

**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y
CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA
(Primera Versión)**

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01/01/2016	01		

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

FECHA	VERSIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01/01/2016	01			

Este documento es propiedad de JyO Jorge y Obra Civil. Se prohíbe su reproducción parcial o total sin autorización de la empresa JyO Jorge y Obra Civil

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	2 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

1. OBJETIVO

Establecer los criterios y las responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna de la organización, así como regular y asegurar la comunicación externa entre nuestros Clientes, Contratista, Comunidad, Proveedores, Autoridad y Otros.

Establecer las actividades y mecanismos para garantizar la participación y consulta de los trabajadores de la organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de comunicaciones, participación y consulta y control de correspondencia.

3. DEFINICIONES

ARCHIVO

Conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades

COMUNICACIÓN:

Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.

COMUNICACIÓN INTERNA:

Es la comunicación dirigida al cliente interno.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

Es la comunicación dirigida al cliente externo

CONSULTA:

Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.

PARTICIPACIÓN:

Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido.

CORRESPONDENCIA

Flujo de información (documentos, factura, cuenta de cobro u oficio) que ingresan y salen de la organización, mediante los cuales el cliente interno o externo registran, solicitan, entrega y administra información.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	3 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

DOCUMENTO

Información y el medio en el que está contenida.

FORMATO

Forma particular de codificar información para ser almacenada

PAQUETE

Un paquete es un embalaje con una etiqueta con el nombre y la dirección del destinatario con la finalidad de ser enviado, mediante los servicios de Correos.

PROCEDIMIENTO

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

REGISTRO

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

SOBRE

Un sobre es una cubierta de papel u otro material utilizado para introducir en su interior cartas, tarjetas, facturas cuentas de cobros y documentos que se entregan en mano o envían por correo.

4. DESARROLLO

La organización ha establecido los lineamientos de comunicación interna y externa pertinentes al sistema de Gestión de Calidad.

4.1. Comunicaciones externas

Se entiende como una comunicación externa, todos los requerimientos que se reciban del cliente, proveedores y las partes interesadas, relacionados con las labores que se estén ejecutando. Estos requerimientos se pueden recibir verbalmente o escritos y pueden ser presentados ante el área de recursos humanos de la Empresa, y/o Administrador, y deberán ser resueltos y comunicados, documentando las decisiones que se tomen sobre el tema, con el fin de realizar un mejor seguimiento.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	4 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

Dentro de las comunicaciones externas se establece la metodología de comunicación con el clientes y proveedores teniendo en cuenta las variables de que comunicar, como comunicar y quien lo comunica.

QUE COMUNICAR	COMO SE COMUNICA	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMINICA

4.2. Comunicaciones internas

Internamente la comunicación puede ser descendente o ascendente a través de los distintos niveles de la empresa.

La comunicación descendente a los trabajadores la deben comunicar directamente la dirección o sus representantes, cualquier sugerencia o aspecto destacable que genere impacto o mejora en la organización.

La información puede ser ascendente de los trabajadores hacia las líneas de mando a través del jefe inmediato.

Las comunicaciones internas entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, se realiza a través de publicaciones en carteleras, entrega de volantes y folletos, memorando entre otros, con el fin de difundir los avances del sistema. Además se capacita a todo el personal con el propósito de darle implementación a los programas con los que cuenta la empresa para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los principales temas que se comunican a los empleados son: políticas, objetivos y metas, funciones de trabajo, responsabilidad y autoridades, procedimientos de operación ante emergencias, resultados de los indicadores de gestión, resultados de las auditorias, entre otros

Para llevar a cabo el proceso de comunicación de la organización, se estableció una matriz de comunicación interna.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	5 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

QUE COMUNICAR	COMO COMUNICAR	QUIEN LO COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	A QUIEN SE COMUNICA

4.3. Comunicación a Contratistas y Visitantes

La comunicación a los contratistas debe ser realizada según el trabajo a desempeñar; deben ser comunicados los riesgos inherentes al lugar de trabajo y el Plan de Emergencia de la Organización, antes de la realización de cualquier trabajo en nuestras instalaciones. Por su parte el Contratista está obligado a facilitarnos los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará en nuestras instalaciones.

4.4. Consulta y participación de los trabajadores.

Las actividades de participación y consulta están relacionadas con los siguientes temas: - Políticas y objetivos del sistema de gestión de calidad, identificación y control de peligros

- Participación en el desarrollo y revisión de políticas y objetivos.
- REPORTE DE ACTO O CONDICION INSEGURA: Medio de comunicación de los trabajadores y contratista para reportar actos y condiciones inseguras.
- IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/ VALORACIÓN DEL RIESGO Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES: el personal debe participar en la identificación de peligros y riesgos.
- INVESTIGACIÓN DE EVENTOS NO DESEADOS: El personal debe participar en la investigación de eventos no deseados con el fin de aportar versiones que fortalezcan el proceso de investigación.

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	6 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

- COMITÉ OBRA: Reunión de todos los líderes de proceso y gerencia donde se socializan informes de todas las aéreas, acciones correctivas y preventivas de las falencias.
- Participación en la organización y desarrollo de las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar la calidad de vida de la población trabajadora.
- Participación en la elaboración de procedimientos y documentación para el desarrollo de tareas.
- Participación en los cambios que afecten la Seguridad y salud de los trabajadores.

4.5. Recepción de correspondencia

La correspondencia que llega a las instalaciones de JyO Jorge y Obras Civiles, ya sea por correo certificado, electrónico, fax o entregada personalmente, es recibida con un sello de radicación que contiene los siguientes datos:

- Nombre de la empresa
- Numero de radicación consecutivo
- Recibido por
- Fecha
- Hora

NOTA: Cuando la correspondencia es recibida por medio del fax, se toma una fotocopia de ésta para evitar que el contenido se borre con el paso del tiempo, y cuando la correspondencia es recibida por correo electrónico (facturas de servicios públicos, telefonía celular u obligaciones financieras) se imprime y se radica.

El sello de radicación es colocado en las dos (2) hojas que trae la persona encargada de la entrega, es decir, el original y la copia del oficio, procediendo a su total diligenciamiento, teniendo especial cuidado con el número de radicación y el consecutivo.

Inmediatamente después se registra en el formato para la radicación y distribución de documentos FSGC002, en donde se diligencia los siguientes datos:

- La fecha de recepción (d/m/a)
- Número de radicación consecutivo
- Recibido de: (Empresa o persona)

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	7 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

- Tipo de documento
- Numero de documento
- Recibido por
- Firma

4.5.1. Distribución de correspondencia

Luego de la recepción, se procede a la distribución interna de la correspondencia (factura, cuenta de cobro, documento u oficio) a la persona o departamento correspondiente dejando como constancia la firma de quien recibe en el formato FSGC002.

4.5.2. Recepción de paquetes y sobres

La correspondencia recibida en sobres y paquetes se debe verificar para quién va dirigida, después se relaciona en el formato FSGC004, que contiene los siguientes datos:

- Ítem
- La fecha de recepción (d/m/a)
- Recibido de
- Descripción
- Numero de guía y transportadora
- Entregado a
- Firma

4.5.3. Distribución de paquetes y sobres

Luego de la recepción se procede a la distribución del paquete o sobre a la persona o departamento correspondiente, dejando como constancia la firma de quien recibe en el formato FSGC004.

4.5.4. Envío de Correspondencia

La correspondencia elaborada y enviada por JyO Jorge y Obras Civiles. Se relaciona en el formato FSGC003 control de correspondencia enviada y se maneja de acuerdo a un consecutivo y donde se diligencian los siguientes datos:

- Ítem
- Fecha (d/m/a)
- Recibido de
- Descripción

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA, CONTROL DE CORRESPONDENCIA		ÁREA	SGC
			VERSIÓN	01
			PAGINA	8 de 8
	CODIGO	SGC-P-002	FECHA P.	01 /01/2016

- Número de guía y transportadora
- Entregado a
- Firma

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Norma ISO 9000:2015
- Norma ISO 9001:2015
- Numeral 7.4 Comunicación
- Numeral 7.2.3 Comunicación con el cliente.

6. ANEXOS

- FSGC002 Formato para la radicación y distribución de documentos
- FSGC003 Formato para el control de correspondencia enviada
- FSGC004 Formato de distribución de paquetes y sobres

7. OBSERVACIONES

No aplica

ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ
FECHA ELABORAC.	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN