1. OBJETIVO

Establecer mecanismos y canales de comunicación, participación y consulta entre los trabajadores de la empresa y demás partes interesadas (proveedores, clientes, contratistas, entre otros).

2. ALCANCE

Aplica a todas las comunicaciones, internas y externas, en la empresa PLANCHADOS Y ACABADOS INDUSTRIALES R.C.A.

3. DEFINICIONES

3.1. Comunicación Interna:

Comprende las comunicaciones surgidas entre los integrantes de la empresa relacionadas con temas laborales, misión, visión, normas, documentación, reportes, indicadores, quejas y reclamos, entre otras, inherentes a la empresa.

3.2. Comunicación Externa:

Se refiere a los requisitos legales aplicables a las actividades, quejas, reclamos, consultas, recomendaciones, entre otras, que sean dirigidas a la empresa y la respuesta a las mismas.

3.3. No Conformidad:

No cumplimiento de un requisito. Puede ser una desviación de estándares, prácticas, procedimientos de trabajo, requisitos normativos aplicables, entre otros.

3.4. Normas de Seguridad:

Es el conjunto de reglas e instrucciones detalladas para llevar a cabo una labor de forma segura. En ellas se describen las precauciones a tomar y las defensas a utilizar de modo que las operaciones se realicen disminuyendo el riesgo al mínimo posible para el trabajador que las ejecuta, para la comunidad en general y para las instalaciones, máquinas, equipos y medio ambiente.

3.5. Partes interesadas:

Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

3.6. Queja:

Manifestación de inconformidad con algún aspecto de la empresa diferente a los servicios contratados, por ejemplo: atención al cliente, relación con vecinos, etc.

3.7. Reclamo:
Expresión de inconformidad con respecto a un servicio contratado con la empresa.

3.8. SG-SST:
Siglas para Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. RESPONSABILIDADES
Gerente General: Revisar y aprobar las comunicaciones o divulgación de información a partes interesadas externas.

Gerente Comercial y Administrativo: Recibir, atender dar trámite y respuesta a las comunicaciones, internas y externas, relacionadas con temas generales de la empresa.

Responsable del SG-SST: Recibir, atender dar trámite y respuesta a las comunicaciones, internas y externas, relacionadas con el SG-SST de la empresa.

Trabajadores: Informar acerca de inquietudes, ideas, aportes y demás temas al interior de la empresa (comunicaciones internas) y canalizar las recibidas de otras partes interesadas (comunicaciones externas) a la persona respectiva, Gerente Comercial y Financiero o al Responsable del SG-SST.

5. CONTENIDO

5.1 Comunicaciones Internas:
Referidas a la transmisión y/o recepción de comunicadas entre los colaboradores al interior de la empresa. Para esto:

- Se podrá hacer uso de medios como: cartas, actas, boletines, afiches, publicaciones en carteleras, folletos, reuniones, entre otros.
- Se dará a conocer el SG-SST y los aspectos del mismo de interés de los trabajadores.
- Cuando se presente un accidente o incidente de trabajo, reportarlo al Responsable del SG-SST, al Vigía en SST o a la Gerencia y participar de la investigación que se realice de éste, brindando la información que tenga del evento.
- Para los temas relacionados con SST, los trabajadores cuentan con un Vigía en SST establecido y para los concernientes a acoso laboral, cuentan con un Comité de Convivencia Laboral.
- Cuando lo considere conveniente, la Gerencia pondrá en consideración y discutirá con los trabajadores soluciones aceptables a problemas que surjan en el desarrollo de las actividades.

5.2 Comunicaciones Externas:

Son las comunicaciones de parte de la empresa hacia las partes interesadas como proveedores, clientes, contratistas, entre otros y viceversa. Para esto:

- Se podrá hacer uso de medios como: cartas, actas, correo electrónico personal, reuniones, llamados telefónicos o de forma personal, entre otros.
- Estas comunicaciones pueden ser recibidas por cualquier trabajador de la empresa quien recolectará como mínimo el nombre de la persona, teléfono, correo electrónico o dirección para realizar la respuesta, empresa a la que pertenece (o si es particular), fecha de recibido de la comunicación y descripción, y la direccionará a la persona responsable.
- Estas comunicaciones serán atendidas directamente por la Gerencia y, cuando se trate de temas relacionados con el SG-SST, acudirá al Responsable del Sistema de Gestión.

5.3 Comunicaciones en caso de emergencias:

En caso de presentarse una emergencia el encargado de coordinar la atención y comunicar información al respecto a las autoridades competentes es el Responsable del SG-SST bajo el aval del Gerente General.

5.4 Seguimiento a las Comunicaciones:

Todas las comunicaciones, internas y externas, deben ser registradas por la persona responsable, Gerente Comercial y Administrativo o Representante del SG-SST, en el formato RCA-REG-02 Seguimiento a las Comunicaciones Internas y Externas para su control y eficaz atención. En este formato se debe registrar información como la fecha de recibido, quien la remite, a quien va dirigida, descripción de la comunicación, compromisos adquiridos al respecto, responsables de su cumplimiento y fecha proyectada de cierre.

La respuesta a la parte interesada, interna o externa, se debe realizar en los 8 días hábiles siguientes a su recibo.

NOTA: Todas las comunicaciones a que hace referencia el actual documento son manejadas conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.

6. REFERENCIAS

RCA-REG-02 Seguimiento a las Comunicaciones Internas y Externas.

7. CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBÓ
2	15/12/2018	Se incluye la protección de datos personales	Gerente General