

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos de comunicación, participación y consulta en aspectos del sistema de Gestión Integrado, así como garantizar la entrega de información a todos los funcionarios y a los servicios prestados entre las diferentes áreas y sedes de Biosamar IPS SAS y demás partes interesadas.

2. ALCANCE

El proceso inicia determinando la información y el medio de entrega, finalizando con la participación y consulta de manera planificada según las actividades. Este procedimiento aplica a todas las áreas y centros de trabajo de BIOSAMAR IPS SAS, y demás partes interesadas.

Este procedimiento se aplicará cada vez que se requiera comunicar, motivar la participación y/o consultar en cualquier aspecto del Sistema de Gestión Integrado a los trabajadores, visitantes y/o partes interesadas. se tienen canales de comunicación, encaminados a difundir y motivar la participación de los trabajadores y partes interesados de BIOSAMAR IPS SAS.

3. RESPONSABLES

- La Gerencia son los responsables del suministro de los recursos humanos, tecnológicos y financieros para ejecutar los parámetros establecidos en este procedimiento.
- La coordinación administrativa es la encargada de divulgarlo y verificar su cumplimiento.
- Líderes de procesos y/o áreas, será obligación de todos los trabajadores o cualquier persona que
- Tenga vínculo o que desarrolle actividades en nombre de la BIOSAMAR IPS SAS, el aplicar las pautas determinadas en el presente documento.

3. DEFINICIONES

- **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 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.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

- **SSTA:** Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.
- **Partes interesadas:** Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño en Seguridad y Salud en el Trabajo de una organización.
- **Información:** Es el contenido de la comunicación; representa ideas, opiniones, conceptos, descripciones de acontecimientos, etc.
- **Consulta:** proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- **Participación:** proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.
- **Comunicación interna:** Transmisión y/o recepción de mensajes entre los colaboradores al interior de la empresa.
- **Comunicación externa:** Son las provenientes de las partes interesadas como proveedores, clientes, contratistas, entre otros.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Los canales de comunicación interna constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas y/o centros de trabajo de BIOSAMAR IPS SAS, es de suma importancia convertir este método comunicativo en la fuerza ineludible para el desarrollo laboral sostenible de la estructura institucional. 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 y aprendizaje de la BIOSAMAR IPS SAS.

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | FLUJOGRAMA | REGISTRO |
|---------------|---|--|--|--|
| INICIO | | | | |
| 1 | Coordinación Administrativa/Calidad- Profesional SIG | Se debe determinar la información correspondiente al Sistema Integrado de Gestión que se quiere comunicar | Determinar Información | |
| 2 | Coordinación Administrativa/Calidad Profesional SIG/ Líderes de Áreas | Determinar los medios para la comunicación del SIG a los empleados y demás partes interesadas, Biosamar IPS SAS hará uso de medios como: boletines, afiches, correos electrónicos, publicaciones en cartelera, folletos, reuniones e informes, Página Web y/o Sistem BIO, charlas de Inducción, WhatsApp. Debe tener visto bueno de la gerencia. | Determinar medios | Acta de Reunión, Registro de asistencia, Correos electrónico, Boletines, Página Web y/o Sistem BIO |
| 3 | Coordinación Administrativa/Calidad Profesional SIG/ Líderes de Áreas | Identificar el responsable de difundir la información y cuál será la periodicidad de entrega de esta. | Identificar responsable de la Difusión | Comités o acta de reunión |
| 4 | Coordinación Administrativa/Calidad | Identificar el medio y los responsables según el tipo de actividad con el fin incentivar la participación y consulta de los funcionarios y | | |

| | | | | |
|---|---|--|--------------------------------------|--|
| | ad Profesional SIG/ Lideres de Áreas | partes interesadas. Previo visto bueno de la gerencia | Identificar medios y Responsables | |
| 5 | FIN | | | |

4.1 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA.

Las comunicaciones emitidas por las partes interesadas externas u otros, será recibidas por Auxiliar de Apoyo en Servicio al Cliente, quien es responsable de dirigirlas a la persona encargada de dar solución según sea el caso, conservando el registro del recibido y la respuesta que se le haya generado.

La información y/o comunicaciones de los trabajadores que deban realizarse antes, durante o al finalizar labores debe dejarse soporte de los mismos en formato de reuniones con su respectivo plan de acción y/o compromisos firmados por el líder del área, la coordinación administrativa y la coordinación asistencial para su validez de lo contrario no se considera valida ya que estos deben generar o establecer el respectivo plan de acción (correctivos o preventivas o ambas según aplique).

La comunicación de aspectos relevantes generados en la Biosamar IPS SAS, serán comunicados a las partes interesadas, una vez se analicen, con el fin de evitar conflictos o pronunciación según aplique.

Estos se realizarán por los canales de comunicación dispuestos por la Biosamar IPS SAS de forma que se llegue a la comunidad para lo cual se deberá realizar registros de estas socializaciones.

Análisis e investigación de incidentes: Cuando se presente un accidente o incidente de trabajo, reportarlo y participar de la investigación que se realice de éste, brindando la información que tenga del evento.

El desarrollo y revisión de las políticas y objetivos de SIG: La Coordinación Administrativa actualizara la política y objetivos del SIG, en conjunto con el profesional SIG y Auxiliar HSEQ, mediante reunión deberá informar y hacer partícipe a los funcionarios que considere pertinente para que aporten sus ideas en la revisión y modificación de nuevas directrices, y objetivos de SIG.

La representación en asuntos de SSTA: Los empleados cuentan con el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) establecido.

La representación de Aspectos ambientales: serán tratados mediante comités del de Gestión Ambiental.

Con carácter individual, los trabajadores podrán comunicar situaciones de riesgo y proponer mejoras respecto a la seguridad y salud en el trabajo.

Con carácter general, los trabajadores serán consultados, con la debida antelación, acerca de todas aquellas cuestiones que afecten su área y su seguridad y salud en el trabajo, así mismo tendrán derecho a efectuar propuestas al COPASST y SSTA.

Partes interesadas externas: Cuando lo considere pertinente, por medio de una reunión, la Coordinación Administrativa, consultara a los organismos reglamentarios, sobre ciertos aspectos de SIG.

Adicionalmente podrá consultar a las demás partes interesadas externas sobre cambios en las disposiciones ante emergencias, peligros y aspectos ambientales que puedan generar impacto en el entorno laboral.

Toda comunicación debe estar firmada y aprobada por la gerencia y/o coordinación asistencial de lo contrario no tendrá validez.

4.2 MATRIZ DE COMUNICACIONES (Ver MT.ADM.01 Matriz de Comunicaciones).

5. REGISTRO

- F.ADM.01 Registro de Asistencia.
- F.ADM.02 Reunión, Socialización, Capacitación.
- F.ADM.03 Comunicación interna y externa.
- F.ADM.05 Boletín Informativo.
- F.ADM.06 Circulares.
- F.ADM.10 Libro de Entrada de comunicaciones externas.
- F.ADM.11 Libro de Oficios de comunicaciones externas.
- F.ADM.12 Libro de Circulares de comunicaciones externas.
- MT.ADM.01 Matriz de Comunicación Interna y Externa.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de Sistemas de Gestión Integrado.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- N/A

8. CONTROL DE CAMBIOS

| Control de Cambios | | | | |
|--------------------|---------------------|-------------------------------------|---|-----------------|
| Versión # | Fecha de aprobación | Descripción del cambio | Elaboró | Revisó y aprobó |
| 01 | 07.07.2017 | Emisión inicial | Responsable del SIG | Gerente |
| 02 | 02.01.2019 | Cambio de encabezado según P.GC.01. | Coordinación Administrativa /líder HSEQ | Gerente |

| | | | | |
|----|------------|---|---|---------|
| 03 | 21.05.2019 | Revisión y actualización | Coordinación Administrativa /líder HSEQ | Gerente |
| 04 | 09.06.2020 | Revisión y actualización del procedimiento y de la Matriz de comunicaciones. | Coordinación Administrativa /líder HSEQ | Gerente |
| 05 | 31.08.2020 | Corrección de codificación de F.ADM.03 Comunicación Interna y Externa con FECHA en el código 21.11.2019 y era 21.05.2019 se actualiza y queda en V5 31.08.2020, codifica las certificaciones laborales. F.ADM.16 Preaviso Terminación Contrato Laboral a Término Fijo. | Coordinación Administrativa /líder HSEQ | Gerente |