	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA</b>	GG-CO-01	
		Rev. 02	Ene/13
		Página 1 de 8	

## 1. OBJETIVO.

Establecer los mecanismos de comunicación, participación y consulta de los trabajadores de la compañía en materia de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, derechos humanos, derecho internacional humanitario, vulnerabilidades y amenazas en seguridad física y demás información relevante para el sistema integral de gestión y las partes interesadas.

## 2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento se aplica tanto al personal propio COLVISEG y otras partes interesadas.

## 3. RESPONSABLES.

Dirige	:	Gerencia General
	:	
Ejecuta	:	Todo el personal de COLVISEG LTDA
Verifica	:	Jefe SIG, Auditores Internos

COPIA NO  
CONTROLADA

## 4. PROCEDIMIENTO

### 4.1. VOCABULARIO

**COMUNICACIÓN:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.

**CONSULTA:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.

**PARTICIPACIÓN:** Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.

#### COMITÉ PRIMARIO:

Reunión de los dueños de los procesos de COLVISEG en los que se hace seguimiento a la gestión del sistema integral, salud en el trabajo, seguridad industrial y ambiente, análisis de riesgos y vulnerabilidades en seguridad física que es liderada por la gerencia.

**COMITÉ PARITARIO DE SALUD EN EL TRABAJO (COPASO):** es el organismo que debe velar por la promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud en el trabajo (medicina, higiene, ambiente laboral y seguridad industrial) dentro de la empresa, minimizando los riesgos profesionales.

**Comité operativo de emergencias (COE):** El Comité Operativo tiene como objetivo desarrollar un esquema de respuesta efectiva y coordinada frente a una emergencia que se presente, mediante el diseño y puesta en marcha de planes, programas y proyectos que optimicen la disponibilidad de recursos tecnológicos, administrativos, logísticos, metodológicos y humanos, de modo que se eleve el nivel técnico de los organismos y se unifiquen los criterios operativos y los procedimientos para el manejo y atención de las situaciones presentadas. **HSEQ:** Salud, seguridad, ambiente y calidad

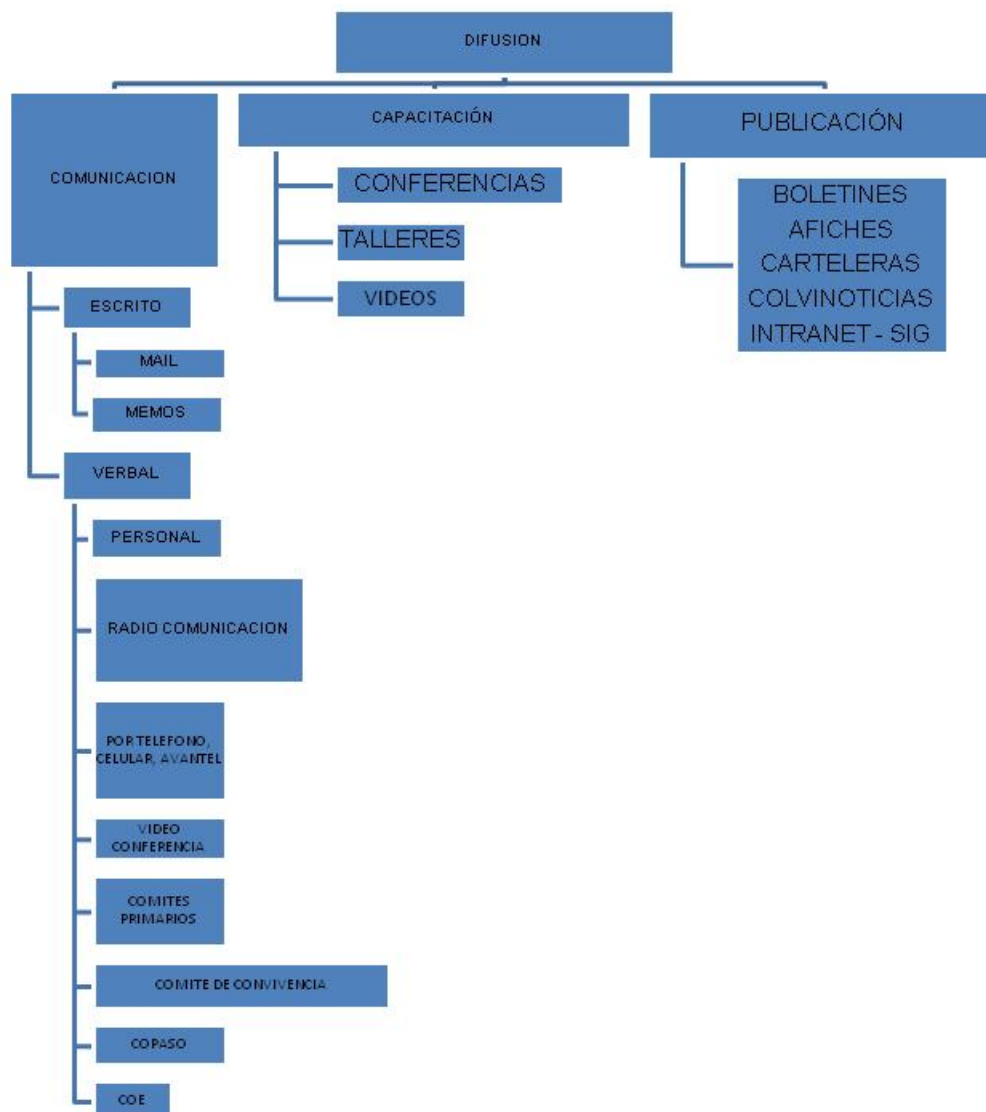
## 4.2. PROCEDIMIENTO

COLVISEG LTDA, Establece mecanismos para difundir las actividades, acciones y resultados del Sistema Integral de Gestión, aplicando a todos los trabajadores de la organización de manera continúa.

Los responsables de los procesos son los principales encargados de la divulgación y comunicación direccionados por el Gerente General y apoyado por el Jefe de Sistemas Integrales de Gestión, el oficial de cumplimiento BASC y el Jefe HSE y el responsable de RSE.

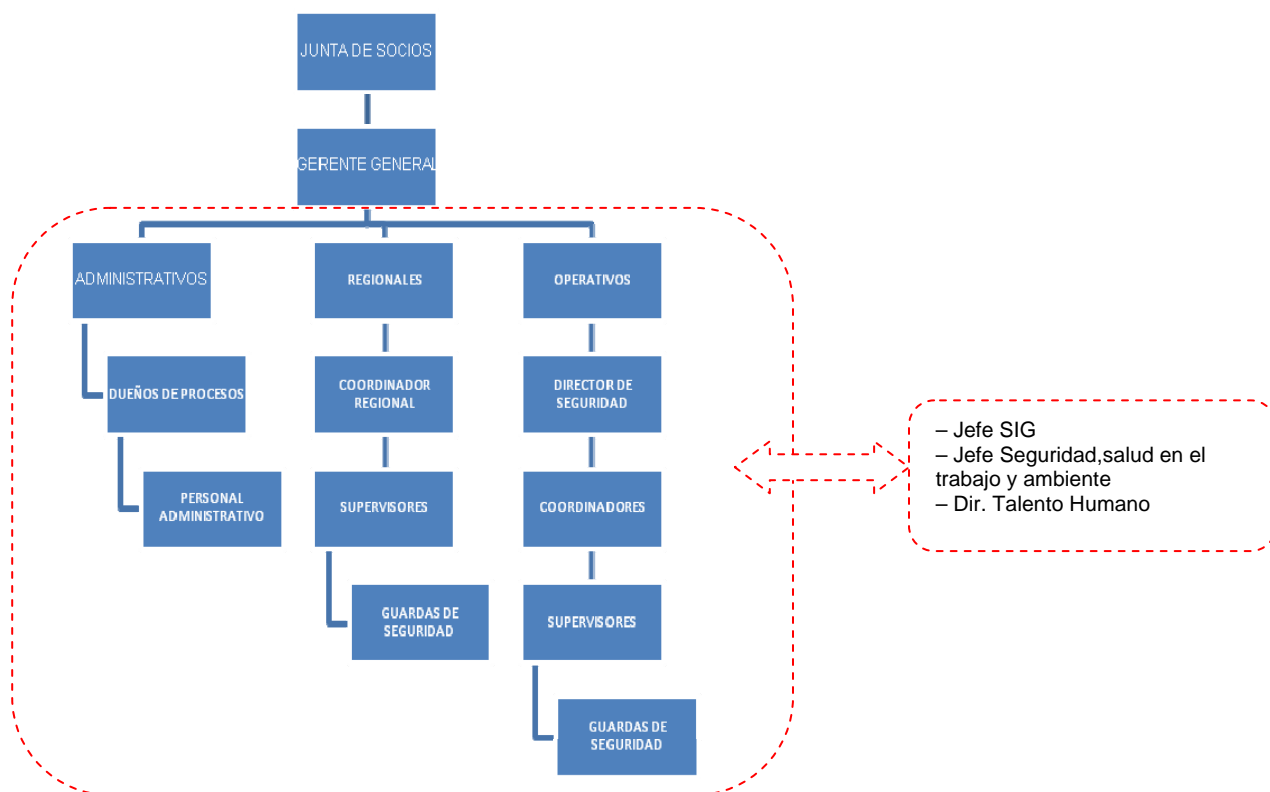
Los medios de comunicación y participación usados pueden ser:


COPIA NO  
CONTROLADA



Para una operación eficaz de la prestación de los servicios de COLVISEG, se definió la siguiente estructura de comunicación interna y externa

## CONDUCTO REGULAR DE DOBLE VIA



	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA</b>	GG-CO-01
		Rev. 02 Ene/13
		Página 4 de 8

## Comunicaciones Internas

La información que se comunica depende de los temas que manejan los niveles de la organización o los procesos; a continuación se mencionan la información que se comunica:

ASPECTO A COMUNICAR	MEDIO DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN
Políticas y Objetivos del Sistema de Gestión Integral HSEQ	Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Jefe de capacitación, inspector HSE y/o responsable de realizar la inducción en las regionales
Requisitos Legales	Capacitaciones específicas del tema Reuniones Coordinadores, Supervisores, comités primarios Publicados en Intranet Boletines	Jefe Capacitación, Jefe SIG, inspectores HSE responsable de realizar las capacitaciones en las regionales
Funciones y Responsabilidades de HSEQ	Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Responsable Contratación de talento humano. Inspector HSE
Representante del Sistema de Gestión Integral HSEQ, BASC, otros.	Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Jefe de capacitación, inspector HSE y/o responsable de realizar la inducción en las regionales
Peligros y aspectos ambientales	Capacitaciones específicas del tema Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Inspector HSE, responsable de la inducción en las regionales.
Programas de gestión de HSEQ	Capacitaciones específicas del tema Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Jefe nacional de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, Inspector HSE, responsable de la inducción en las regionales
Resultados de la Revisión por la dirección	Boletines Intranet	Gerente, Jefe SIG
Procedimientos operaciones relacionados con seguridad, salud en el trabajo y ambiental	Capacitaciones específicas del tema Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Jefe nacional de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, Inspector HSE, responsable de capacitación en las regionales
Resultados de las investigaciones de accidentes e incidentes laborales y ambientales	publicados en Intranet Boletines	Jefe nacional de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, responsable de capacitación en las regionales
Plan de emergencias y contingencias	Capacitaciones específicas del tema Inducción, re inducción, publicados en Intranet Boletines	Jefe nacional de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, Inspector HSE, responsable de la capacitación en las regionales
Estado de las acciones correctivas y preventivas del sistema de gestión integral SIG	publicados en Intranet Boletines	Jefe Sig, Gerente o responsable de regional
Denuncias o alertas de prevención para control al contrabando, terrorismo, lavado de activos, narcotráfico, fraude, corrupción en nuestras operaciones de seguridad	Por radio, telefónica o escrita directa del empleado que identifique el hallazgo al Director de Seguridad, Oficial de cumplimiento	Director de Seguridad, Oficial de cumplimiento.

## **Comunicaciones Externas**

- De la Compañía hacia las partes interesadas.

Cuando se envía comunicaciones externas se hace en hojas con membrete de la compañía, las comunicaciones se controlan estableciendo un consecutivo.

Colvisseg con el objeto y minimizar, amenazas y/o vulnerabilidades en seguridad física, brinda información a sus clientes a través de un boletín con publicación periódica.

- De las partes interesadas hacia la Compañía

Al recibir el operador del Command Center diligencia el formato registro de correspondencia, luego entrega a cada responsable de proceso de acuerdo a la comunicación, El operador del Command Center entrega las comunicaciones en el menor tiempo posible al designado para responder.

## **Recepción de comunicaciones verbales**

Cuando un trabajador de COLVISEG reciba de alguna de las partes interesadas, una comunicación verbal relacionada con no conformidades de accidentes de trabajadores o ambientales, directos o de contratistas y en general con respecto a, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Ambiental, se procederá de la siguiente manera:

Tomar los datos de la persona: nombre, dirección, teléfono, breve descripción del accidente y trasladar esta información al Jefe del SIG, bien sea en medio físico o por correo electrónico.

El Jefe del SIG le dará el tratamiento definido en el procedimiento de quejas y reclamos. GS-QR-09

## **Recepción de comunicaciones escritas**

Cuando sea recibida una comunicación escrita de alguna de las partes interesadas, con respecto a temas relacionados con:

Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Ambiental tales como accidentes de trabajo o ambientales, enfermedades profesionales, elementos de seguridad y Campañas en la comunidad, comunicaciones de entes gubernamentales, comunicados del cliente, comunicados de contratistas, invitaciones a ferias ambientales, comunicación de las comunidades, se deberá remitir a la mayor brevedad a la Jefe Nacional de seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente en medio físico o magnético y en los formatos establecidos para tal fin.

## **Tratamiento de las solicitudes de información**

En caso de solicitudes de información relativas a los sistemas de gestión en HSEQ, la Jefe Nacional de Salud en el trabajo y Ambiente con el apoyo del área responsable preparará, de acuerdo con los términos de la comunicación recibida, la respuesta a dicha comunicación.

La solicitud se considerará cerrada en la fecha de envío de la respuesta.

Si una vez recibida la respuesta, el solicitante envía una nueva, ésta se tratará como una nueva solicitud para propósitos del manejo de los registros del presente procedimiento.

### **Tratamiento de inquietudes y reclamos**

El jefe del SIG llevará a cabo el análisis del reclamo presentado, identificando si existe incumplimiento de los requisitos que justifiquen la queja o si ésta es no justificada.

En caso de incumplimiento de los requisitos, se procederá a emitir una no-conformidad, que se tramitará de acuerdo con el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de mejora GM-CP-06. Si el reclamo no es justificado se precisarán las aclaraciones pertinentes con los debidos soportes. Tanto para reclamos justificados como para no justificados, presentados por reclamante(s) externo(s) y recibidos por escrito en la Empresa o en alguno de los lugares que la empresa tenga sedes o puestos de trabajo, el área responsable y/o el jefe del SIG prepararán una respuesta al reclamante y la remitirán acompañada de una carta firmada por la Gerente General o por quien se designe.

La queja se considera cerrada en la fecha de envío de la respuesta.

Si una vez recibida la respuesta, el solicitante envía una nueva, ésta se tratará como una nueva solicitud para propósitos del manejo de los registros del presente procedimiento.

En las empresas clientes de COLVISEG que cuentan con departamentos Sociales o de Relaciones con la comunidad como es el caso de las del sector petrolero; la empresa se rige por los procedimientos establecidos por los clientes. Para casos como contratación del personal de la comunidad donde es una exigencia contractual las comunicaciones se hacen a través de los líderes de la comunidad y se hacen convocatorias masivas donde se informan los requisitos de contratación de lo cual se debe dejar un acta.

### **Comunicaciones con los entes gubernamentales nacionales**

Cualquier persona que reciba una solicitud de notificación proveniente de cualquier ente gubernamental nacional, deberá comunicarla a la mayor brevedad a la Gerencia General de COLVISEG, quien es la dependencia facultada para realizar el trámite legal de la notificación. Las Notificaciones del Ministerio de la Protección Social, Ministerio del Ambiente Vivienda y desarrollo Territorial o corporaciones regionales se les darán el control respectivo por parte del Comand Center.

La respuesta a las comunicaciones se realiza de la misma manera que los reclamos.

### **Comunicación de aspectos e impactos ambientales**

Una vez analizados los aspectos e impactos ambientales generados por las actividades ejecutas por la empresa tanto en oficinas como en puestos de trabajo la Gerencia general decide que no se comunicaran dichos aspectos a las partes externas con el fin de evitar conflictos con comunidades y situaciones de alarma innecesarias. Sin embargo si en el transcurso del proyecto se presentan situaciones que pueden afectar a las comunidades por posibles emergencias ambientales se realizara dicha comunicación a través de los comités locales de emergencia.

Si el cliente o las comunidades del área de influencia solicitan la socialización de los proyectos, la comunicaron de aspectos e impactos se realiza a través del director del proyecto mediante reuniones con la comunidad o a través de intermediarios como los comités locales de emergencias. De estas reuniones se debe dejar acta de reunión y listado de asistencia.

### **Comunicación con contratistas y visitantes.**

A los visitantes de puestos de trabajo, oficinas y sedes se toman los datos relacionados en el libro Control visitantes una vez ingresen a la empresa, y se da a conocer los peligros, aspectos e impactos, riesgos y acciones en caso de emergencia mediante la comunicación del carnet de visitante dicha actividad la realiza la recepcionista de cada oficina.

La comunicación con los contratistas se hace mediante la aplicación del procedimiento y verificación del cumplimiento del procedimiento GC-CO-04 Procedimiento de Compras

### **PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN SIG, DDHH y DIH**

COLVISEG Ltda. En aras de promover la participación del personal activo de la compañía brinda los espacios en los cuales se puede expresar de manera libre en busca de una mejora para los procesos, amenazas y/o vulnerabilidades en seguridad física, seguridad industrial, salud en el trabajo y ambiente, tratamiento de quejas y reclamos en derechos humanos, desarrollo de las políticas, objetivos gerenciales, investigaciones de accidentes, identificación de riesgos y toda comunicación que genere mejoramiento y respeto continuo a través de los comités; primario, coordinadores, supervisores, Copaso, convivencia.

Las participaciones deben ser de carácter positivo y preferiblemente predictivo, para contribuir con el mejoramiento continuo. Por medio verbal o escrito; el escrito por mail dependiendo de la necesidad con [talentohumano@colvisseg.com](mailto:talentohumano@colvisseg.com), [calidad@colvisseg.com](mailto:calidad@colvisseg.com), [hseq@colvisseg.com](mailto:hseq@colvisseg.com) o diligenciando F0-SO-RC-30 Reporte de condiciones o actos inseguros, o cuando los trabajadores diligencien encuestas acerca de temas de HSEQ y F1-GS-QR-09 No Conformidades- Quejas y reclamos

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

- Investigaciones de incidentes.
- Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles en los lugares de trabajo por medio de comunicaciones con los miembros del Copaso para que ellos las comenten en las reuniones; o por medio del F0-SO-RC-30 Reporte de condiciones o actos inseguros cuyos registros también son revisados por los miembros del Copaso en sus reuniones.
- En los cambios de objetivos y políticas del sistema de gestión integral SIG.
- Cambios que afecten su seguridad, salud en el trabajo y ambiente.
- Atendiendo auditorías tanto administrativas como operativas.
- En las sesiones de capacitación aportando sus conocimientos y o experiencias relacionadas.
- Acciones preventivas y de mejora que surjan de la participación de los empleados.

### **CONSULTA**

Los directivos y dueños de proceso podrán hacer consultas a entidades externas cuando se tenga inquietudes acerca de las actividades a desarrollar en el sistema integral de gestión o la actividad económica para la respectiva socialización e implementación a que se de lugar.


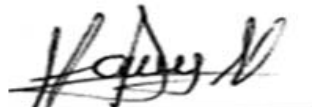
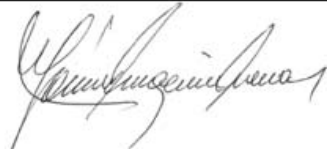
Los trabajadores pueden realizar consultas de salud en el trabajo y ambiente al Jefe HSE o a los miembros del Copaso, por ejemplo algunos temas de consulta pueden ser: normatividad legal, hojas

de seguridad de los productos químicos, procedimientos operativos normalizados, cambios que afectan a las seguridad, salud en el trabajo y ambiente, identificación de peligros, valoración de riesgos y determinaciones de controles.

Como mecanismos de consulta COLVISEG brinda espacios como la carpeta compartida SIG en la Intranet, Colvinoticias y la pagina web, carpetas en los puestos de trabajo con documentación del sistema de gestión integral, seguridad, salud en el trabajo y ambiente. Carteleros y publicaciones en las instalaciones de la empresa.

## 5. HISTORIA DE LAS REVISIONES

HISTORIA DE LAS REVISIONES			
Versión	Descripción del cambio	Aprobado	Fecha
00	Actualización de metodología de comunicación para la parte de gestión ambiental	Gerencia	23-3-2011
01	Cambios de terminología de acuerdo a la ley 1562 de 2012	Gerente General	Enero de 2013

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Jefe Nacional de Seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente (HSE)	 Jefe Sistemas integrados de gestion	 Gerente General

COPIA NO  
CONTROLADA