	GESTIÓN TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01	Página 1 de 5

1. OBJETIVO.

Establecer de manera eficiente los criterios y responsabilidades para difundir y consultar la información y comunicación interna entre los diferentes niveles de la compañía, además de documentar y responder a las comunicaciones relevantes de las partes interesadas y recibir la retroalimentación de la política, los objetivos de calidad, los requisitos, los resultados y toda la información concerniente al Sistema de Integrado de Gestión (SIG) y la organización.

2. ALCANCE.

Aplica a toda la información relativa al SIG y en todos los niveles y canales de la organización y partes interesadas El alcance de este procedimiento incluye la comunicación tanto en el sentido vertical, como el flujo de información a nivel horizontal entre las distintas áreas y/o funciones internas, consulta

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

ISO 9001:2015, 7.4 Comunicación interna,

ISO 45001: 7.4 Comunicación


ISO 39001:7.5 Comunicación

4. DEFINICIONES.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN: La comunicación es el conjunto de los procesos físicos, psíquicos y sociales mediante los cuales, se efectúa la operación de interrelacionar una o varias personas (Emisor) con una u otras personas (Receptor), buscando alcanzar determinados objetivos mediante una respuesta eficaz, a través de diferentes medios.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA: La Comunicación Corporativa es el conjunto de mensajes que una institución proyecta a un público determinado a fin de dar a conocer su misión y visión, y lograr establecer una empatía entre ambos.

La Comunicación Corporativa tiene que ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

	GESTIÓN TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01	Página 2 de 5

COMUNICACIÓN INTERNA: es aquella información del SGC que debe transmitir a cada una de las personas de la compañía. La comunicación interna está determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la institución.

EMISOR: es aquel objeto que codifica el mensaje y lo transmite por medio de un canal o medio hasta un receptor, perceptor y/u observador

RECEPTOR: Información transmitida

MENSAJE: El que recibe el mensaje.


CANAL: Es el medio a través del cual se emite el mensaje. Habitualmente se utiliza el oral-auditivo y el gráfico-visual complementándose

5. REALIZACIÓN.

1. Realizar una reunión con el fin de definir, revisar, analizar y evaluar la información y su forma de difusión
2. Definir los lineamientos para la elaboración de los materiales y medios a comunicar
3. Elaborar y validar propuesta de comunicación
4. Solicitar, en caso de ser necesario la reproducción de materiales, y realizar el requerimiento al proveedor
5. Publicación de las comunicaciones
6. Distribución de la información a los involucrados para su divulgación

5.1. Formas de Comunicación:

- **Carteleros:** Se dispondrán las carteleros informativos en un lugar visible en las cuales se publique toda la información de interés general
- **Correo Electrónico:** Todo el personal posee una cuenta de correo electrónico institucional, por medio del cual recibe y/o envía la información relacionada con el SIG
- **Comunicación escrita entre las áreas:** las áreas, según sus necesidades manejan otro tipo de documentación como circulares, memorandos, etc.

	GESTIÓN TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01	Página 3 de 5

- **Reuniones y Comités:** Siempre que se realiza una reunión o comité queda un acta como registro de la información transmitida a los participantes y que se da a conocer a todos los involucrados en los temas tratados.
- **Software Control Gestión KOIOS:** es una plataforma que sirve de apoyo al desarrollo de los procesos de cada área.

5.2. Difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad

La Gerencia y el responsable del SIG se asegura que la política y los objetivos de calidad sean difundidos y comprendidos por todos los empleados de la organización, utilizando los medios de comunicación más adecuados como son: el proceso de inducción y avisos colocados en lugares visibles, entre otros.

5.3. Difusión de los requisitos del sistema y de los clientes

Basándose en los resultados de las revisiones de la Gerencia al SIG difunde formalmente la información de los requisitos específicos del sistema a cada responsable de las áreas para el involucramiento de su personal.

