	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P- 13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 27/11/2020

<b>ELABORA:</b> Mario Andrés López	<b>CARGO:</b> Asesor Calidad -SST
<b>REVISAR:</b> Norman Agudelo	<b>CARGO:</b> Coordinador calidad y SST
<b>APRUEBA:</b> Juan Carlos Gomez	<b>CARGO:</b> Gerente General
<b>APRUEBA:</b> Alexander Calderón	<b>CARGO:</b> Gerente Comercial

## 1. OBJETIVO

Asegurar que la información pertinente del SGI se comunica a los empleados y a todas las partes interesadas.

Dar a conocer a todo el personal de la empresa lo relacionado con la implementación, avance y logros del SGI. Así, motivarlos a participar y crear en ellos una conciencia de trabajo seguro, que se refleje en comportamientos para mantener y/o mejorar la salud y el bienestar físico y mental de los trabajadores.

Apoyar la cultura de prevención y reporte de condiciones inseguras que la empresa quiere implementar.

## 2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a todo el personal administrativo, operativo y diferentes grupos de interés desde que se identifican las diferentes necesidades comunicacionales hasta que se comunican mediante actividades que conlleven a transmitir la información del SGI.

## 3. DEFINICIONES

- **Elemento del plan:** Tipo de documento o medio por utilizar para el proceso de comunicación.
- **Emisor:** Persona o proceso que informa o comunica.
- **Receptor:** Persona o proceso a quien va dirigida y recibe la comunicación.
- **Responsable:** Persona encargada de vigilar y coordinar las actividades de comunicaciones.
- **Periodicidad:** Frecuencia de emisión de la comunicación.
- **Actividad:** Tipo de información por comunicar por parte del emisor.

## 4. DESCRIPCIÓN

Se debe reconocer que la comunicación entre los diferentes niveles de la empresa y con sus partes interesadas es un elemento clave para el desarrollo, mantenimiento y mejora del SGI, para garantizar su adecuada gestión, se deben establecer lineamientos para el manejo de las comunicaciones que parten del análisis de las partes interesadas externas e internas.

 INTEGRALTRANS GROUP Soluciones logísticas en transporte S.L.	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P- 13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 27/11/2020

## **Lineamientos Generales:**

**1. La recepción, el direccionamiento a quien debe responder y la documentación de la respuesta a las comunicaciones de las partes externas e internas interesadas.**

**2. La definición de los medios y mecanismo para dar a conocer el SGI (SG-SST Y SGC) a los trabajadores y contratistas:**

- La inducción y reinducción, además de formaciones específicas en el SGI.
- Carteleras.
- Cartas de la gerencia.
- Campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**3. La estructuración de los siguientes canales para recolectar inquietudes, ideas, y aportes de los trabajadores:**

- Reportes de condiciones.
- Reportes a través de Email.
- Ideas de mejora.
- Campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo.


**4. Deben ser comunicados a las partes interesadas:**

- Políticas del SGI.
- Responsabilidades.
- Peligros identificados y riesgos valorados.
- Objetivos del SGI.
- Medidas de prevención y control.
- Requisitos legales.
- Recursos.
- Medidas de prevención y atención de emergencias.
- Resultados de las Investigaciones de accidentes.
- Indicadores.
- Resultados de las auditorias.
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora.

## **Trabajadores:**

La empresa comunicará sus riesgos a los trabajadores través de los procesos de inducción y/o reinducción que se realizan; además, se refuerza específicamente las medidas de control y la prevención a través del F-21 Plan de capacitación o entrenamiento. Otros mecanismos utilizados por la empresa son carteleras, correo electrónico y reuniones.

Los trabajadores pueden transmitir a la gerencia los problemas o inquietudes en SST a través de los Líderes de Procesos durante las inspecciones en campo que

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P- 13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 27/11/2020

se realizan, quien a su vez lo comunica a la Coordinador calidad y SST y lo expone durante las reuniones del COPASST.

A continuación se relacionan las actividades que la empresa ha definido para lograr la participación y comunicación del personal en el sistema SST:

### Actividades de rendición de cuentas:

Ver Formato F-78 Contexto organizacional


### Proveedores y visitantes.

Durante las visitas de proveedores y personas naturales, la empresa comunicará sus riesgos a través del Coordinador calidad y SST, quien les indica las normas de seguridad por cumplir y los riesgos del área a donde se dirigen.

### Plan de comunicaciones SGSST

Elemento del programa	Emisor	Receptor	Responsable	Periodicidad	Actividad - Reporte
Cartelera	Dirección talento humano, coordinador calidad y SST	Grupo interno: Empleados  Grupo externo: Visitantes a las instalaciones de la empresa.	Seguridad y Salud en el Trabajo	Continuamente, según necesidades del sistema, preferiblemente mensual	Publicar todos los aspectos concernientes a la empresa que sean de interés colectivo. Comunicación por parte de la Gerencia o de la Coordinador calidad y SST. Información sobre resultados del SGSST y actividades motivacionales.
Comunicado gerencial	Gerencia General	Grupo interno: Empleados, grupos de Interés	Gerencia General	Cada cuatro meses o según las necesidades del sistema	Temas de elección del gerente: seguridad de la salud, entre otros.
Opinión, inquietud, solicitud	Grupo interno: Empleados	Coordinador calidad y SST	Coordinador calidad y SST	Continuamente según necesidades del sistema	Las opiniones, inquietudes, problemas y solicitudes de los trabajadores con relación a aspectos del Sistema SST.

Folleto visitante y comunidad	Coordinador calidad y SST	Grupo externo: Visitantes y comunidad de la empresa	Seguridad y Salud en el Trabajo	Una vez al año a la comunidad  Continuamente según visitas	Informar y actualizar la información de las actividades de la empresa, los factores de riesgo a los cuales nos encontramos expuestos que se implementan una vez ingresen a nuestras instalaciones
Correo	Coordinador calidad y SST	Grupo externo: Visitantes y comunidad de la empresa	Seguridad y Salud en el Trabajo	Se realiza constante seguimiento	La respuesta se brinda dependiendo del correo enviado.


	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: P- 13</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 27/11/2020</b>

COPASST	Coordinador calidad y SST	Grupo externo: Visitantes y comunidad de la empresa	Seguridad y Salud en el Trabajo	Cada mes se realiza reunión	Seguimiento los accidente ATT, actividades a todo el personal.
Comité de convivencia laboral	Coordinador calidad y SST	Grupo externo: Visitantes y comunidad de la empresa	Seguridad y Salud en el Trabajo	Cada tres mes se realiza reunión	Cuando tienen casos de convivencia se reúnen
(Carta de Invitación y/o participación) Simulacros y atención de emergencia	Coordinador calidad y SST	Grupo externo: Cruz roja y Bomberos	Seguridad y Salud en el Trabajo	Una vez al año o según necesidades del sistema	Se hará participe a entidades como autoridades, si es necesario, a través del envío de una carta de la empresa que especifique la actividad a desarrollar.
Carta	Coordinador calidad y SST	Clientes	Seguridad y Salud en el Trabajo	Según lo planeado	Dar información pertinente al Sistema SST.


<b>Actividades participación trabajadores</b>	<b>Método de Participación</b>
Procesos de identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	Los trabajadores participan a través de la realización de Análisis de Trabajo Seguro (ATS)
Investigación de incidentes	Investigar los accidentes reportados por el trabajador, vinculando a mismo trabajador en la investigación; es decir, participa el trabajador accidentado y los trabajadores testigos
Desarrollo y revisión de políticas y objetivos SST	Se divulgan en las carteleras para conocimiento y generación de sugerencias.
Representación en asuntos SST	Existe Vigía donde los representantes con participación de trabajadores del área operativa.

## PLAN DE COMUNICACIONES DEL SGC

<b>¿QUE SE COMUNICA?</b>	<b>¿QUIEN COMUNICA?</b>	<b>¿A QUIEN SE LE COMUNICA?</b>	<b>¿QUÉ MEDIO Y FORMA SE UTILIZA?</b>	<b>¿CON QUÉ FRECUENCIA SE COMUNICA?</b>
Política, y objetivos de Calidad de la empresa	Gerente y líderes de procesos	A todo el personal tanto de oficina como contratado por prestación de servicios.	Verbal, correo electrónico y en las jornadas de inducción y reinducción	Cada vez que ingresa una persona a la planta de cargo o un contratista de prestación de servicios a la empresa.  En las jornadas de inducción y reinducción.
Resultados de indicadores por Proceso.	Líderes de Procesos	Personal involucrado en el Proceso. Gerente y, líderes de proceso.	Verbal, y reuniones de gerencia.	Dependiendo de la periodicidad de los indicadores (mensual, semestral, etc.) Según lo establecido en Hoja metodológica del indicador.
Responsabilidad y autoridad.	Para todo el personal el Jefe inmediato con personal a cargo.	Para todo el personal involucrado en el SGI.	Verbal o escrita (copia de las funciones del cargo).	Cada vez que ingresa la persona al cargo o se contrata por prestación de servicios.

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P- 13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 27/11/2020


¿QUE SE COMUNICA?	¿QUIEN COMUNICA?	¿A QUIEN SE LE COMUNICA?	¿QUÉ MEDIO Y FORMA SE UTILIZA?	¿CON QUÉ FRECUENCIA SE COMUNICA?
			Escrita en los contratos para el caso de personal contratado por prestación de servicios.	
Necesidades y requisitos de los clientes o de las partes interesadas (cliente externo).	Gerente general	Si se trata de los usuarios (cliente externo): a los involucrados de los procesos misionales según corresponda a la necesidad del cliente (cliente externo).  Con relación a las necesidades o requerimientos de partes interesadas: a los involucrados en los procesos de direccionamiento y/o de apoyo según corresponda el requerimiento.	Verbalmente o por escrito mediante correo electrónico.	Cada vez que los clientes o las partes interesadas manifiestan su necesidad o requerimientos.
Cambios en aspectos legales y reglamentarios.	Gerente y líderes de procesos	Involucrados en los procesos respectivos según el cambio normativo	Por escrito (físico o correo electrónico), según lo establecido en el procedimiento Control de documentos de origen externo.	Cada vez que se presentan cambios en la normatividad.
Desempeño del S.G.I.	Coordinador calidad y SST	Alta Dirección (Gerente)	Informe escrito para revisión del SGI.	Anualmente y/o cuando las circunstancias lo requieran.
Cambios en la planificación del S.G.I.	Coordinador calidad y SST	Alta Dirección (Gerente)	Informe escrito y presentación en reunión de gerencia.	Cada vez que se presenten cambios en la planificación del SGI según "planificación del sistema de gestión de calidad segundo nivel: mantenimiento del S.G.I."
Resultados de la verificación de la competencia, formación y desempeño.	Jefe inmediato	Todos los empleados evaluados.	Verbal y/o por escrito.	Después de cada evaluación anual y cada vez que se considere pertinente según las circunstancias.
Quejas y reclamos de los clientes.	Directore comerciales y coordinador calidad y SST	Líder del proceso donde se origina la queja o reclamo.	Por escrito	Cada vez que el cliente manifieste su queja o reclamo.
Resultados de selección, evaluación y re-	El responsable de evaluarlo: Líderes de Procesos	Al proveedor.	Verbal y por escrito.	Cada vez que sea evaluado o reevaluado, según el procedimiento Compras

	<b>COMUNICACIONES</b>	<b>CÓDIGO: P- 13</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 27/11/2020</b>

¿QUE SE COMUNICA?	¿QUIEN COMUNICA?	¿A QUIEN SE LE COMUNICA?	¿QUÉ MEDIO Y FORMA SE UTILIZA?	¿CON QUÉ FRECUENCIA SE COMUNICA?
evaluación de proveedores.				
Resultados encuesta de satisfacción del cliente.	Gerencia General	A todos los líderes de proceso.	Reunión de gerencia.	Cada vez que se aplique la encuesta según lo establecido en el procedimiento Seguimiento, medición, análisis y mejora.
Programa de auditorías.	Coordinador calidad y SST	Auditores asignados y líderes de proceso a auditar.	Correo electrónico.	Cada vez que se programe según lo establecido en el procedimiento Planificación y realización de auditorías internas de calidad.
Resultado de Auditorías internas.	Coordinador calidad y SST	Alta Dirección (Gerente)	Informe para la alta dirección	Cada vez que la Alta Dirección revise el Sistema de Calidad de la empresa, según lo establecido en el procedimiento Planificación y realización de auditorías internas de calidad.
Resultados de Análisis de datos (indicadores).	A todos los líderes de proceso.	Alta Dirección (Gerente)	Correo electrónico.	Según lo establecido en el procedimiento Seguimiento, medición, análisis y mejora.
Necesidad de recursos para mantener y sostener el S.G.I.	Líderes de procesos	Alta Dirección (Gerente)	Verbalmente o por escrito, o en reunión de gerencia.	Cada vez que se requiera, y durante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
Resultado de la evaluación de eficacia del S.G.I.	Coordinador calidad y SST	Alta Dirección (Gerente) Líderes de proceso y éstos a su vez a sus equipos de trabajo.	Verbal y/o escrito en reunión de gerencia.	Cada vez que la Alta Dirección revise el Sistema.

## 5. Registros

- F-78 Contexto organizacional.
- F-21 Plan de capacitación o entrenamiento
- F-22 Registro de inducción y o reinducción
- Cartas de la gerencia.
- Campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Reportes de condiciones inseguras
- Comunicado gerencial.
- Opinión, inquietud, solicitud.
- Folleto visitante y comunidad.
- Carta de Invitación y/o participación
- Reportes a través Internet página Web y mail.
- Cartelera.
- Comunicado.

	COMUNICACIONES	CÓDIGO: P- 13
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 27/11/2020

## 6. Anexos

- F-78 Contexto organizacional