

1. COMUNICACIONES

1.1 Actividad de Comunicación Interna

QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUÁNDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de calidad y política de seguridad y salud en el trabajo	Coordinación de selección, atracción y ajuste Director de HSEQ Director de Procesos	Personal nuevo A todo el personal Contratistas Equipo SST	En la inducción. Capacitaciones Folletos o plegables Correo electrónico Cartelera	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen cambios de las políticas.	Acta de inducción y/o reinducción Lista de asistencia.
Objetivos y metas	Alta Dirección Director HSEQ Líderes de los procesos	Responsables de Procesos Personal nuevo Al personal encargado	Reuniones de la alta dirección Revisión por la dirección Inducción Verbal o escrita. Correo electrónico	Anualmente Cuando se identifique la necesidad Cuando haya modificaciones Al ingresar.	Informe revisión por la dirección Inducción y re inducción Lista de asistencia
Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	Director de HSEQ	Todo el personal	Registros de asistencia, documentos publicados.	Al ingresar Re inducciones Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo	Documentos socializados Lista de asistencia.
Identificación de aspectos e impactos ambientales	Director HSEQ	Todo el personal	Registros de asistencia, documentos publicados.	Al ingresar Re inducciones Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo	Lista de asistencia. Documentos socializados
Requisitos legales, relacionados con el SG-SST. Ambientales y otros y Evaluación del cumplimiento legal.	Director HSEQ	Todo el personal	Capacitaciones	Cada vez que se emita un requisito legal aplicable a las empresas del grupo	Lista de asistencia.
SG-SST (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo).	Director HSEQ	Todo el personal	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen cambios en el SG-SST	Lista de asistencia. Acta de inducción y reinducción
Funciones, responsabilidades relacionadas con SG - SST	Director HSEQ	Todo el Personal y proveedores de los procesos contratados	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones. Cuando se realicen cambios en perfiles de cargo	Lista de asistencia. Acta de inducción y reinducción Perfiles de cargo.

Entrenamiento, concientización, competencia, formación y toma de conciencia	Director HSEQ	Todo el Personal y proveedores de los procesos contratados	Inducción capacitaciones	Al ingresar. Re inducciones.	Acta de inducción y reinducción
Procedimientos, Caracterizaciones y formatos.	Director HSEQ Director de Procesos Líder del proceso	Líder de Procesos Al personal encargado. Todo el personal	Correo electrónico. Escrito	Cuando se elaboran por primera vez. Cuando hayan modificaciones Cuando se identifique la necesidad.	Lista de asistencia. Correos electrónicos.
Funciones, Responsabilidad y Niveles de Autoridad	Director de Gestión Humana Corporativa	A todo el personal. Personal Nuevo	Verbal. En la inducción. Correo electrónico.	Cuando se realiza algún cambio en las funciones. Al ingresar. Cuando la persona lo requiera	Inducción
Necesidades de personal, formación y clima organizacional	Líder de cada proceso	Director Gestión Humana Corporativa Jefe de área Alta Dirección	Reuniones Por escrito en formato asociado a la necesidad identificada (Necesidades de personal, formación y clima organizacional)	Cuando se genere la necesidad	Acta de reunión Formato diligenciado

Sugerencias del personal para mejoramiento del Sistema HSEQ	Cualquier empleado. Responsables de procesos.	Jefe Inmediato. Director HSEQ	Verbal o Escrito. Reuniones de la alta dirección.	Cada vez que haya una sugerencia. Durante reuniones.	Correo u Oficio. Lista de asistencia. Acta de Reunión
Resultados del desempeño del Sistema de calidad	Líder del Proceso. Director HSEQ Director de Procesos	Director HSEQ Alta dirección	Verbal en capacitaciones. Reuniones de alta gerencia.	En capacitaciones. En la revisión por la dirección.	Acta revisión por la dirección
Resultados de Auditorías Internas	Director de HSEQ Director de Procesos	Responsables de Procesos	Escrito/magnético	Después de la auditoría	Informes de auditoría
Seguimiento a acciones correctivas y preventivas	Director HSEQ Líder del proceso	Alta dirección Líderes de proceso. Personal involucrado en las acciones	Reuniones de alta gerencia. Reuniones informales Correo electrónico	En la revisión por la Dirección Fechas de cumplimiento de acciones	Acta Revisión por la Dirección. Correo electrónico. Reporte de AC y de Mejora
Resultados de la revisión por la dirección	Director HSEQ	Líder de proceso de Procesos. Alta Dirección	Verbal o escrito	Durante las Reuniones	Acta de revisión por la Dirección. Correo electrónico

Modificaciones de la documentación (Programas, planes, procedimientos, instructivos y formatos) del Sistema de gestión de calidad	Director HSEQ	Al área implicada en los cambios	Verbal a través de reuniones de calidad semanales. Escrito Correo electrónico	Actualizar el listado maestro de documentos y registros	Procedimiento con versiones vigentes
Modificaciones en las empresas del grupo que puedan implicar cambios en el Sistema de gestión de calidad, Seguridad salud en el trabajo y ambiente	Director HSEQ Director HSEQ	Alta dirección	Escrito	En la revisión por la Dirección	Acta Revisión por la Dirección
Resultados de las evaluaciones de satisfacción del cliente	Director HSEQ	Líderes de proceso	Correo electrónico	Una vez se tengan los resultados	Correo electrónico

2. Manejo de la comunicación interna

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SOPORTE
1	Identificación de la necesidad: Se Identifica la necesidad de comunicar los temas sobre los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental y/o Seguridad y Salud Ocupacional.	Coordinación de Retención, capacitación y desarrollo Jefe de HSEQ Jefe de Procesos	
2	Seleccionar y Preparar la información a comunicar. Seleccionar la información que se considere apropiada y pertinente para ser divulgada al personal por área. Prepara el material de apoyo que se mostrará durante la presentación con base en la información seleccionada. Nota: En el caso de la Inducción Corporativa y/o específica por	Coordinación de Retención, capacitación y desarrollo Jefe de HSEQ Jefe de Procesos	Matriz de comunicaciones. Material de soporte de cada uno de los temas

	<p>empresa, esta se realiza a través del área de gestión humana.</p> <p>Respecto a la comunicación a proveedores y/o contratistas, el área de HSEQ, Procesos y Compras, definen los temas y el material a transmitirles.</p>	<p>Coordinación de selección, atracción y ajuste</p>	
--	--	--	--

2.1 Actividades de la Comunicación Externa

No.	DESCRIPCION ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SOPORTE
1	<p>Recibir Comunicaciones: Tanto la comunicación específica como la comunicación de trámites son recibidas en la Recepción; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas a la correspondiente dependencia, para recibir atención oportuna.</p>	Recepción	Comunicación
2	<p>Establecer clase de comunicación existente En el ámbito de la comunicación externa de las empresas del grupo, se consideran dos clases de comunicaciones que se refieren a respuestas bien sea a requerimientos de entidades de control (comunicaciones especiales) o bien a consultas, sugerencias y/o reclamos de clientes (comunicaciones de trámite).</p>	Gerencia General y Gerentes Directores	
3	<p>¿Es una comunicación de trámite? Si es una comunicación de trámite continuar a la actividad nº 4, de lo contrario pasar a la actividad nº 8.</p>	Director de la Dependencia Correspondiente	
4	<p>Verificar si es una queja o reclamo: Se debe verificar si la información recibida es una queja o un reclamo; allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas al proceso correspondiente, para recibir atención oportuna. Ver Procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos</p>	Director HSEQ	Procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos
5	<p>¿se recibió una queja o un reclamo?</p>	Responsable de PQRS del área Comercial	Procedimiento de Peticiones, Quejas y Recursos
6	<p>Enviar comunicación a la (s) dependencia(s) correspondiente(s): Según sea el caso la información debe enviarse a las dependencias responsables de dar respuesta a dicha comunicación en los plazos establecidos para ejecutarlo.</p>	Gerente o Director de Dependencia Correspondiente	Correo electrónico.

7	Preparar y enviar respuesta: Se da respuesta a la comunicación recibida, según sea el caso y el tiempo establecido para el mismo	Directo de Dependencia Correspondiente	Correo electrónico.
8	¿La comunicación es específica?: Si el requerimiento de respuesta es solicitado por un medio de control, haciendo la comunicación específica, continuar a la actividad No. 9, de lo contrario el proceso finalizará.	Gerente o Director de Dependencia Correspondiente	NA
9	Solicitar el apoyo de las dependencias correspondientes: Cuando se trata de requerimientos de entidades de control, la Gerencia General y/o Gerencia Administrativa y Financiera Corporativa mantiene en su poder la comunicación respectiva y apoyada en las dependencias que tienen relación con el caso, prepara la respuesta correspondiente.		NA
10	Generar y enviar respuesta a comunicación recibida. Según sea el caso, se debe dar respuesta en el plazo y canal de comunicación establecido.	Gerencia o Director de Dependencia Correspondiente	NA