



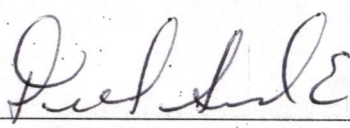

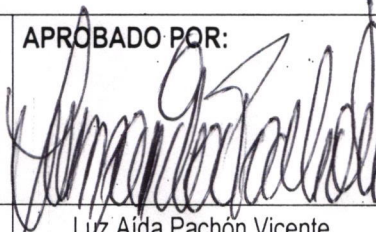
| | | |
|---|-------------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SAPR-14 | Versión 01 |
| SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página Página 1 de 5 | |
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | | |

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST

SERVICIUDAD E.S.P.

MAYO 2019

SERVICIUDAD
ACUEDUCTO - ASEO - ALCANTARILLADO ESP

| | | |
|---|--|---|
| ELABORADO POR:  | REVISADO POR:  | APROBADO POR:  |
| Derlis Giraldo Echeverry Apoyo SG- SST | Luz Edilma Grajales Oyuela Profesional del SG-SST | Luz Aida Pachón Vicente Subgerente Administrativo y Financiero |
| Fecha: 21 MAYO 2019 | Fecha: 21 MAYO 2019 | Fecha: 21 MAYO 2019 |



| | | |
|---|-------------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SAPR-14 | Versión 01 |
| SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página Página 2 de 5 | |
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | | |

1. OBJETO

Regular el flujo de las comunicaciones internas y externas relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; los peligros y riesgos, entre los diferentes niveles y funciones de la empresa Serviciudad E.S.P.; también recibir, documentar y responder las inquietudes de las partes interesadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas y centros de trabajo de la empresa, y demás partes interesadas.

3. RESPONSABLES

- Profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo: Es el responsable de comunicar a todos los trabajadores sobre los riesgos específicos de cada puesto de trabajo, además de comunicar también de los riesgos generales que afectan a toda la empresa, en especial a los de nuevos, de los riesgos generales de cada centro de trabajo y de las normas establecidas para minimizarlos o controlarlos, también es de su responsabilidad la ejecución, control y seguimiento de éste procedimiento en los términos recogidos en el mismo.

4. GLOSARIO Y DEFINICIONES

- ✓ **Actas:** Herramienta de comunicación en las que se plasma la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Empresa.
- ✓ **Buzón PQRS:** Receptáculo instalado en la Entidad en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los empleados, proveedores y clientes.
- ✓ **Carteleras Informativas:** Escrito o dibujo hecho sobre una lámina grande, generalmente de papel resistente, que se coloca en lugares de la Entidad para comunicar una noticia, dar un aviso o hacer publicidad de alguna cosa.
- ✓ **Circulares:** Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la Entidad.
- ✓ **Comunicación:** La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.
- ✓ **Comunicación Externa:** Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos y servicios.
- ✓ **Comunicación Interna:** Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión integrado.



| | | |
|--|-------------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SAPR-14 | Versión 01 |
| SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página Página 3 de 5 | |
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | | |

- ✓ **Comunicación Directa:** La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada). En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor son simultáneas y se produce mediante la relación interpersonal.
- ✓ **Correo Electrónico:** Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.
- ✓ **Encuestas:** Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- ✓ **Folletos:** Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario
- ✓ **Informe Escrito:** El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.
- ✓ **Llamados de Atención:** Es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.
- ✓ **Red Telefónica:** Conjunto de elementos constituido por todos los medios de transmisión y conmutación necesarios que permite enlazar a voluntad dos equipos terminales mediante un circuito físico que se establece específicamente para la comunicación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

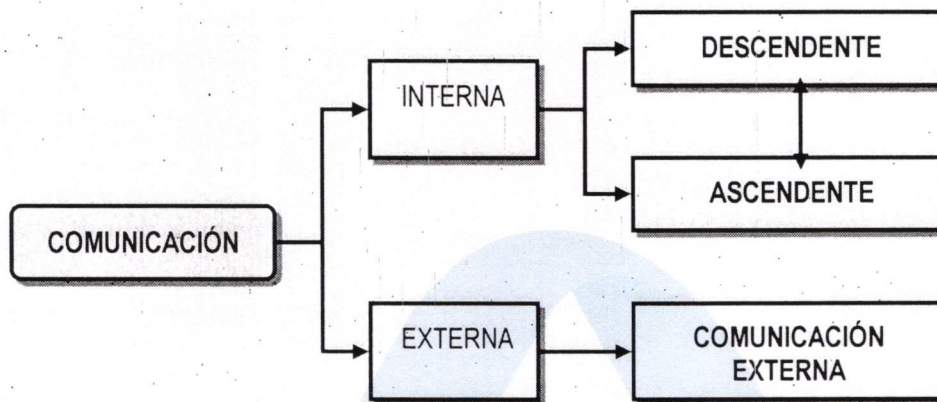
Los canales de comunicación interna constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas, departamentos y centros de trabajo de empresa, a nivel nacional; es de suma importancia convertir este método comunicativo en la fuerza ineludible para el desarrollo laboral sostenible de la estructura empresarial. Es conveniente instaurar y controlar cada uno de los medios empleados para que la comunicación interna fluya de una manera veraz y eficaz constituyéndose en la forma verídica de captar información necesaria para el crecimiento de la empresa.

5.1 FLUJO DE COMUNICACIÓN INTERNA EMPRESA

Esquema General:



| | | |
|--|-------------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SAPR-14 | Versión 01 |
| SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página Página 4 de 5 | |
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | | |



Proceso de comunicación: La comunicación puede ser Interna o Externa a través de los distintos niveles de la empresa. Dentro de la interna tenemos 2 tipos, descendente y ascendente.

6. Comunicación Interna

La comunicación interna garantiza que el personal contratado por la empresa Serviciudad E.S.P. conozcan el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, los riesgos a los que se encuentran expuestos, así como los objetivos del Sistema de Gestión y puedan además contribuir al cumplimiento de la Política del Sistema Gestión y a la mejora continua. También sirve como medio de recepción de sugerencias e información para la revisión de los procedimientos y programas.

La profesional de Seguridad y Salud en el Trabajo, difundirán entre el personal la información y novedades relacionadas con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo mediante los siguientes medios:

- Correo Electrónico (Email) Pagina Web
- Red telefónica
- Memorandos
- Cartelera informativa
- Llamados de atención verbal y escrita
- Página de internet
- Folletos y cartas
- Buzón PQRS (preguntas, quejas, reclamos y sugerencias)
- Encuestas
- Comunicación Directa



| | | |
|--|-------------------------|---------------|
| SERVICIUDAD E.S.P. | Código SAPR-14 | Versión 01 |
| SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | Página Página 5 de 5 | |
| PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL SG-SST | | |

- Informe escrito
- Reuniones
- Circulares

6.1 Comunicaciones externas

Se considera comunicación externa a toda aquella información que se facilita a personas que no pertenecen a la estructura de la empresa.

Las comunicaciones externas sobre temas de Seguridad y Salud en el Trabajo pueden tratar, entre otros, los siguientes temas: Incidentes y accidentes, cursos de capacitación en Seguridad y Salud ocupacional, auditorias de riesgos del trabajo, evaluación de riesgos, solicitudes de información sobre Seguridad y Salud en el Trabajo.

6.2. Consulta a los trabajadores

La consulta a los trabajadores que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se llevará a cabo mensualmente aprovechando el tiempo utilizando la reunión mensual del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, cualquier inquietud que tengan respecto al Sistema de Gestión y en esta se dará tramite a la petición o inquietud del trabajador y quedara consignado en la respectiva acta del Copasst para contar con la evidencia respectiva.