	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA	CÓDIGO:	PD-GH-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

1. OBJETIVO

Establecer las pautas de comunicación, tanto interna como externa en el sistema integrado de gestión (SGI), donde queden definidas para recibir, responder y documentar apropiadamente las comunicaciones de las partes interesadas en los diferentes niveles organizacionales de Expreso Palmira Logística EP y Solturismo.

2. ALCANCE

Aplica para todas las comunicaciones (internas y externas) relacionadas con los Sistemas de Gestión de la empresa y para todas las personas que tengan algún vínculo con esta.

3. DEFINICIÓN

Canal de Comunicación: Medio por el cual se transmite la información.

Comunicación Interna: Proceso de comunicación adecuada dentro de la organización.


Comunicación Externa: Procesos aceptados mutuamente para la comunicación eficaz y eficiente con los clientes y otras partes interesadas.

Partes Interesadas: Individuos o grupos de trabajo interesados o afectados por el Desempeño del Sistema de Gestión Integrado de la Organización. Ejemplo: Clientes, entes gubernamentales, representantes de la industria, gobierno, comunidades, proveedores, contratistas, visitantes, etc.

Reuniones y capacitaciones: Estas reuniones tienen como objetivos informar y educar al personal sobre los temas de Calidad, Salud, Seguridad y Medio Ambiente, y motivar a los empleados para el cumplir con las metas establecidas.

Charlas de cinco (5) minutos: Reuniones diarias realizadas a los empleados del área operativa, donde se presentan tópicos de salud, seguridad y Medio ambiente, además se retroalimenta de sucesos o eventos ocurridos en relación a los diferentes factores de riesgos e impactos que involucran las actividades a realizar. Se coordinaran algunas charlas sobre temas específicos según sucesos o eventos relativos al SIG.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo (COPASST): Equipo de personas, legalmente constituido y regido bajo la resolución 2013 de 1986, con la misión de promover y

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA	CÓDIGO:	PD-GH-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

vigilar las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa y servir de puente de comunicación entre la gerencia y los empleados.

El comité establece un canal de comunicación directo a la gerencia a través de cartas, memorandos o comunicados formales, estas comunicación también se podrán realizar en forma verbal para garantizar la efectividad de la participación y consulta. El trabajador podrá dirigirse directamente a este organismo para exponer sus necesidades entorno a Seguridad, Salud en el Trabajo o Ambiente, ya sea verbalmente o a través de comunicados, además, todo el personal puede remitir sus inquietudes al COPASST a través del correo salud.ocupacional@expresopalmira.com.co el cual las analiza y las transmite a la Gerencia

Revisión Gerencial: Reunión donde la coordinación de calidad y el representante de la dirección, presentan un informe de la gestión realizada en relación al sistema de Gestión.



Reuniones de Seguimiento SGI: Reuniones del representante de la dirección y la Gerencia donde se presenta el avance del sistema en relación a objetivos, metas, cumplimiento del cronograma, estadísticas de accidentalidad, ausentismo y otras actividades relacionadas con actividades de mejoramiento continuo. Se evidencia mediante la realización de minuta de actividades.

Exhibición en Carteleras y/ Avisos: Este canal de comunicación tiene como finalidad la divulgación de temas relacionados con el Sistema de Gestión Integrado, las cuales tienen que ser llamativas, estar ubicadas en áreas estratégicas o de gran afluencia y fácil visualización del personal.

Documentos escritos: Estos documentos son distribuidos por personal de calidad. Su distribución se regirá por lo establecido en el procedimiento Control de los documentos.




Correo Electrónico: Este medio se describe dentro del procedimiento de comunicaciones, por lo tanto toda información que se maneje en el correo corporativo de Expreso Palmira y Solturismo se considera una comunicación formal y oficial.

Inducción de Ingreso: Toda persona que ingrese por primera vez a las zonas operativas de Expreso Palmira y Solturismo recibe obligatoriamente información introductoria acerca de salud, seguridad industrial y medio ambiente y calidad en caso de ser visitante deberá registrarse en el libro de visitantes y acatar las recomendaciones dadas bien sea escritas o verbales


 	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		CÓDIGO:	PD-GH-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

4. CONTENIDO

NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Motivación, participación y consulta	<p>Los mecanismos de motivación participación y consulta definidos Expreso Palmira, Logística EP y Solturismo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Ambiente (Charlas, Capacitación, participación en actividades y jornadas dirigidas al personal). • Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles por parte de los empleados de la empresa • Investigación de incidentes. • Desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de SyST. • Reuniones de COPASST. • Reuniones de los Gerentes <p>Los trabajadores deben comunicar a sus jefes inmediatos o directamente a la persona de Salud ocupacional cualquier riesgo que aprecie en su puesto de trabajo con el fin de implementar controles para su eliminación, mitigación y/o control. Igualmente deben comunicar cualquier sugerencia o aspecto destacable en pro de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>ANEXO: MATRIZ DE COMUNICACIÓN</p>	<p>Copasst Coordinador de calidad Coordinador SYST</p>	Capacitaciones
Comunicación interna	<p>La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el Sistema integrado de Gestión, conozcan los riesgos para la SST de la Empresa así como los Objetivos del Sistema y puedan contribuir a cumplir la Política y a la mejora continua.</p> <p>Gerencia determina que los circuitos de comunicación entre los diversos niveles de la empresa serán idénticos a los dibujados por el propio organigrama funcional, tanto en sentido ascendente como descendente. Asimismo, también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro de procesos y entre procesos.</p> <p>La comunicación, además de la definida para la operatividad de cada procedimiento, se hará por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tablón de anuncios. El Responsable de la SST debe de mantener con información de interés sobre la SST y del sector, un tablón de anuncios. El tablón debe servir además para exponer la Política y los Objetivos de la empresa, así como comunicados de interés general. • Entrega de documentación/información del SST: Cuando proceda el Responsable de la calidad, solicitará la firma a los empleados de la entrega de documentación • Reuniones y charlas. Impartidas por el Responsable de la SST y/o calidad, que convocará a todos los responsables de departamentos y a quien estime oportuno. 	<p>Gerencia Coordinador de calidad Coordinador SYST</p>	Lista de asistencia

  	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		CÓDIGO:	PD-GH-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Comunicación externa	<p>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 recogidas, documentadas y que han sido respondidas al recibir las comunicaciones relevantes recibidas tanto de forma verbal, como por escrito.</p> <p>Estas comunicaciones las pueden realizar las diferentes partes interesadas como clientes, la ARL, el Ministerio del Trabajo o Ambiente, los proveedores, otros organismos públicos. En estos casos se archivará la solicitud o documento y la contestación a la solicitud.</p> <p>Si a la organización le requieren partes interesadas externas información acerca de su SG-SST, el Responsable de SG-SSTA junto a Gerencia tomarán la oportuna resolución. Dejando constancia de esta comunicación externa si así se hiciera.</p> <p>La Gerencia de la empresa es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generar y aprobar las comunicaciones a proveedores y subcontratistas. • Llevar a cabo el seguimiento y contestación a las partes interesadas externas. • Preparar y difundir la información preceptiva a organizaciones e individuos ajenos a la empresa. <p>Se comunica a los principales clientes, proveedores, subcontratistas y a las entidades gubernamentales los siguientes puntos:</p> <p>Sugerencias y reclamaciones; Resultados del seguimiento en caso de que originen algún incidente; Resultados de homologaciones realizadas mediante auditoría; Evaluaciones y auditorías realizadas; Comunicaciones obligatorias según la ley y otros requisitos.</p>	<p>Coordinador SYST Gerencia Partes interesadas</p>	<p>Correos Cartas</p>
Comunicación a contratista y visitante	<p>La comunicación a los contratistas debe ser realizada según el trabajo a desempeñar, deben ser comunicados los riesgos inherentes al lugar de trabajo y el Plan de Emergencia de la Organización, antes de la realización de cualquier trabajo en las instalaciones de la empresa.</p> <p>Por su parte el Contratista está obligado a facilitarnos los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará, en caso de ser labor diferente a la nuestra, de lo contrario deberá demostrar que cuenta con sus riesgos identificados y ha definido planes de intervención y control.</p> <p>Las comunicaciones a los visitantes se realizarán mediante las carteleras instaladas en nuestras oficinas, así como las diversas señales de prevención, estándares de seguridad y señalizaciones de emergencia que están ubicadas en nuestras obras.</p>	<p>Contratista visitante Coordinador SyST Coordinador de calidad</p>	<p>Plan de emergencia</p>

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	CÓDIGO:	PD-GH-006
		VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST	FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

	Se tratará como comunicación externa cualquier solicitud de información por partes de estos, que no se mencione anteriormente.		
--	--	--	--

5. RESPONSABILIDAD

Gerente general: Asegurar la asignación de recursos necesarios para la comunicación, participación y consulta de la información relacionada con el sistema de gestión integrado.

Asegurar la consulta, difusión y entendimiento de las Política, Objetivos y Metas del SGI.

Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos legales, reglamentarios y del Cliente.

Analizar y decidir sobre toda aquella información que requiera de una toma de decisión relacionada con el cargo y el sistema.

Garantizar que las inquietudes, las ideas y los aportes de los trabajadores y de sus representantes se reciban y se atiendan.

Verificar que la información fluya a través de toda la organización.

Coordinador SYST: Controlar el proceso de recepción, respuesta y trámite de las comunicaciones relacionadas con Seguridad y Salud en el Trabajo / medio ambiente según sea la competencia y promover la participación y consulta en lo referente a SGI por parte de todos los trabajadores.

Informar las oportunidades de mejora en relación con el Sistema SGI.




Atender apropiadamente las solicitudes de partes interesadas, garantizando que se da respuesta acertada y oportuna.

Todos los empleados: Conocer, observar y cumplir lo establecido en el presente procedimiento informar todos los incidentes, accidentes, prácticas no seguras, aplicación inapropiada de los procedimientos y/o directrices las cuales puedan ocasionar situaciones no deseadas en las áreas de calidad, ambiental, de seguridad y salud ocupacional.

Conocer a su representante en el comité paritario de Seguridad y salud en el trabajo y emplear el conducto regular para presentar inquietudes, propuestas, quejas, etc.

Emplear los mecanismos de participación y consulta descritos en este procedimiento

DOCUMENTOS RELACIONADOS

  	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		CÓDIGO:	PD-GH-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

Capacitaciones

Lista de asistencia

Correo

Carta

Plan de emergencia

CONTROL DE CAMBIOS




VERSIÓN	SECCIÓN CAMBIADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01	Todo el documento	Emisión del documento	16/05/2016

APROBACIÓN

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE:	Andrés Peña	Andrés Trujillo	Alejandra Jaramillo
CARGO:	Coordinador de calidad	Jefe Gestión Humana	Gerente Administrativa

ANEXO. MATRIZ DE COMUNICACIÓN

QUE COMUNICA	CUANDO COMUNICA	A QUIEN COMUNICA	COMO COMUNICA	QUIEN COMUNICA
POLITICA INTEGRADA	INDUCCIÓN – RE INDUCCIÓN	EMPLEADOS NUEVOS Y ACTUALES, CONTRATISTAS	SALA DE CAPACITACIONES, PLATAFORMA DE CALIDAD, CARTELERAS, AVISOS	COORDINADOR DE CALIDAD – SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
MISIÓN, VISIÓN	INDUCCIÓN – RE INDUCCIÓN	EMPLEADOS NUEVOS Y ACTUALES, CONTRATISTAS	SALA DE CAPACITACIONES, PLATAFORMA DE CALIDAD, CARTELERAS, AVISOS	COORDINADOR DE CALIDAD – SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
OBJETIVOS ESTRATEGICOS	DIVULGACIÓN	GERENTES, JEFES DE PROCESO	CUADRO DE MANDO INTEGRAL-	GERENCIA - COORDINADOR DE CALIDAD

  	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		CÓDIGO:	PD-GH-006
			VERSIÓN:	01
	PROCESO: GESTIÓN HUMANA- SYST		FECHA REVISIÓN:	16/05/2016

			PLATAFORMA DE CALIDAD	
MANUAL DE FUNCIONES	INDUCCIÓN ESPECIFICA	EMPLEADO NUEVO	PROCESO DE INDUCCIÓN ESPECIFICA	COORDINADOR DE SELECCIÓN – JEFE DE CADA PROCESO
PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, FORMATOS, AROS	INDUCCIÓN ESPECIFICA INDUCCIÓN CADA QUE SE CREA	EMPLEADO NUEVO EMPLEADO ACTUAL (si existen cambios en algún documento)	JEFE DE CADA PROCESO DEBE DAR A CONOCER LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS CON EL CARGO	JEFE DE CADA PROCESO
RIESGOS Y PELIGROS	INDUCCIÓN ESPECIFICA INGRESO EN PORTERIA (proveedor y contratista)	EMPLEADO NUEVO PROVEEDOR Y CONTRATISTA QUE INGRESE A LA COMPAÑIA	INDUCCIÓN ESPECIFICA CHARLA AL INGRESO DEL PERSONAL TERCERIZADO	JEFE DE CADA PROCESO VIGILANCIA AL INGRESO
POLITICA DE SEGURIDAD VIAL	CONSTANTE	TODOS LOS EMPLEADOS	CARTELERAS, MEDIOS AUDIOVISUALES	JEFE GESTIÓN HUMANA – DIRECTOR OPERATIVO – COORDINADOR DE CALIDAD
PLAN DE EMERGENCIA	ANUAL (según modificaciones)	TODOS LOS EMPLEADOS RESUMEN A CONTRATISTAS	CHARLAS DE 5 MINUTOS CARTELERA AL INGRESO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
PLAN ESTRATEGICO DE SEGURIDAD VIAL	COSNTANTE	TODOS LOS EMPLEADOS	E-MAIL INDUCCIÓN CORPORATIVA FOLLETO SEGURIDAD VIAL CARTELERAS EN TODA LA EMPRESA	JEFE GESTIÓN HUMANA – DIRECTOR OPERATIVO – COORDINADOR DE CALIDAD