
	<b>Proceso de Gestión Administrativa</b>	<b>Código: D-SST-11</b>
	<b>Subproceso de Gestión de SST</b>	<b>Versión 1</b>
<b>Fecha: 11-01-2019</b>	<b>Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta</b>	<b>Página 1 de 5</b>



	<b>Proceso de Gestión Administrativa</b>	<b>Código: D-SST-11</b>
	<b>Subproceso de Gestión de SST</b>	<b>Versión 1</b>
<b>Fecha: 11-01-2019</b>	<b>Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta</b>	<b>Página 2 de 5</b>

## 1. OBJETO

Establecer los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación al público interno y externo, con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de pertenencia, la apropiación de la cultura institucional y el fortalecimiento del conjunto.

## 2. ALCANCE


Aplica para todas las comunicaciones en **PEÑABLANCA CASAS CONJUNTO RESIDENCIAL**, que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 3. DEFINICIONES

- ▲ **COMUNICACIÓN INTERNA:** Es la relación que se desarrolla entre los colaboradores del conjunto; relación que se propone desde los parámetros Misionales y se proyecta hacia el enfoque determinado por Visión de esta.
- ▲ **PARTES INTERESADAS:** Individuo o grupo relacionado o afectado tanto externo como interno del conjunto.
- ▲ **COMUNICACIÓN FORMAL:** La comunicación es de carácter formal cuando se relaciona con la institución.

## 4. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA:

- ▲ **COMUNICACIÓN VERTICAL:** Es la comunicación que se produce entre los actores de las áreas directivas del conjunto y desciende a los actores de rango laboral inferior.
- ▲ **COMUNICACIÓN HORIZONTAL:** Es la comunicación que se desarrolla entre los colaboradores de un mismo nivel corporativo. Utiliza usualmente canales formales.
- ▲ **VOZ A VOZ:** Es la comunicación informal que recorre el conjunto sin hacer uso de los canales oficiales.
- ▲ **COMUNICACIÓN ASCENDENTE:** Comunicación que fluye desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas según la jerarquía organizacional, establecida en el organigrama general.
- ▲ **COMUNICACIÓN CRUZADA:** Este tipo de comunicación se refiere al flujo

	<b>Proceso de Gestión Administrativa</b>	<b>Código: D-SST-11</b>
	<b>Subproceso de Gestión de SST</b>	<b>Versión 1</b>
<b>Fecha: 11-01-2019</b>	<b>Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta</b>	<b>Página 3 de 5</b>

horizontal de información entre funcionarios de niveles iguales o similares, y el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles entre las cuales no hay relaciones de dependencia directa.

- ▲ **COMUNICACIÓN DESCENDENTE:** En esta categoría se ubica la información que se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organizacional hacia las personas que ocupan niveles inferiores.
- ▲ **COMUNICACIÓN FORMAL:** Es aquella comunicación generada y autorizada por la administración de **PEÑABLANCA CASAS CONJUNTO RESIDENCIAL** y se trasmite a través de los canales de comunicación establecidos institucionalmente.
- ▲ **COMUNICACIÓN INFORMAL:** Es la comunicación que surge, de manera espontánea, en el conjunto dada la interacción social entre sus miembros, por lo cual esta comunicación no se considera institucional y tiene como características distintivas su variedad, dinamismo e inconstancia.
- ▲ **CONSULTA:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.


## 5. MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

### 5.1. FORMAL:

- ▲ **CONTENIDO:** Aspectos Laborales.
- ▲ **CANALES:** Son los diferentes instrumentos que se utilizan para la transmisión de la información; teléfono, Correo electrónico, circular, memorando, carta, boletín, publicación en carteleras, reuniones generales informativas y publicaciones institucionales.
- ▲ **GRUPOS:** actualmente la organización cuenta con el **VIGIA**), quien realiza gestión mensual alusiva a seguridad y salud en el trabajo y **Comité de Convivencia**, quienes llevan a cabo reuniones mensuales y tratan alusivos a la prevención de falencias en avenencia.

### 5.2. INFORMAL:

- ▲ **CONTENIDO:** Aspectos laborales.
- ▲ **CANALES:** encuentros personales, mensajes de texto, grupos de whatsapp, entre otros.


	Proceso de Gestión Administrativa	Código: D-SST-11
	Subproceso de Gestión de SST	Versión 1
Fecha: 11-01-2019	Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta	Página 4 de 5

## 6. TIPOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA:

- ▲ **COMUNICACIÓN OPERATIVA:** Se desarrolla para el funcionamiento diario de la operación, se efectúa con todos los actores.
- ▲ **COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA:** Es la evaluación comparativa de la competencia con el fin de alcanzar una posición competitiva en el mercado.
- ▲ **COMUNICACIÓN DE NOTORIEDAD:** El objetivo principal de esta comunicación es mostrar la mejor imagen del conjunto y se hace a través de las estrategias de marketing trazadas en el Plan de Acción para el periodo correspondiente.
- ▲ **COMUNICACIONES ESPECIALES:** Clase de comunicaciones que se refiere a respuestas a los requerimientos de entidades de control.
- ▲ **COMUNICACIÓN DE TRÁMITES:** Clase de comunicaciones que se refiere a Consultas, sugerencias y/o reclamos de clientes y beneficiarios.

## 7. ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA


QUÉ COMUNICAR	QUIÉN DEBE COMUNICAR	A QUIÉN COMUNICAR	POR QUÉ MEDIO	CUANDO	REGISTRO ASOCIADO
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	*Vigía *Líder SST	*A todo el personal. *Contratistas.	*Capacitaciones. *Folletos.	*Inducciones *Reinducciones *Cuando se realicen cambio de las políticas.	<b>F-SST-4</b> Formato registro de asistencia.
Objetivos y metas	*Alta Dirección	*Consejo.	*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.	<b>F-SST-30</b> Formato Revisión Anual <b>F-SST-4</b> Formato registro de asistencia

	<b>Proceso de Gestión Administrativa</b>	<b>Código: D-SST-11</b>
	<b>Subproceso de Gestión de SST</b>	<b>Versión 1</b>
<b>Fecha: 11-01-2019</b>	<b>Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta</b>	<b>Página 5 de 5</b>

Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos.	*Líder SST	*Todo el personal	*Capacitación de riesgos.	*Inducciones *Reinducciones *Cuando se adicionen o modifiquen perfiles de cargo.	<b>F-SST-15</b> Formato de Identificación de peligros. <b>F-SST-4</b> Formato registro de asistencia.
Requisitos legales	*Líder SST	*Todo el personal	*Capacitaciones	*Cada vez que se emita un requisito legal aplicable al conjunto.	<b>F-SST-8</b> Formato Matriz de Requisitos Legales. <b>F-SST-4</b> Formato registro de asistencia.
Sugerencias del personal para mejoramiento de los Sistemas.	*Colaboradores.	*Líder SST	*Verbal o Escrito. *Formato de reporte	*Cada vez que haya una sugerencia. *Durante reuniones	<b>F-SST-32</b> Formato reporte de actos y condiciones subestándares
Resultados de Auditorías Internas	*Vigía *Líder SST	*Responsables de Procesos	*Escrito/magnético	*Después de la auditoría	<b>F-SST-29</b> Formato de informe de auditoría
Resultados de la revisión por la dirección	*Administrador	*Líder de proceso de Procesos. *Alta Dirección	* Verbal o escrito	*Durante las Reuniones	<b>F-SST-30</b> Formato Revisión Anual
Necesidades de compra	* Líderes de proceso	*Alta Dirección	*Correo o físico	* De acuerdo con el plan de compras	*Orden de compra *Correo electrónico

## 8. REGISTROS.

- ▲ **F-SST-4** Formato de registro de asistencia.

	<b>Proceso de Gestión Administrativa</b>	<b>Código: D-SST-11</b>
	<b>Subproceso de Gestión de SST</b>	<b>Versión 1</b>
<b>Fecha: 11-01-2019</b>	<b>Procedimiento Comunicación, Participación, y Consulta</b>	<b>Página 6 de 5</b>

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS

	<b>Elaborado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>
<b>Nombre</b>	<b>ELAN PAVA S</b>	<b>MIGUEL TRUJILLO</b>	<b>GERMAN MUÑOZ</b>
<b>Cargo</b>	SST	Administrador	Presidente del consejo
<b>Firma</b>			

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>	<b>PARTE MODIFICADA</b>	<b>NUMERO DE VERSION</b>	<b>MODIFICACIONES</b>
11 – 01 - 2019	Elaboración	1	Documento Original

