

 CUNDITRANSPORTES SAS Transporte Escolar, Empresarial & Turismo	COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA			
	PROCEDIMIENTO			
Vigencia: 2016-11-21	Versión 00	Código: P-GC-05	Copia Controlada	Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objeto regular la comunicación del SIG interna entre los diversos niveles de la Organización, la comunicación con los contratistas y visitantes del lugar, además de documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes interesadas externas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal de la organización y las partes interesadas externas, incluidos los contratistas y visitantes.

3. DEFINICIONES

Cliente:

Persona que utiliza con asiduidad los servicios de profesionales de la facultad. Se clasifica en clientes internos y externos.

Comunicación:

Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten el emisor y el receptor.

Comunicación interna:

Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de los cuales consta La Organización.

Comunicación externa:

Es la comunicación dirigida al cliente externo.

Imagen institucional:

Es el concepto que el consumidor tiene sobre la empresa y será adquirida a través de toda la información que perciba al respecto.

Medios de comunicación:

Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensajes en versión textual, sonora, visual o audiovisual

 CUNDITRANSPORTES SAS Transporte Escolar, Empresarial & Turismo		COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA		
		PROCEDIMIENTO		
Vigencia: 2016-11-21	Versión 00	Código: P-GC-05	Copia Controlada	Página 2 de 6

4. RESPONSABLE

Responsable de seguridad y salud en el trabajo: Es el responsable de convocar a reuniones. Recoger, documentar y responder las comunicaciones internas y externas.

Gerencia: Responsable del establecimiento de la autoridad, con la asignación de responsabilidades. Definir los circuitos de comunicación.

Responsable de Proceso: Una vez se establezca la sugerencia de un empleado, direccionar la información mediante comunicación interna para dar respuesta a la misma.

Personal: Responsables de respetar los circuitos de comunicación establecidos para la operatividad del procedimiento. Comunicar cualquier sugerencia de SST.

5. POLITICAS

A todos los efectos, las quejas, reclamaciones, denuncias, etc. con carácter de SST, serán regidas de acuerdo a lo recogido en el presente procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Nº	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
6.1.1	Finalidad de la comunicación	La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el SIG-SST de la Empresa, conozcan los riesgos, objetivos y política.	Responsable de SG-SST	Pag web. F-GA-12 Comunicación Interna
6.1.2	Circuitos de Comunicación	Se determina que los circuitos de comunicación entre los distintos niveles de la Empresa serán idénticos a los dibujados en el Organigrama, tanto en sentido ascendente como	Gerencia General	Organigrama



		descendente. Así mismo también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro de departamentos y entre departamentos.		
6.1.3	Medios de Comunicación	El responsable de la SST debe mantener con información de interés en SST un tablón de anuncios. El tablón debe servir además para exponer la política y objetivos de SST, así como comunicados de interés general. Igualmente dicha información será publicada a través de la página web.	Responsable de la SST	CARTELERA
		Cuando proceda el responsable de la SST solicitará la firma de los empleados de la entrega de documentación o información importante mediante la utilización de los formatos de calidad para tal fin.		F-GD-04 Control de Distribución de documentos
		Cuando se convoque a reuniones y charlas, la convocatoria la hará el responsable de la SST y se firmara los documentos relevantes.		F-GA-12 Comunicación Interna F-GE-01 Acta de reunión F-GA-04 Control de Asistencia
6.1.4	Sugerencias	Cada persona es libre de hacer las sugerencias que crea oportunas, comunicándolas mediante el formato correspondiente a su responsable o jefe directo. Este es responsable de dar una respuesta a la misma, consultando con el Rep. de SST o si es preciso con un superior, o bien elevando la sugerencia como punto a tratar en una reunión.	Todo el personal	F-GC-02 Atención de quejas, reclamos y sugerencias

 CUNDITRANSPORTES SAS Transporte Escolar, Empresarial & Turismo		COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA		
		PROCEDIMIENTO		
Vigencia: 2016-11-21	Versión 00	Código: P-GC-05	Copia Controlada	Página 4 de 6

6.2 COMUNICACIÓN A CONTRATISTAS Y VISITANTES

Nº	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
6.2.1	Que se comunica	La comunicación a los contratistas debe ser realizada según el trabajo a desempeñar	Responsable de la SST	N/A
		Deben ser comunicados los riesgos inherentes al lugar de trabajo y el Plan de Emergencias de la Organización.		<u>PL-GE-02</u> Plan de Emergencias
6.2.2	Entrega de Documentación	De acuerdo a la información y labor contratada, para los efectos de los convenios de vehículos, se entregara el manual del contratista para su conocimiento, igual todo documento debe ser firmado de recibido en señal de aceptación y conocimiento.	Responsable de la SST	<u>F-GD-04</u> Control de Distribución de documentos <u>M-GP-01</u> Manual del Contratista
6.2.3	Riesgos	Se informara al contratista de los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará en nuestras instalaciones. Por su parte el contratista está obligado a comunicarnos los riesgos que el detecte y no estén contemplados por nuestra Organización.	Responsable de la SST	<u>F-GA-01</u> Inducción al Personal
6.2.4	Comunicación a visitantes	Las comunicaciones a los visitantes se realizara mediante la cartelera de anuncios, así como las diversas señalizaciones de emergencia que están ubicadas en nuestras instalaciones.	Responsable de la SST	CARTELERA
6.2.5	Comunicación Externa	La organización considera comunicación externa cualquier solicitud de información por parte de estos, que no se mencione en las actividades anteriores.	Todo el personal de la Organización	<u>F-GG-06</u> Comunicación Externa



6.3 COMUNICACIÓN EXTERNA

Nº	ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
6.3.1	Comunicación Externa	La organización considera comunicación externa a toda aquella información que se facilita a personas que no pertenezcan a la estructura de la organización o a aquellas comunicaciones que han sido recogidas, documentadas y respondidas (PQR) al ser recibidas tanto de forma verbal como escrita.	Todo el personal de la Organización	F-GG-06 Comunicación Externa
6.3.2	Archivo	Estas comunicaciones se enviarán a las diferentes partes interesadas como clientes, accionistas, proveedores, organismos públicos. Estas comunicaciones serán archivadas de acuerdo al consecutivo en su respectiva AZ. Quien emita la comunicación deberá tomar el consecutivo del sistema, y está en la obligación de archivar copia del documento con el soporte de la manera como se hizo llegar al destinatario.	Todo el personal de la Organización	F-GG-06 Comunicación Externa
6.3.3	Solicitud de información	Si a la organización le requieren partes interesadas externas información acerca de sus sistemas de gestión y SST, el responsable de SST junto con la gerencia tomara la decisión de enviarla, dejando constancia del envío mediante comunicación externa.	Responsable de la SST	F-GG-06 Comunicación Externa



CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2016-11-21	Documento Original	00

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: Alejandro Albornoz CARGO: Coordinador de calidad FECHA: 2016-11-21 FIRMA:	NOMBRE: Martha I. Casallas CARGO: Gerente Financiera FECHA: 2016-11-21 FIRMA:	NOMBRE: Jarbey A. Rodríguez CARGO: Gerente General FECHA: 2016-11-21 FIRMA: