



Contents

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES	2
4. CONDICIONES GENERALES	3
4.1 Comunicación Interna - Técnicas de comunicación	3
4.1.1 Tipos de comunicación:	3
4.1.2 Vías de comunicación	3
4.1.3 Canales y Herramientas de comunicación	3
4.2. Comunicación externa	5
4.2.1. Recepción de comunicaciones verbales	5
4.2.2. Recepción de comunicaciones escritas	6
4.2.3. Tratamiento de las solicitudes de información	6
4.2.4. Comunicaciones con los entes gubernamentales nacionales	6
4.2.5. Comunicación de aspectos e impactos ambientales	6
4.2.6. Comunicación con contratistas y visitantes	7
4.3. Comunicación Interna	7
4.3.1 Comunicación hacia el Sistema	7
4.3.2 Difusión del Sistema HSEQ	7

libreriadelagestion.com

1. OBJETIVO

Establecer metodologías, herramientas y/o canales para recibir, registrar, documentar y responder a comunicaciones relevantes, con el fin de implementar una estrategia comunicativa tanto a nivel interno como externo, garantizando la difusión, de la información en los diferentes niveles y tipos de comunicación organizacional.

2. ALCANCE

Aplica desde la estructuración y establecimiento de un mecanismo de comunicación, hasta canalizar y centralizar los tipos y canales de comunicación organizacional, a nivel interno y externo, relacionadas con el Sistema de Gestión implementado (Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo, Gestión Ambiental, entre otros), para que la comunicación fluya de forma adecuada.

3. DEFINICIONES

Partes interesadas: Individuos o grupos interesados en o afectados por el desempeño de calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Ambiental de una organización.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, institución o asociación, o parte o combinación de ellas, ya sea incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Riesgo: Combinación de la probabilidad y la(s) consecuencia(s) de que ocurra un evento peligroso específico.

Notificación: Acto por medio del cual una autoridad pública da a conocer de manera legal, el contenido de una decisión, como por ejemplo: Autos, Requerimientos, Resoluciones, Citaciones, etc.

Canal de comunicación: Es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información que pretenden intercambiar emisor y receptor. Los medios o canales, de comunicación son el [método](#) de difusión que se emplea para enviar el mensaje.

Tipo de comunicación: Clase de comunicación presente en una organización entre la estructura organizacional y clientes, entre ellos tenemos la comunicación descendente, ascendente, horizontal o lateral, transversal.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Comunicación Interna - Técnicas de comunicación

4.1.1 Tipos de comunicación:

En la empresa se establecen los siguientes tipos de comunicación:

- **Comunicación descendente:** Comunicación de los directivos hacia los trabajadores. (Directrices organizacionales, asignación de tareas, normatividad etc.). Cartelera de anuncios
- **Comunicación ascendente:** Comunicación de los trabajadores hacia los directivos. (Informes, análisis de resultados, situaciones que afecten el ambiente laboral etc.) Cartelera de anuncios
- **Comunicación horizontal o lateral:** Hace referencia a la comunicación entre gestiones. Cartelera de anuncios
- **Comunicación transversal:** Se refiere al lenguaje común que adopta la empresa entre los empleados.

4.1.2 Vías de comunicación

En la empresa se establece la vía de **canal formal**, en donde la comunicación fluye de forma descendente, ascendente, horizontal y transversal respectivamente; el **canal informal** se puede dar puesto que son los canales creados por los empleados, con algún interés en particular.

4.1.3 Canales y Herramientas de comunicación

En la empresa se tienen definidas los siguientes canales y herramientas, como soporte de la comunicación interna:

a. Mecanismos de comunicación directa:

- **Buzón de sugerencias:** Mecanismo de comunicación ascendente, para que los empleados expresen sus ideas, opiniones o sugerencias, lo que permite medir el grado de satisfacción del empleado, sobre temas administrativos, metodología de trabajo, oportunidades de mejora, seguridad e higiene en el trabajo, condiciones laborales, entre otros. El responsable del sistema de gestión revisa el buzón de sugerencias direccionando a quién corresponda, para analizar la viabilidad de las propuestas realizadas por el personal.
- **Reuniones:** Herramienta para informar, analizar, tomar decisiones, estructurar proyectos, etc., son planificadas y previamente organizadas.

- **Entrevista personal:** La entrevista es un contacto que se establece entre dos personas de la organización para tener una relación bidireccional. Gonzalo (1989: 304-314). Se debe realizar bajo cita previa, ya sea por la Dirección o por el empleado.
- **Cartelera de anuncios:** Mecanismo utilizado para publicar información puntual de la empresa, temas de bienestar, de seguridad y salud en el trabajo, entre ellos:
- Normatividad legal: Temas de seguridad e higiene en el trabajo, horarios, jornadas de salud etc.,
- Campañas de sensibilización como la política de No uso de alcohol y drogas, prevención de cáncer, etc.,
- Resultados de la actividad comercial de la empresa, resultados de medición de procesos.
- Información de bienestar, actividades sociales y culturales.

Para alcanzar el objetivo con esta herramienta la empresa debe tener en cuenta:

- La cartelera debe estar ubicada en sitios transitados, tanto en oficinas como en planta (según aplique), la información debe ser clara, concisa, con presentación atractiva y mantener actualizada.
- Se nombra un responsable de sustituir la información con periodicidad mensual, teniendo cuidado de no sobrecargar de información la cartelera.

b. Herramientas de comunicación:

- **Procedimiento de bienvenida:** Debe contener la historia de la empresa, las directrices organizacionales, normas internas, políticas del personal tales como estructura salarial, normas de seguridad e higiene en el trabajo, normas de seguridad y salud en el trabajo, sistema de promoción, actividad comercial de la empresa, servicios o productos que se ofrecen, actividades culturales y/o deportivas.
- **Correo electrónico:** Herramienta óptima para el intercambio de información en los diferentes tipos de comunicación, como adjuntar archivos, concretar citas, enviar mensajes cortos.
- **Intranet:** “Definida como una pequeña Internet, con la gestión de la información y herramientas de acceso del World Wide Web juntos en una organización”. Ambegaonkar (1997:17).

La empresa utiliza esta herramienta para centralizar la información multimedia, compartida por las diferentes gestiones, analizar la información, tomar decisiones y establecer estrategias con toda la información en general.

- **Boletín de información:** Hace referencia a información relevante de la empresa enviada por correo electrónico, como resultados de informes de gestión, normatividad legal vigente referente a seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, eventos culturales y recreativos, entre otros.
- **Circulares informativas:** Dirigidas a un área, proceso o a todo el personal, con la finalidad de difundir información de índole organizativa, tal como memorandos, cambios en las directrices organizacionales, resultados de informes, temas administrativo, convocatoria de reuniones, avisos, entre otros.
- **Periódico o revista empresarial:** Es una herramienta de comunicación transversal, se entrega directamente al empleado o a su domicilio de forma periódica, tiene como finalidad mantenerlo informado de la actividad económica y social mostrando información actualizada de

los medios de comunicación que incide directamente en el negocio de la empresa, de tal forma que el empleado mantenga motivado, tenga sentido de pertenencia con la empresa y pueda integrar la información relevante. La frecuencia propuesta es trimestral.

- **Mensajería instantánea:** Herramienta útil para la comunicación entre empleados sea al interior o exterior de la empresa, facilitando el trabajo en grupo, son herramientas como Skype, WhatsApp entre otros chats.

c. Acciones de apoyo

- **Jornadas de puertas abiertas:** Permite la visita de la comunidad, familias, proveedores, empleados y demás personal que tenga una relación directa o indirecta con la empresa, con la finalidad de conocer las políticas, directrices, ambiente y contexto laboral en el que emerge la empresa. También se presentan como herramienta de comunicación las celebraciones, eventos que incluyen participación de los familiares.
- **Convenciones o congresos:** Se convoca a todo el personal por medio de una de las herramientas establecidas en la empresa, para divulgar lanzamientos de producto y/o servicios, cambios a nivel direccionamiento estratégico, capacitar en temas de control de productos, temas de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.
- **Videoconferencias:** La empresa utiliza esta acción para permitir reuniones con personal de la empresa que se encuentra por fuera de la ciudad o país.

d. Comunicación oral interna: Establecida a través de una comunicación telefónica, personal, charlas, entrevista, reuniones, conferencias o contacto informal con temas de índole empresarial. (Sistema de gestión integral, información para una actividad específica, análisis de datos, toma de decisiones etc.,)

4.2. Comunicación externa

4.2.1. Recepción de comunicaciones verbales

Cuando un trabajador reciba de alguna de las partes interesadas, una comunicación verbal relacionada con no conformidades, accidentes de trabajadores o ambientales, directos o de contratistas y en general con respecto a Calidad, 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 de la queja o reporte de accidente y trasladar esta información al Coordinador del sistema, bien sea en medio físico o por correo electrónico.

El Coordinador del sistema le dará el tratamiento definido en el procedimiento de Quejas y reclamos.

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

Calidad, Seguridad y Salud en el trabajo y Gestión Ambiental tales como no conformes, 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 al Coordinador del sistema en medio físico o magnético.

4.2.3. Tratamiento de las solicitudes de información

En caso de solicitudes de información relativas a los sistemas de gestión en HSEQ, el Coordinador del sistema, con el apoyo del proceso 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.

4.2.4. 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 Dirección de la empresa quien determina cual es la dependencia facultada para realizar el trámite legal de la notificación. La respuesta a las comunicaciones se realiza de la misma manera que los reclamos.

4.2.5. Comunicación de aspectos e impactos ambientales

Una vez analizados los aspectos e impactos ambientales generados por las actividades ejecutadas por la empresa tanto en oficinas como en proyectos, Direccionamiento estratégico 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 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 comunicación de aspectos e impactos se realiza a través del funcionario delegado por la gerencia general 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.

4.2.6. Comunicación con contratistas y visitantes

A los visitantes de proyectos y oficinas se les toma los datos relacionados en el formato Control visitantes una vez ingresen a la empresa, y se da a conocer los peligros, riesgos y acciones en caso de emergencia mediante la comunicación del folleto de comunicación.

4.3. Comunicación Interna

4.3.1 Comunicación hacia el Sistema

El trabajador está en posibilidad de aportar sus opiniones, comunicar peligros, aspectos ambientales, y temas calidad, solicitar información en general sobre temas relacionados con Calidad, Seguridad, Salud en el trabajo y Gestión ambiental a través del formato Reporte de actos, condiciones inseguras o casi accidentes, por comunicación verbal directamente en la oficina o vía celular al Coordinador del sistema. El trabajador cuenta también con otros canales a través de los cuales tiene representación y puede emitir su opinión, como son el Comité Paritario de Salud en el trabajo en el caso de tema de seguridad y salud en el trabajo.

En la inducción y re inducción que se realiza se comunican todos los elementos relacionados con el sistema HSEQ y las decisiones tomadas en las revisiones gerenciales, así como a través de medios escritos como volantes y/o frizos.

4.3.2 Difusión del Sistema HSEQ

Como parte del proceso de inducción y re inducción que reciben los empleados, el Coordinador del sistema de gestión, brinda la información sobre el sistema de HSEQ y las responsabilidades de cada uno de los integrantes en la implementación y mantenimiento de los Sistemas.

En las oficinas y en las carpetas se dispone de información en temas del sistema de HSEQ donde se publican aspectos fundamentales como: Políticas, Reglamento de Higiene y Seguridad, Peligros, Aspectos e impactos, Responsabilidades y funciones, lecciones aprendidas de accidentes, requisitos legales, entre otros.

También en caso de ser necesario se dispone de folletos informativos.