

TIPO DE COMUNICACIÓN	SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN	¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN LO COMUNICA?	¿A QUIÉN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO LO COMUNICA?	¿CÓMO LO COMUNICA?
Interna y Externa	Ascendente-Descendente - Horizontal	Politica sistema gestión de la calidad y SST	Gestión Calidad/Recurso Humano/Diseño y mercadeo.	Todos los procesos y partes interesadas	Permanentemente Clientes, Proveedores, visitantes. En las inducciones y reinducciones corporativas	Cartelera Físicas al ingreso a la empresa. Medios diigitales como página WEB, correo electrónico.
Interna y Externa	Ascendente-Descendente - Horizontal	Alcance y Objetivos de la compañía en general.	Gestión Calidad/Recurso Humano	Todos los procesos y partes interesadas	Permanentemente Clientes, Proveedores, visitantes. En las inducciones y reinducciones corporativas	Cartelera Físicas al ingreso a la empresa. Medios diigitales como página WEB, correo electrónico.
Interna	Ascendente-Descendente - Horizontal	Matriz de identificación de riesgos	Gerencia Consultor SGC	Todos los procesos y partes interesadas	Cada vez que sea necesario porque se identifique un nuevo riesgo y/o sea necesario la evaluación de los existentes.	Reunión equipos primarios. Correo Electrónico
Interna	Descendente	Matriz de Roles y Responsabilidades SGC y SST.	Gestión Calidad/Recurso Humano	Todos los empleado, grupos de apoyo	Inducción y Reinducción Laboral	Entrega de Matriz de acuerdo al Rol y las Responsabilidades empresa.
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Cumplimiento de Requisitos Legales (matriz de requisitos legales).	Gestión Calidad/Recurso Humano	Todos los empleados, contratistas, grupos de apoyo	Cada vez que sea necesario porque se evalúe que sea necesario para los procesos y/o operaciones.	Correos.
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Plan de Auditoria	Consultora SGC	Audidores internos y Gerencia	Cada año y cada vez que se programe auditorias internas y/o externas.	Correos.
Interna	Ascendente	Informe de Auditorias Internas y/o Externas	Consultora SGC	Todos los empleados	Despues de recibir informe de auditoria.	Correos, reuniones con el personal en general.
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Indicadores Cumplimiento SGC y SG-SST	Gestión Calidad/Recurso Humano	Gerencia Todos los empleados	A la Gerencia según periodicidad definida. A los empleados cada año.	Correos, reuniones con el personal en general.
Interna y Externa	Ascendente	Instructivos, procedimientos, programas, estándares entre otros	Líderes de Procesos	Personal a cargo (Proceso de Entrenamiento en el puesto de trabajo).	Proceso de entrenamiento puesto de trabajo.	Impreso, digital, correo.
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	No Conformidades	Consultora SGC	Todos los procesos y partes interesadas	Identifica un hallazgo, se recibe una sugerencia, petición, queja y/o reclamo, devolución de producto.	Correo Electrónico
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Ordenes de Aprobacion de Pedido	Comercial	Compras, producción matelmob, logística, ingeniería.	Cuando se valide programación, capacidad instalada e insumos	Correo Electronico Ordenes de Pedido Ordenes de Compra
Externa	Descendente-Horizontal	Solicitudes de Producto	Cliente	Comercial	Necesidad del Mercado	Correo Electronico
Interna	Ascendente	Jorney (Guión de mensajes de comunicación para el cliente)	Diseño/Mercadeo-Comercial	Cliente	Pots-presupuesto, post venta, post requerimiento de calidad.	Correo electrónico, whatsApp
Externa	Descendente	Ingreso de queja, reclamo y petición	Cliente	Comercial	Por requerimiento de calidad, por respuesta a escuesta de atención al	Correo electrónico, whatsApp
Interna	Descendente-Horizontal	Tramite de quejas, reclamos y peticiones	Comercial	Cliente	Cada vez que sea necesario para dar respuests al requerimiento del	Correo electrónico, whatsApp

Interna	Horizontal	Evaluación Efectividad de la Inducción	Líder de Recurso Humano	Todos los procesos y partes interesadas	Cada que ingrese personal nuevo, o cada que se haga inducción y entrenamiento	Formato efectividad de la inducción
Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Plan de Inducción y Entrenamiento	Líder de Recurso Humano	Todos los procesos y partes interesadas	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Documentación, reunión
Interna	Descendente	Entrega de Elementos de Protección Personal y Dotación	Analista de Recurso Humano	Colaboradores	Programación de las capacitaciones, o cuando se requiera	Reunión o capacitación
Interna	Horizontal-Ascendente	Seguimiento a casos de salud AT-EL-EC	Encargado del SST	Gerencia, coordinadores de área, colaboradores, ARL, EPS, Ministerio de Trabajo.	Cuando surja la necesidad de divulgación de este tema	Formatos Indicadores Reunión
Interna	Descendente	Análisis seguro de trabajo	Encargado del SST	Colaboradores, contratistas, temporales que requieran realizar tareas riesgosas	En el momento que se realiza la tarea	Documentación Reunión Charla
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Acción correctiva, preventiva y de mejora	Encargado del SST, consultora SGC	Gerencia, coordinadores de área, colaboradores temporales, contratistas, proveedores.	Cada que exista una acción correctiva, preventiva, de mejora o una lección aprendida	Reunión, capacitación, Charla
Interna	Horizontal-Ascendente	Queja de Acoso Laboral	Trabajador	Comité de convivencia laboral	Cada que se presente un nuevo caso de acoso laboral	Formato, reunión.
Interna	Horizontal-Ascendente	Acta de reuniones	Encargado del SST	Integrantes del COPASST, comité de convivencia laboral.	Cada que se realice las reuniones	Reunión
Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Jornada de la salud	Encargado del SST	Gerencia, trabajadores, comité de convivencia laboral, COPASST	Cada que se hagan las jornadas de la salud	Reunión, grupos de WhatsApp
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Simulacros	Encargado del SST	Gerencia, ARL, Colaboradores de la empresa, contratistas, temporales, vinculados, cuerpos de socorro, vecinos.	Cuando se lleva a cabo los simulacros	Capacitaciones Simulacros Formatos Charlas Fotos
Interna	Horizontal-Descendente	Permiso de trabajo en alturas	Coordinador de SST, Coordinador de alturas	contratista, trabajadores	cada que se realice el proceso de trabajo en altura	Documentos, capacitación
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Perfil Sociodemográfico	Encargado del SST	COPASST, Gerencia	Cada que se haga la evaluación y se tengan los datos del perfil	Documentos, capacitación
Interna y Externa	Descendente	Reglamento de SST (Difusión del Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial)	Representante del SG-SST.	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Permanente	Cartelera Capacitación
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Matriz de identificación de riesgos y peligros	Representante del SG-SST.	Gerencia, Colaboradores de la empresa contratistas, temporales, vinculados.	Permanente	Matriz de identificación de peligros y riesgos
Interna	Horizontal	Matriz inventario de sustancias químicas	Líder de compras	Encargada de SST	Cuando sea requerido y/o solicitado	Comunicación interna
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Objetivos SG-SST y Calidad	Representante del SG-SST. Gerencia	Todos los empleados y contratistas de la Empresa. A los Usuarios, comunidad en General y partes interesadas	Durante la Implementación del Sistema. Cuando se diseñe y modifique. En campañas de motivación.	Reuniones Cartelera
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Indicadores de procesos	Líderes de procesos	Todos los empleados y contratistas de la Empresa. Ministerio de trabajo ARL.	Cuando se definan, modifiquen o surja la necesidad de crear un nuevo indicador	Reuniones - Capacitaciones
Interna	Horizontal-Ascendente	Presupuesto de procesos	Gerencia	Comité de Gerencia	Inicio del año	Reunión
Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Condiciones de salud	Coordinador SG-SST-. Gerencia	Gerencia, Colaboradores, jefes de área	Cuando haya recomendaciones o restricciones de los colaboradores	Reunión

Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Plan de Acción	Representante del SG-SST.	Gerencia, Todos los empleado de la Empresa.	Anualmente o cada que se requiera	Reunión Capacitación
Interna y Externa	Descendente	Politica de Convivencia Laboral	Representante del SG-SST.	Gerencia, Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Anualmente o cada que se requiera	Catelera Reunión Capacitación
Interna	Descendente	Estandar de seguridad manejo de derrames químicos	Representante del SG-SST.	Operarios maracas y operarios de bodega de almacenamiento	Cada 6 meses o cada que se requiera	Capacitación
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Seguimiento a incidentes y accidentes de trabajo	Representante del SG-SST.	Gerencia, Colaboradores de la empresa contratistas, temporales, vinculados, ARL	Cada que se requiera	Formatos, reunión
Interna y Externa	Descendente	Politica de prevención y atención de adiciones	Representante del SG-SST.	Gerencia, Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Anualmente o cada que se requiera	Catelera Reunión Capacitación
Interna y Externa	Descendente	Socialización de Estándares de Seguridad	Representante del SG-SST.	Todos los empleados de acuerdo al proceso.	Cada 6 meses o cada que se requiera	Capacitación
Interna y Externa	Descendente	Revisión por la Gerencia SGC y SG-SST	Consultor Sistemas de Gestión	Todos los empleado, COPASST.	Anualmente o cada que se requiera	Capacitación Carteleras Reuniones
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Reporte de incidente y AT interno, Investigación de incidentes y accidentes de trabajo	Representante del SG-SST.	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Reunión
Interna	Descendente	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y no conformes	Consultor Sistemas de Gestión	Todos los procesos y partes interesadas	Cuando haya acciones correctivas, preventivas y no conformes	Formato
Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Plan de Capacitación	Lider de Recursos Humanos	Todos los procesos y partes interesadas	Anualmente o cada que se requiera	Documentación Capacitación
Interna	Horizontal-Descendente	Procedimiento de selección, compra, entrega, uso de EPP y equipos de seguridad	Representante del SG-SST.	Lider de compras	Cuando se necesite realizar compra de EPP	Charla, dialogo, cotización
Interna y Externa	Descendente	Procedimiento Control de Documentos y Registros	Consultor Sistemas de Gestión	Todos los empleados de la Empresa.	Cada vez que se crea, actualiza o se eliminan documentos del Sistema de gestión.	Documentación
Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Procedimiento Reporte de Queja por Acoso Laboral	Comité de Convivencia Laboral	Administrativos, colaboradores de la empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Correo electrónico y en la actualización matriz de gestión documental
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Procedimiento de Comunicación SGC	Consultor Sistemas de Gestión	Colaboradores de la empresa, gerencia, partes interesadas.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Correo, grupos de whatsApp
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Plan de atención y prevención de emergencias y contingencias	Representante SG-SST- brigadistas, COE	Colaboradores de la empresa, alta gerencia, temporales, contratistas, visitantes	Cuando se realiza, en modificación y/o actualización de este	Capacitación Reuniones
Interna	Descendente	Procedimiento para manejo de sustancias químicas	Representante del SG-SST.	Supervisor de área, operarios que manipulan sustancias químicas	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Reuniones Medios de comunicación Revista Plegables
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de vigilancia epidemiologica riesgo psicosocial	Representante del SG-SST.	Todos los empleados de la Empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de inducción y reinducción en SST	Representante del SG-SST.	Personal que ingresa nuevo a la empresa y la reinducción al personal que esta antiguo en la empresa	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Prevención y Consumo de Sustancias Psicoactivas	Representante del SG-SST.	Personal de la empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Camapaña de prevención del cosumo de sustancias psicoativas
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Inspecciones de seguridad	Coordinador SG-SST, COPASST y cada trabajador	Lider de producción y lideres de procesos.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Higiene y Seguridad Industrial	Representante del SG-SST.	Personal de la empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Medicina Preventiva	Representante del SG-SST.	Personal de la empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación

Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Gestión Integral de Residuos	Representante del SG-SST.	Personal de la empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación Charla Campañas
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de vigilancia epidemiológica para la conservación auditiva	Representante del SG-SST.	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Osteomuscular	Representante del SG-SST.	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Cuando se diseñe, modifique o surja la necesidad	Capacitación
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de pausas activas	Todos los procesos	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Diario	Pausas activas diarias
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Programa de estilos de vida saludable	Representante SG-SST, COPASST	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Trimestralmente	Campaña
Interna y Externa	Descendente-Horizontal	Divulgación de lecciones aprendidas en investigaciones de accidentes/ incidentes / Enfermedades Laborales	Representante del SG-SST	Todos los empleados y contratistas de la Empresa.	Permanentemente	Charlas y/o Carteleras
Interno	Ascendente Horizontal Descendente	Resultados obtenidos en la gestión SST: Registros de actividades de promoción y prevención en salud, tales como capacitaciones. Registros estadísticos en salud, tales como casos de primeros auxilios prestados, morbimortalidad y ausentismo laboral. Entrega de dotaciones (EPP)	Representante del SG-SST	Gerencia. COPASST. Comité de convivencia	Según programación	Reuniones o comités
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	No Conformidades SGSST	Consultor Sistemas de Gestión	Todos los procesos y partes interesadas	Permanentemente	Reuniones o comités Informes de Auditorias Informes de quejas y reclamos. Informes verbales y/o escritos. Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Tramite a Requerimientos Internos y Externos	Todos los procesos	ARL, EPS, entidades de control, trabajadores, AFP, contratistas y entes certificadores.	Permanentemente	Reuniones, correo electrónico y se da respuesta según requerimiento expresado en el comunicado recibido, cumpliendo tiempos de respuesta y tramite.
