



MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: K-011

Versión: 09

ELEMENTOS DEL SISTEMA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE COMUNICACIÓN ¿A quién se comunica?		QUIÉN LO COMUNICA	A QUIÉN SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA	CUÁNDO	EVIDENCIA
		Interna	Externa					
Gestión de la Calidad, Medio ambiente y SST (SIG)	Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión y plan estratégico de seguridad vial	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, Copasst	Capacitaciones, Cartelera, Pagina Web Manual de calidad, Folleto, Capsulas/ Boletines, Google form, Reuniones de Copasst	Actualización Inducción y Reinducción	Inducción Reinducción (Registros) Actas de Copasst (incluido seguridad vial) Registros Google Form Correo de envió Capsula/Boletines
	Certificación y Renovación del SIG	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Colaboradores, proveedores, clientes y visitantes	Correo Electrónico, Cartelera, Pagina Web Manual de calidad - Capsulas/ Boletines	Anualmente en las Auditorias de actualización interna y externa	Certificación Icontec Certificación ARL Correo de envió Capsula/Boletines
	Resultados de la revisión por la dirección y Rendición de Cuentas del SIG - Desempeño ambiental de la organización	x		Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	A todos los colaboradores de Organización según corresponda, Copasst	Correo Electrónico Grupos Primarios	Cuando se realice una revisión por la Dirección o se tenga algún resultado que la Gerencia determine que debe ser divulgada	Informe Anual de revisión por la dirección (incluido seguridad vial) Informe trimestral de grupos especiales (copasst, ccl, brigada de enrencias, comité vial) Informe Rendicion de Cuentas
	Planes de Trabajo anual y de formación y entrenamiento	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Clientes y Equipo SST nacional, Copasst	Correo electrónico, Actas de visita a empresa	Anualmente, durante el primer trimestre, o cada vez que se desarrolle un ajuste	Plan de trabajo del SIG y seguridad vial Plan de formación y entrenamiento del SIG y seguridad vial
	Indicadores de gestión por proceso del SIG y PESV	x		Jefes de proceso nacionales y gerentes de las sucursales	Gerencia - Copasst	Comités de Gerencia Correo Electrónico	Cada vez que la gerencia cite a Comité de seguimiento	Matriz de Indicadores PPT de procesos
	Información pertinente sobre requisitos legales del SIG y otros (normas técnicas)	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST) con el apoyo del proceso jurídico	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Cartelera, Comités	Cuando exista un nuevo requisito legal o de otra índole, o se modifique uno existente	Matriz de requisitos legales
	Planes de auditoria Interna y externa al SIG y PESV	x		Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Equipo de SST, gerencia, Copasst, jefes de proceso	Correo Electrónico, Cartelera, Comités	De forma anual, cada vez que se genere el plan de auditoria de la organización	Plan de auditorias Actas de Copasst Actas de gerencia Auditorias bimensuales de seguimiento a controles de seguridad vial
	Informes de auditorias Internas y externa del SIG y PESV	x		Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Equipo de SST, gerencia, Copasst, jefes de proceso	Correo Electrónico, Cartelera, Comités	De forma anual, cada vez que se genere el auditoria de acuerdo al plan establecido en la organización	Informe de Auditoria SIG Informe de seguimiento a seg vial Planes de acción
	Plan de mejoramiento	x		Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Jefes de proceso y colaboradores que le impacten	Correo Electrónico, Cartelera, Comités	Posterior al desarrollo de las auditorias internas y/o externas o cada vez que se evidencie un hallazgo que requiere gestión y/o cierre	Plan de mejoramiento (matriz de acciones correctivas y/o preventivas del SIG Y PESV
	Responsabilidad y Autoridades frente al Sistema de Gestión Integral (SST/VIAL/ CALIDAD/MEDIO AMBIENTE)	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Personal que trabaja bajo el control de la Organización, Visitantes y Contratistas	Inducción Reinducción (Registros) Capacitaciones (Correo Electrónico) Avisos (Pagina Web) Comités de gerencia	Cuando se definan nuevas responsabilidades o autoridades o se modifiquen las existentes	Manual de funciones Manual de SST y del SIG Evaluación al desempeño

