

| CUADRO DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES |          |            |         |  |   |  |
|--|----------|------------|---------|--|---|--|
| TIPO                                   |          | FECHA      | VERSION | DESCRIPCIÓN  | ELABORADO POR                                       | APROBÓ                                 |
| ACTUALIZACION                          | REVISION |            |         |  |   |  |
| x                                      |          | 28-01-2014 | 2       | Se cambia estructura del encabezado, se quita pie de página, se revisan los responsables de la recepción de comunicaciones y se asignan nuevas directrices | Martha Isabel Calderón<br><b>Gestora del Riesgo</b> | Mario Ernesto Chaves<br><b>Gerente</b> |
|  |          |            |         |  |   |  |

## **1. OBJETIVOS**

Establecer criterios, responsabilidades y lineamientos para la comunicación, tanto interna como externa, en todos niveles organizacionales, relacionada con el Sistema de Gestión Integral en EXFOR S.A.

Así mismo establecer los mecanismos de participación y consulta de las partes interesadas en el desempeño del Sistema de Gestión Integral de EXFOR S.A. con el propósito de lograr:

- a. La concientización en todos los niveles organizacionales en el tema de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.
- b. Dar respuestas a las Comunicaciones Externas provenientes de autoridades, partes interesadas y comunidad en general.
- c. Mantener actualizada y a disposición la información concerniente al sistema de gestión integral.

## **2. ALCANCE**

Aplica para todos los procesos Visiónales, Misionales y de Apoyo, incluyendo contratistas y visitantes a todos los niveles organizacionales.

Comprende las siguientes actividades de transferencia de información:

- Divulgación, diseño, implementación, evaluación y seguimiento del sistema de gestión en SISO y Ambiente a trabajadores y partes interesadas.
- Comunicar resultados, cambios o modificaciones del sistema de gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional a todos los niveles organizacionales y partes interesadas.
- Recepción, clasificación, sistematización y divulgación de información consignada en formatos del sistema de gestión.
- Recepción y transferencia de correspondencia electrónica y física entre los diferentes entes de la empresa y partes interesadas.
- Recepción y respuesta de solicitudes, quejas o reclamos a nivel interno y externo.

- Comunicación descendente, ascendente y horizontal a nivel interno de la empresa entre directivos, mandos medios, supervisores y personal operativo.

### 3. DEFINICIONES

- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales; sea por vía escrita, verbal o electrónica.
- **Tipos de Comunicación:** está enmarcada dentro del alcance y el nivel de emisión y recepción de la información de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa; las cuales son: comunicación externa, comunicación interna descendente, comunicación interna ascendente y comunicación interna horizontal.
- **Mecanismo de Comunicación:** herramienta usada para transmitir la información interna o externa como: carta, comunicado, circular, volante, folleto, cartelera, pendón, aviso, formato PQR, buzón de sugerencias, pagina web, tablero, verbal o fax.
- **Metodología de Comunicación:** espacio usado para transmitir la información, y se hace a través de: reunión, charla, capacitación, telefonía, correo interno, correo electrónico o correo ordinario.
- **Medio de Difusión:** canal de transmisión de información, los cuales son: físico, verbal, visual o electrónico.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de las partes interesadas.
- **COPASO:** Son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de Prevención de Riesgos en el trabajo.
- **Departamento de Gestión Ambiental:** área especializada, dentro de la estructura organizacional de las empresas a nivel industrial (CIU-Actividades de servicios agrícolas) responsable de establecer e implementar acciones encaminadas a dirigir la gestión ambiental en la empresa (decreto 1299 de 2008).
- **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.

- **Participación:** Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor agregado.

#### 4. NORMAS O DOCUMENTOS ASOCIADOS

Norma Técnica Colombiana NTC OHSAS 18001:2007. Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Principios generales.

Formato de comunicaciones código: 70-100-54

Formato PQR código. 70-100-53

Formato de Sugerencias código. 70-100-58

Formato de Entrega de Documentos y Registros código. 30-100-12

Procedimiento de Control de documentos código. 70-400-03

Listado Maestro de Registros código. 70-1200-02

Listado Maestro de Documentos Externos código 70-1200-01

#### 5. TIPOS DE COMUNICACIÓN

- **Comunicación Interna:** El emisor y el receptor pertenecen a la empresa y se presenta entre procesos o niveles organizacionales, para garantizar la transmisión de información requerida que garantice el buen desarrollo del sistema de gestión de forma Descendente, Ascendente u Horizontal de acuerdo al organigrama de la empresa.
- **Comunicación Descendente:** Se presenta desde niveles organizacionales superiores hacia el personal que se tenga a cargo, a través de mecanismos como cartas, comunicados, circulares, volantes, folletos, pendones, carteleras, publicaciones en la página web corporativa o mails y tableros; utilizando el correo interno o correo electrónico cuando se requiera dejar evidencia física o electrónica de su difusión; o de forma verbal en reuniones, capacitaciones o charlas usando medios de difusión físicos, visuales y/o verbales cuando es de carácter informativo o de alerta.

- **Comunicación Ascendente:** es la que se genera cuando deseen transmitir información hacia niveles organizacionales superiores de la empresa, a través del formato de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) cod. 70-100-53 y del formato de sugerencias cod. 70-100-58, Buzones de sugerencias que se encuentran en los sitios de trabajo, cartas, comunicados o mails y debe quedar evidencia de la comunicación.

La comunicación interna ascendente se debe realizar respetando la cadena jerárquica, y es de obligatoria respuesta por parte del receptor de acuerdo a la urgencia del caso.

- **Comunicación Horizontal:** cuando se trasmite información y el emisor y el receptor están al mismo nivel organizacional, se hace por medio de comunicados, mails o de forma verbal a través del correo interno, correo electrónico dejando evidencia física o electrónica de la comunicación o verbal en reuniones o a través de teléfono cuando es de carácter informativo o de alerta.

No se permite por ningún motivo la retención de comunicaciones interna o externa cuando esta tiene que pasar a niveles superiores de la organización o terceras partes, y se debe de contar con el registro de esta transferencia de información cuando se trata de temas de seguridad industrial, salud ocupacional, ambiente, resultados productivos y cambios operativos.

- **Comunicación Externa:** aquella que no se realice al interior de la empresa e involucre a terceras partes tanto para emitir o recepcionar información, se desarrolla por medio de correo ordinario, correo electrónico, fax, cartas o de forma oral cuando es de aviso o para comunicar información que no requiera de evidencia de su realización.

## 6. MECANISMO DE COMUNICACIÓN

- **Carta:** cuando la información a transmitir va dirigida a una persona en particular y de carácter interna o externa.
- **Comunicado:** para transmitir una declaración, nota o informe, es decir, información general, que sean de conocimiento de todo el personal de la empresa, pueden ser realizados por una persona y/o a nombre de la empresa cuando la comunicación sea descendente, horizontal o con terceras partes con relación a resultados en SISO y Ambiente, productivos o cambios operacionales.

