilidades según corresponda.

Coordinador SIG	Listado de asistencia	Evaluaciones de las competencias
Dueño proceso administrativo y financiera	Registro de asistencia de la inducción	Evaluación de desempeño
Dueño proceso administrativo y financiera	Manual de funciones	
Gerente operativo	lista de asistencia	Listas de chequeo o verificación
Dueño de proceso	lista de asistencia	

Coordinador SIG	lista de asistencia	Cuestionarios de la capacitación
Gerente - Personal administrativo	Correos, fotos y presentación	N/A
Dueño proceso administrativo y financiera	lista de asistencia	Juegos didácticos y/o cuestionarios de la capacitación
Coordinador SIG	Envío del correo, queda guardado magnéticamente	N/A
Personal administrativo	corre o y las hojas con el escrito	N/A

Coordinador SIG	Lista de asistencia	Evaluaciones de retroalimentación
Gerencia	Informe de revisión con recibido	Listas de chequeo o verificación
Gerencia	Firma de recibido	N/A
Gerencia	Diario	Verificación de rutas según información dada
Coordinador SIG	Lista de asistencia	Listas de verificación de actualizaciones

Coordinador SIG	Envío del correo ,queda guardado magnéticamente	
Coordinador SIG	Documento con las sugerencias de clientes y proveedores.	
Coordinador SIG	Documento Word de plan de emergencia	Juego didáctico de una lotería
Coordinador SIG	Formato de asistencia	Juego didáctico de una lotería
Coordinador SIG	Fotográfico e informe	Formula tiempo de simulacro

Coordinador SIG	Listado de asistencia	Sopa de letras con los riegos identificados y evaluación escrita
Coordinador SIG	Listado asistencia inducción	Verificar si al ingreso se le esta dictando al visitante con los EPP necesarios.
Coordinador SIG	Acta de reuniones y asistencia	Participación en el VIGIA
Coordinador SIG	Formato de encuesta diligenciado	Verificando que utilizan los EPP
Coordinador SIG	Listado de asistencia	Implementación de mapa de procesos

Coordinador SIG	Listado de asistencia	Implementado un sistema de gestión documental.
Coordinador SIG	Formato de evaluación, acta de reunión, listado de asistencia, correos electrónicos	Resultados de evaluación
Coordinador SIG		
Coordinador SIG	Encuestas diligenciadas	Entrevistas
Coordinador SIG	Encuestas diligenciadas y fotos de las actividades realizadas	Encuestas

Coordinador SIG	Encuestas diligenciadas	Encuestas
Coordinador SIG	Listado de asistencia	Cuestionarios
Coordinador SIG	Registro diario de lo ahorrado en energía y divulgación bimestral del ganador del concurso	Listas de cuequeo del proceso de reciclaje
Dueño proceso de mantenimiento	fotografico y lista de	Evaluación escrita
Gerente	Acta de reunión	N/A

Dueño proceso de mantenimiento	Listdo de asistencia	Evaluacion escrita correspondiente al tema.
Dueño proceso de mantenimiento	Acta de reuniones y asistencia	N/A
Coordinador SIG	Fotografico y listado de asistencia	Preguntas bervales con la información relacionada
Coordinador SIG	Fotografico y listado de asistencia	N/A
Coordinador SIG	Radicado del accidente	N/A