En coordinación con el Gerente General y los dueños de proceso, difunde a todos los empleados los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes


5.4. Difusión de información de capacitación y cambios organizacionales.

Es responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, entre otros, el personal que tenga injerencia dentro del SIG, realizados en la estructura organizacional mediante comunicados, según sea aplicable y en su respectivo organigrama.

5.5. Difusión de información de auditorías.

Informa al personal de los resultados de las auditorías internas y externas a través de reuniones de cierre y de comités según sea apropiado.

5.6. Comunicación de manuales, procedimientos e instrucciones.

 ASTRA TOUR S.A.S <small>NIT: 901610362</small>	GESTIÓN TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01	Página 4 de 5

Los responsables de área involucran a su personal dándole a conocer el manual, procedimientos e instrucciones en reuniones y los ponen a disposición para su consulta.

La comunicación de Gerencia General, Clientes, Proveedores y otras partes interesadas, se hacen por los canales adecuados, en tiempo y forma, guardando cuando lo considere, evidencia documentada de la misma.

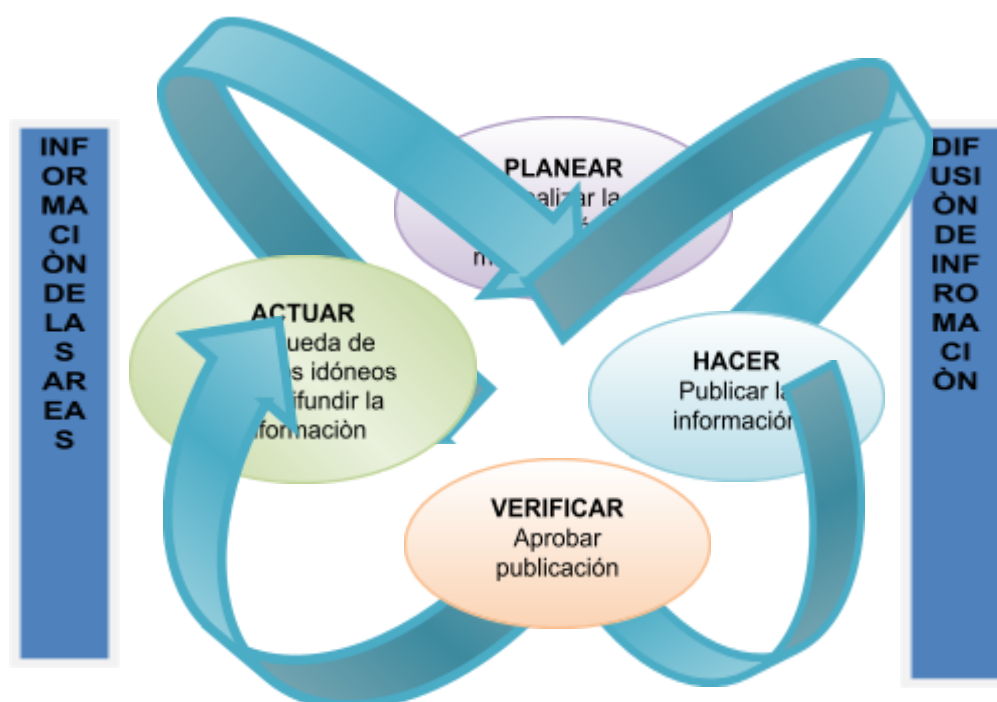
La Organización deberá asegurar su comunicación de manera eficiente, dotando de recursos tecnológicos según se requiera a las áreas responsables; así como la capacitación requerida.


5.8. Comunicación Externa

La comunicación externa es recibida y registrada en la recepción, y se procede a su distribución a cada destinatario, quién a su vez realizará la correspondiente contestación, en caso de ser necesario.

5.9. Revisión del Sistema

El sistema se revisará cada vez que este lo requiera.



	GESTIÓN TALENTO HUMANO		
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	Versión: 01	Página 5 de 5

Ver matriz de comunicación participación y consulta

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
1	21/06/2023	Creación del documento	DD / MM / AA	0