- **Circular:** se utiliza en comunicación interna descendente (de nivel jerárquico alto a bajo) para transmitir directrices, indicaciones, recomendaciones, instrucciones o disposiciones a un grupo de personas o trabajadores en general.
- **Volantes y Folletos:** comunicar información gráfica o escrita de forma didáctica, para facilitar el entendimiento por parte de supervisores, personal operativo o partes interesadas, de información concerniente al sistema de gestión en SISO y Ambiente
- **Pendones y Carteleros:** se usa para comunicar información que debe permanecer visible durante todo el año en áreas de trabajo, para que sea de constante consulta por parte del 100% de los trabajadores de la empresa.
- **Avisos:** mecanismo de comunicación de señales de alerta, precaución, orientación, normas y estándares de seguridad al 100% de las áreas de trabajo la empresa.
- **Formato PQR:** cuando la comunicación es ascendente (de niveles jerárquicos bajos a altos) se debe diligenciar el formato de peticiones, quejas y reclamos (PQR) cod. 70-100-53 respetando la cadena jerárquica de la empresa hasta llegar a su receptor.
- **Buzón de Sugerencia:** se implementa en cada uno de los sitios de trabajo, como herramienta para facilitar la comunicación anónima por parte del 100% de los trabajadores en temas operativos, productivos, bienestar laboral y SISOA, y capturar aportes que se conviertan en oportunidades de mejora para el desempeño empresarial.
- **Publicaciones en página Web:** para transmitir información de carácter público como comunicados, la cual puede ser visitada por el personal de la empresa o terceras partes.
- **Tableros:** se implementan en cada sitio de trabajo, para publicar comunicados y circulares con temas relaciona a SISOA y la operación en general de la empresa.
- **Verbal:** se hace cuando la información a difundir no necesita de evidencia de su ejecución o cuando el método de comunicación es a través de charlas, reuniones, capacitaciones o vía telefónica.

- **Fax:** se usa para le envió de copias de documentos cuando no se requieran los originales y se hace de forma interna o externa.

## 7. MÉTODO DE COMUNICACIÓN

- **Reuniones:** espacio de participación colectiva en todos los niveles organizacionales donde se establecen temas definidos previamente en un orden del día, con el objetivo de evaluar, hacer seguimiento, proponer o tomar decisiones en SISO y Ambiente, en el área productiva o administrativa de la empresa; y se debe dejar evidencia en un acta de reunión donde se plasme el desarrollo, conclusiones, compromisos o responsabilidades producto de la reunión.
- **Charlas:** espacio improvisado en cualquier área de la empresa para difundir información en SISO y Ambiente, Productiva o administrativa sin una planeación previa, dejando evidencia del evento en el formato de asistencia código: 70-100-14
- **Capacitaciones:** Método de comunicación para transmitir información de carácter formativo o educativo donde el emisor enseña y empodera a los receptores en un tema específico previamente planeado y diseñado, donde se usan medios de difusión físicos, verbales y visuales que garanticen el entendimiento y comprensión de los asistentes a esta.
- **Correo Interno:** corresponde al intercambio de información a nivel interno de la empresa, entre sitios de trabajos o sedes administrativas.
- **Correo Ordinario:** corresponde al envió de información a través de empresas prestadoras de servicio de mensajería cuando se trate de transferir información a terceras partes.
- **Correos electrónicos:** Se transmite información escrita como comunicados, circulares, archivos y documentos magnéticos, adoptando el portal de gmail como herramienta para la ejecución de este, en donde se deben de tener cuentas por cada cargo desempeñado.

Supervisores de cosecha, jefes de línea y demás personal que tenga acceso a estos medios de comunicación, deben solicitar la creación de una cuenta que lleven el primer nombre seguido por el primer apellido, luego un punto y la palabra exfor;

Ejemplo: pedro.perez@exfor.co

Los correos electrónicos solo serán utilizados para transmitir información de carácter laboral, no se permite el envío de e-mails diferentes a sus funciones y responsabilidades asignadas.

- **Telefonía:** se realiza de forma personal o con equipos de comunicación como teléfono, celular o radio teléfono cuando la información a transmitir es de aviso o de carácter informativa que no requieran de evidencia o registro de su ejecución. En ningún momento los equipos de comunicación como teléfonos y radio teléfonos se pueden utilizar para otros fines diferentes a los laborales.

## **8. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

Es responsabilidad del gestor operativo, y de los supervisores en cada frente de trabajo, revisar, actualizar, difundir y garantizar la correcta aplicación del presente documento.

La Gestión del riesgo tendrá la responsabilidad de asegurar que los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas reciban y comuniquen la información pertinente sobre el Sistema de Gestión Integral en EXFOR S.A.

