

## 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.

**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:

- **Cartelera:** Se dispondrán las cartelera informativas 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.
- **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.**

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.

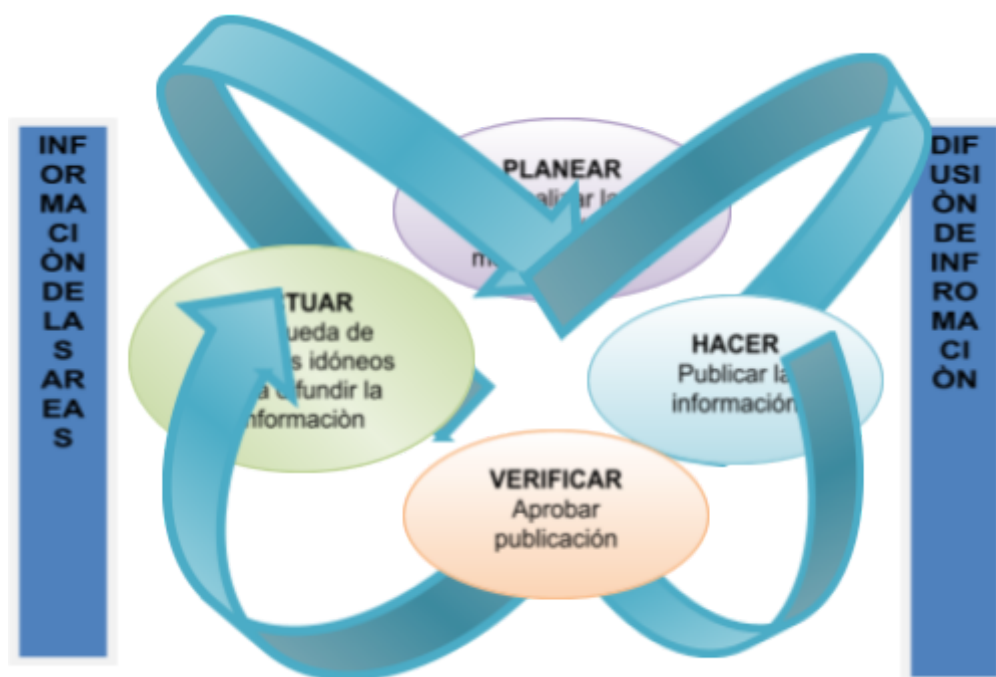
La Organización deberá asegurar su comunicación de manera eficiente, dotando de recursos tecnológicos según se requiera a las áreas responsables; así como la capacitación requerida.

### 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.



**Ver matriz de comunicación participación y consulta**

|                    |
|--------------------|
|                    |
| CONTROL DE CAMBIOS |



## GESTIÓN TALENTO HUMANO

### PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Versión:  
01

Página 5  
de 5

| VERSIÓN DEL DOC. | FECHA DEL CAMBIO | CAMBIO REALIZADO       | VIGENCIA     | NUEVA VERSIÓN |
|------------------|------------------|------------------------|--------------|---------------|
| 2                | 03/01/2024       | Creación del documento | DD / MM / AA | 0             |