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	No Conformidades Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia Consultor SGC	Todos los trabajadores	Después de cada auditoría interna y/o externa.	Rendición de cuentas a través de reuniones con los equipos de trabajo.
Interna y Externa	Descendente	Participación de partes interesadas en los procesos de capacitación, bienestar y comités.	Recurso Humano	Todos los trabajadores.	Cada vez que sea necesario obtener o recibir información de ellos y para ellos.	Encuestas Reuniones Inscripciones
Interna y Externa	Descendente	Rendición de cuentas	Gerencia SGC-SST	Todos los trabajadores y contratistas	Cada año	Reuniones Carteleras Digitales
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Ausentismo laboral	SST-Recurso Humano	Todos los procesos y partes interesadas	Cada año trabajadores, ARL y contratistas. Semestralmente a cada director de proceso	Reinducción laboral
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Convocatorias y medios de participación interna que tiene la empresa.	Recurso Humano	A todos los trabajadores	Cada vez que sea necesario	Correo Intranet Carteleras Digitales De manera presencial en cada área.
Interno	Horizontal-Descendente	Reportar los actos inseguros por parte de los trabajadores que sean identificados en los procesos de inspección en las áreas de trabajo. Incumplimiento de las normas de seguridad del personal a cargo	SST-Recurso Humano	A cada proceso	Cada vez que sea necesario	Notificación por correo Entrega de comparendo de seguridad Entrega de solicitud de descargos.

Interna y Externa	Descendente	Participar en los procesos de reintegro laboral y seguimiento de recomendaciones medicas	SST-Recurso Humano	Trabajador Jefe inmediato EPS ARL	Cada vez que sea necesario	Notificación por correo Entrega de oficio
Interno	Ascendente Horizontal Descendente	Informar al área de gestión de la calidad los cambios en los proceso, equipos, materiales e insumos, procedimientos y documentos en general que soportan los sistemas de gestión de la empresa.	Todos los procesos	SGC	Cada vez, que se necesita cambiar un documento, cambio en el proceso, equipo, material e infraestructura.	Correo electrónico
Externa	Horizontal-Ascendente	Control de contratistas y proveedores	Todos los procesos	Contratista y Proveedores	Cada vez que se selecciona el proveedor y que se aprueba el inicio de obra y/o trabajo.	Correo electrónico
Interna y Externa	Ascendente Horizontal Descendente	Implementación de nuevas normas y requisitos, que afecten los procesos o los productos.	SGC	Partes interesadas	Cada vez que sea necesario	Correo electrónico. Reunión de equipo gerencial Cartelera digitales.
Interna y Externa	Horizontal	Servicio pos-venta	Cliente	Partes interesadas	Cada mes	Correo electrónico Reuniones de seguimiento.
Externa e Interna	Descendente	Canal de comunicación para sugerencias, peticiones, quejas o reclamos	Soporte Comercial-Recurso Humano	A todos los trabajadores	Cada vez que sea necesario	Cartelera digitales Correo electrónico
Externa e Interna	Ascendente Horizontal Descendente	Comunicación de marca y/o comercial (ofertas, lanzamientos, productos, etc.)	Mercadeo, Comercial, Gerencia	Colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, aliados.	Cada vez que sea necesario. Según discernimiento del área de Mercadeo/Gerencia/Comercial	Canales de comunicación de marca (redes sociales, whatsapp, correo electrónico, sitio web, etc.)