La Gerencia se asegurará de la difusión de este procedimiento y disponibilidad de los recursos necesarios para su efectiva implementación. Igualmente, hará seguimiento a las recomendaciones y sugerencias pertinentes.

## **9. METODOLOGÍA**

### **9.1. COMUNICACIÓN INTERNA**

EXFOR S.A. ha establecido diferentes medios para la difusión de la información pertinente que tiene que ver con el Sistema de Gestión Integral.

#### **9.1.1. MEDIOS DE DIFUSIÓN**



- **Físicos:** Se tienen disponibles carteleras en puntos estratégicos de tránsito y estancia como comedores en campamentos, áreas comunes en oficinas administrativas. Se utilizan también las comunicaciones escritas por medio de comunicados, circulares, volantes, folletos informativos, pendones, entre otros. Cuando se utilicen comunicaciones escritas a manera de comunicados, circulares y cartas se usa el formato de comunicaciones código 70-100-54, y se debe dejar registrado en la matriz de comunicación del SGI código 70-1000-05.
- **Verbales:** Realizando capacitaciones, charlas, reuniones o a través de telefonía fija o móvil. Cuando se utilice este medio de difusión, el registro será un acta de reunión cód. 10-100-46 o un control de asistencia cód. 70-100-14.
- **Visuales:** Se proyectan videos (videoteca) que se transmiten a través del video proyector en la sala de capacitación, realizando citaciones previas.
- **Electrónicos:** Por medio de los correos electrónicos, skype y el Internet.

La información que se comunica depende de los temas que maneja la organización o los procesos; a continuación se menciona la información que se comunica (Tabla N°1), como, cuando y quien lo hará:

[illegible]

## **9.2. COMUNICACIONES EXTERNAS EN HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Se realizan hacia y desde las partes interesadas como clientes, proveedores, contratistas, visitantes, comunidad, vecinos, entidades gubernamentales (Corporaciones Autónomas Regionales, Ministerio de la Protección Social, Secretarías Municipales), entidades de apoyo como ARL, EPS, Contratante entre otras.

Las comunicaciones se reciben por medio escrito por parte del cargo de Asistente Administrativa quien dirige la información correspondiente al área respectiva, por medio del formato “entrega de documentos y registros” cód. 70-100-57, seguido a esto, el responsable del área que recibe, archivará el documento en su carpeta de correspondencia recibida. Corresponde a la Gerencia, a la Gestión del Riesgo y a los Coordinador SISO Y AMBIENTAL realizar el debido trámite de comunicaciones con respecto al SGI.

Si se envían comunicaciones, éstas deben tener la constancia de recibido, la cual deberá ser entregada al cargo Asistente Administrativa para ser archivada en el AZ de correspondencia enviada, asegurando que se conserve en buenas condiciones durante el tiempo que se estipule en el Listado maestro de registros. Las copias y las respuestas se hacen llegar a las partes involucradas si amerita.

EXFOR S.A. ha decidido NO comunicar externamente sus aspectos ambientales significativos, así como tampoco su control y gestión sobre los mismos.

Cuando se envían comunicaciones externas se hace en hojas con membrete de la empresa, se deja indicado quien elabora. Cuando las comunicaciones externas se realizan por e-mail, se entiende que el registro será el enviado o recibido del correo electrónico.

La identificación del tipo de información que se comunica con las partes interesadas externas se muestra a continuación:

**Tabla N°2 Comunicaciones Externas**

| Tipo de Información  | Origen de la información  | Receptores                            | Medio  | Frecuencia   |
|--|---|---------------------------------------|--|--|
| Política y objetivos del sistema de gestión integral, Peligros de SISO<br>Requisitos legales y otros procedimientos e instructivos, medidas de seguimiento, criterios de desempeño, procedimiento repuesta a emergencia, investigación de accidentes e incidentes, reporte de no conformidad, acciones correctivas y preventivas | Gestión del riesgo  | Contratante, ARL                      | Inducción, Circular, reuniones, Comparendo SISO y Ambiente   | Cada vez que alguna de las partes lo solicite o se realicen modificaciones a la misma. |
| Resultados de desempeño, prácticas y procedimientos y demás información que sean solicitados   | Gestión de la información   | A quien pueda interesar               | Contratos o documentos auxiliares al contrato, informes  | Cada vez que sea solicitado  |
| Requisitos ambientales, de seguridad y salud ocupacional relacionados con el área visitada, procedimientos de evacuación, disposiciones de acceso y recorrido dentro de las zonas, elementos de protección personal requeridos   | Gestión del riesgo, personal encargado del área o frente de trabajo.      | Visitantes                            | Inducción, volante de ingreso  | Con cada visita  |
| PSO o SG SST, Reglamento Interno de trabajo (Peligros de SYSO) Reporte de Accidentes e investigación<br>Programas de prevención<br>Incapacidades, afiliaciones   | Direccionamiento estratégico, Gestión administrativa y Gestión del riesgo | Entidad prestadora de servicios (ARL) | Telefónica, Vía Correo electrónico, Formato de reporte de accidentes   | Cada vez que se requiera   |
| Actas de inspección de trabajo, Reglamento interno de trabajo, Permisos de trabajo<br>Peligros de SYSO   | Direccionamiento estratégico, Gestión administrativa y Gestión del riesgo | Ministerio de la protección social    | Bitácoras, actas de inspección de trabajo y contestación de las mismas   | Cada vez que se requiera   |
| Autorización de instalaciones o locales sanitarias, historiales clínico laborales de personal expuesto a riesgos especiales  | Gestión del riesgo  | Autoridad sanitaria                   | Historial de trabajadores  | Cada vez que se requiera   |
| Requisitos normativos legales vigentes, procedimientos para el correcto manejo de residuos sólidos y líquidos generados, Registros, permisos y autorizaciones.   | Gestión del riesgo  | Autoridad ambiental                   | Telefónica, Vía Correo electrónico, documentación reglamentaria al día, planes de gestión ambiental en curso, actas ambientales. | Cada vez que se requiera   |

### 9.3. CONSULTA EN SISO Y AMBIENTAL

En EXFOR S.A. Se tienen diferentes medios de consulta al personal para los casos en que se requieran hacer cambios que puedan afectar el bienestar de las personas en el lugar de trabajo y su entorno, o afecten el desempeño del Sistema de Gestión Integral.

Cuando los cambios mencionados se den en el ámbito de procesos, áreas, insumos, herramientas y equipos de trabajo, se realizan reuniones con el personal

Implicado o bien se pueden utilizar las consultas verbales o escritas, se deja registro de esto en acta de reunión.

A través de los representantes de los trabajadores en el Comité de COPASO, Integrantes de Brigadas, Comités y los responsables de la gestión del riesgo, se consulta con antelación, la adopción de las decisiones relativas a:

- a. La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y la prevención de la contaminación, incluida la designación de trabajadores.
- b. La designación de trabajadores encargados de las medidas de emergencia.
- c. La selección de representantes de los trabajadores.
- d. Cualquier inquietud con respecto a los requisitos legales y de otra índole, los procedimientos de emergencias, procedimientos operacionales, procedimientos seguros de trabajo y el manejo de los aspectos ambientales.
- e. Los aspectos pertinentes a la planificación de la Gestión del riesgo, como políticas y objetivos.

Mensualmente se reúne el COPASO, en el que se toman en cuenta las consultas realizadas por el personal. Para asuntos más urgentes que necesiten ser vistos inmediatamente, se podrá convocar una reunión del Comité con carácter extraordinario.

