1. **OBJETIVO**

Establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna, así como regular y asegurar la comunicación externa entre EMPRESA, y demás partes interesadas (Comunidad, Clientes, Proveedores, Contratistas, Entes gubernamentales, Visitantes, Trabajadores y familias entre otros); relativas al SG-SST.

1. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las áreas y centros de trabajo de EMPRESA, y demás partes interesadas.

1. **RESPONSABLES**

La Gerencia (Gerente General y Subgerente General), son los responsables del suministro de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para ejecutar los parámetros establecidos en este procedimiento. La alta dirección es los encargados de divulgarlo y verificar su cumplimiento. Será obligación de todos los trabajadores o cualquier persona que tenga vinculo o que desarrolle actividades en nombre de la Empresa, el aplicar las pautas determinadas en el presente documento.

1. **DEFINICIONES**
* **Actas**

Herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Empresa.

* **Buzón PQRS**

Receptáculo instalado en la Entidad en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los empleados, proveedores y clientes.

* **Carteleras Informativas**

Escrito o dibujo hecho sobre una lámina grande, generalmente de papel resistente, que se coloca en lugares de la Entidad para comunicar una noticia, dar un aviso o hacer publicidad de alguna cosa.

* **Certificados**

Comunicación solicitada por empleados o contratistas para demostrar ingreso promedio o tiempo de relaciones comerciales.

* **Circulares**

Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la Entidad.

* **Comunicación**

La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

* **Comunicación Externa**

Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.

* **Comunicación Interna**

Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.

* **Comunicación Directa**

La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada). En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la compresión del mismo por parte del receptor son simultáneas y se produce mediante la relación interpersonal.

* **Correo Electrónico**

Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.

* **Encuestas**

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

* **Fax**

Método y aparato de transmisión y recepción de documentos mediante la red telefónica conmutada que se basa en la conversión a impulsos de las imágenes «leídas» por el emisor, impulsos que son traducidos en puntos -formando imágenes- en el receptor.

* **Folletos**

Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario

* **Informe Escrito**

El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.

* **Llamados de Atención**

Es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.

* **Memorandos**

Herramientas de comunicación que la gerencia utiliza para llamados de atención o disposiciones sobre el recurso humano.

* **Red Telefónica**

Conjunto de elementos constituido por todos los medios de transmisión y conmutación necesarios que permite enlazar a voluntad dos equipos terminales mediante un circuito físico que se establece específicamente para la comunicación.

1. **DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

Los canales de comunicación interna constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas, departamentos y centros de trabajo de empresa, a nivel nacional; es de suma importancia convertir este método comunicativo en la fuerza ineludible para el desarrollo laboral sostenible de la estructura empresarial. Es conveniente instaurar y controlar cada uno de los medios empleados para que la comunicación interna fluya de una manera veraz y eficaz constituyéndose en la forma verídica de captar información necesaria para el crecimiento de la Empresa**.**

**5.1 FLUJO DE COMUNICACIÓN INTERNA EMPRESA**

**Esquema general:**

**COMUNICACIÓN**

INTERNA

EXTERNA

 **DESCENDENTE**

**ASCENDENTE**

**COMUNICACIÓN EXTERNA**

Proceso de comunicación: La comunicación puede ser Interna o Externa a través de los distintos niveles de la empresa. Dentro de la interna tenemos 2 tipos, descendente y ascendente.

La comunicación interna multidireccional garantiza que el personal propio y contratado por EMPRESA, a nivel nacional; conozcan el SGI, los riesgos a los que se encuentran expuestos, así como los objetivos del Sistema de Gestión Integral y puedan además contribuir al cumplimiento de la Política del SIG y a la mejora continua. También sirve como medio de recepción de sugerencias e información para la revisión de los procedimientos y programas.

**5.2 FLUJO DE COMUNICACIÓN EXTERNA (PARTES INTERESADAS: CLIENTES, COMUNIDAD, PROVEEDORES, VISITANTES, CONTRATISTAS, ENTES GUBERNAMENTALES, FAMILIA DE LOS TRABAJADORES).**

**5.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**EMPRESA**, establece las formas o medios de comunicación satisfactoria con todas las áreas y centros de trabajo de la empresa, la cual hace posible divulgar nuestra gestión interna (Políticas, Lineamientos, estrategias, procedimientos, formatos, sanciones, circulares, llamados de atención y comunicados) a todos los empleados y recibir llamados de mejora continua para la empresa.

* Correo Electrónico (Email) Pagina Web
* Red telefónica
* Fax
* Memorandos
* Carteleras informativas
* Llamados de atención verbal y escrita
* Página de internet
* Folletos y cartas
* Buzón PQRS (preguntas, quejas, reclamos y sugerencias)
* Encuestas
* Comunicación Directa
* Informe escrito
* Reuniones
* Circulares
* Certificaciones
1. **DOCUMENTOS SOPORTE**

Matriz de comunicaciones internas y externas

|  |
| --- |
| **CONTROL DEL DOCUMENTO** |
| **VERSION** | **DESCRIPCION** | **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** | **FECHA DE APROBACION** |
|  |  |  |  |  |  |