Igualmente, para recoger inquietudes del personal en cuanto al desempeño del SGI, se aprovechan los minutos por la vida, se deja registro en la bitácora de trabajo, o puede enviarse por escrito a través del formato PQR (cod: 70-100-53), buzón con el formato de sugerencias Cod: 70-100-58 o al correo electrónico [pqr@exfor.co](mailto:pqr@exfor.co), por medio de los cuales todo el personal puede dejar sus requerimientos, peticiones, quejas e inquietudes con respecto a la gestión integral, que son analizadas por la Gestión del riesgo, la gerencia y el gestor administrativo para establecer correcciones, acciones correctivas y/o preventivas.

Igualmente, los contratistas y proveedores pueden ser consultados en los casos que se realicen cambios que afecten su desempeño de seguridad industrial y salud ocupacional en las actividades que realicen para la empresa, a través de los encargados de contratación, por medio de reuniones de negociación, inspecciones de inicio y entrega del servicio y seguimientos a los contratos.

#### 9.4. PARTICIPACIÓN EN SISO Y AMBIENTE DE CONTRATISTAS Y PARTES INTERESADAS

Los siguientes son los mecanismos de participación del personal, contratistas, temporales y partes interesadas, los cuales permiten contribuir con el mejoramiento continuo.

Los aspectos en los que participan son entre otros los siguientes:

**Tabla N°3 Participación en SISO y Ambiente**

| PARTE INTERESADA   | TIPO DE PARTICIPACIÓN   |
|--|---|
| Personal directo, Temporal y contratistas                          | Investigaciones de accidentes, casi accidentes de trabajo y enfermedades profesionales<br>Identificación de aspectos ambientales, establecimiento de controles de contaminación y la investigación de incidentes ambientales.<br>Identificación de peligros en los lugares de trabajo |
| Personal directo, Temporal   | Puede ser consultados aspectos puntuales de cambios de objetivos y políticas del sistema de gestión integral.   |
| Personal directo, Temporal y contratistas<br>Proveedores           | Atendiendo auditorias tanto administrativas como operativas.<br>En las sesiones de capacitación aportando sus conocimientos y/o experiencias relacionadas.<br>En las inspecciones realizadas suministrando información útil para determinar mejoras.                                  |
| Personal directo, Temporal y contratistas<br>Visitantes<br>Vecinos | En los simulacros planeados, en los cuales también pueden participar personas externas a la empresa.<br>Jornadas de sensibilización con el personal, sus familias y la comunidad para promover actividades de bienestar, salud y mejoramiento ambiental.                              |

## **9.5. MOTIVACIÓN**

El Departamento de Gestión del riesgo motiva al personal administrativo y operativo. El tipo de motivación para los colaboradores, quienes hayan sido postulados para reconocimiento por su excelencia en el desempeño de salud ocupacional y seguridad industrial y cuidado ambiental, se ajustará al programa de bienestar de la empresa “Menos Accidentes Mas Alegría”, si demuestra liderazgo como por ejemplo en los siguientes aspectos:

- El mejoramiento continuo del sistema de gestión integral de seguridad y salud ocupacional.
- Sugerencias para la prevención de accidentes, casi accidentes y enfermedades profesionales.
- Participación sobresaliente en comportamientos seguros
- Reportes de seguridad industrial frecuente y de relevancia para la empresa.
- Seguimiento a los planes de acción de accidentes de trabajo o de implementación de acciones correctivas y/o preventivas.
- Aportes y liderazgo en la gestión ambiental.
- Recomendaciones para la disminución de residuos y la prevención de la contaminación que estos puedan generar.
- Aportes, liderazgo y actuación oportuna relacionada con atención de emergencias.

Para otorgar los reconocimientos los supervisores escogen el mejor líder en seguridad industrial y ambiente en compañía de todo el personal de la unidad productiva mensualmente, por medio de los programas de concurso periódicos y se exalta su labor, comunicando a las partes interesadas a través de la cartelera y otro medio. También se escoge la unidad productiva más segura y se hace reconocimiento de ello, al final del año, entre las personas destacadas se resalta el más representativo y se le otorga un estímulo anual.