	Peligros identificados y que afecten la Calidad del Producto, Medio Ambiente, las partes interesadas, la Seguridad y Salud de los colaboradores, la seguridad vial y la seguridad de la información.	x	x	Proceso de calidad, Medio ambiente y SST Recepción	Personal que trabaja bajo el control de Organización y Contratistas	Inducción Reinducción Capacitaciones Divulgación de procedimientos o normas de trabajo Cartelera Inducción de Visitantes Capsulas/ Boletines, Google form Correo Electrónico	Cuando ingrese un colaborador por primera vez, se presenten cambios en los riesgos y sus controles asociados	Matriz de IPVRDC Matriz de riesgos viales Matriz de riesgos y oportunidades Registro e inducir- Reinducción Registros Google Form Correo de envió Capsula/Boletines
	Control de documentos y registros	x		Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico	Cada vez que se genere un nueva actualización y/o modificaciones e notificara a los proceso directamente implicados	Matriz de control de documentos y registro Correo electrónico
SG AMBIENTAL	Análisis del Ciclo de vida, Aspectos e impactos ambientales	x		Proceso de Medio ambiente	Colaboradores	Inducción Reinducción Capacitaciones Capsulas/ Boletines, Google form Correo Electrónico	Anualmente, cuando se presenten cambios en los aspectos ambientales significativos	Matriz de aspectos e impactos ambientales Registro e inducir- Reinducción Registros Google Form Correo de envió Capsula/Boletines
	Procedimiento de Gestion Integral de Residuos	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Capacitaciones Divulgación de procedimientos, Capsulas/ Boletines	Cada vez que se considere novedad relevante o actualice	Correo electrónico, Procedimiento PGIR Registro e induccion- Reinducción
	Programas de Gestion Ambiental (agua, energía, residuos, químico, Cambio Climático)	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Capacitaciones Divulgación de procedimientos, Capsulas/ Boletines	Cada vez que se considere novedad relevante o actualice	Correo electrónico, Herramienta Operativa de programas ambientales Registro e induccion- Reinducción
	Programa de Saneamiento Básico	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Capacitaciones Divulgación de procedimientos, Capsulas/ Boletines	Cada vez que se considere novedad relevante o actualice	Correo electrónico, Programa Saneamiento Básico Registro e induccion- Reinducción
	Plan de Gestion de Riesgo - PONS ambientales	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia, colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Capacitaciones Divulgación de procedimientos, Capsulas/ Boletines	Cada vez que se considere novedad relevante o actualice	Correo electrónico, PONS ambientales Registro e induccion- Reinducción
	Reportes de informacion al IDEAM	x	x	Proceso de Medio ambiente	Gerencia, IDEAM	Correo Electrónico	Cuando se requiera	Correo electrónico, Comunicados Cartas de notificación
	Respuesta a solicitudes o requerimientos de autoridad ambiental	x	x	Proceso de Medio ambiente	Gerencia, autoridad ambiental	Correo Electrónico	Cuando se requiera	Correo electrónico, Comunicados Cartas de notificación
	Resultados de simulacros ambientales	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia, colaboradores, clientes y visitantes, según corresponda	Correo Electrónico, Capacitaciones Divulgación de procedimientos, Capsulas/ Boletines	Anualmente en el simulacro	Informe de Simulacro ambiental Planes de acción
	Resultado de indicadores ambientales	x		Proceso de Medio ambiente	Gerencia	Comités de Gerencia Correo Electrónico	Cada vez que la gerencia cite a Comité de seguimiento	Matriz de Indicadores PPT de indicadores
SG SST	Informes de accidentalidad, ausentismos y casos especiales (Planta / Usuarías)	x	x	Responsables de SST	A la ARL, EPS, ministerio, empresas usuarias y gerencia	Correo Electrónico, Formación Comités de gerencia	Cada vez que ocurra un incidente (Salud, Seguridad, Ambiente y Producto)	Caracterización de ATEL / incluido vial Caracterización casos Comités de gerencia Informes usuarias
	Designados del COPASST y de seguridad vial, CCL, Brigada de Emergencia y Representante de la Dirección	x		Proceso SST Jefes Inmediatos	A todos los colaboradores de Organización según corresponda	Inducción Reinducción Capacitaciones Correo Electrónico/Cartelera Capsulas/ Boletines, Google form WhatsApp	Actualización de grupos especiales Y/o cambio de sus integrantes	Actas de conformación Actas Copasst (incluido seguridad vía trimestralmente) Comunicado de convocatorias Registros Google Form Correo de envió Capsula/Boletines Mensajes de WhatsApp Boletín trimestral de grupos especiales
				Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Colaboradores	Inducción / Reinducción Manual de Inducción / reinducción Google form	Anualmente en la Reinducción el plan de formación.	Plan de emergencias Actas de inducción- reinducción Registros Google Form

	Plan de emergencia	x	x	Recepción	Visitantes	Cartelera Inducción de Visitantes Reglamento Ingreso de Visitantes	Previo Ingreso de un Visitante a las instalaciones de Organización	Plan de emergencias Actas de inducción- reinducción Registro de visitantes
	Auto reporte de actos, condiciones inseguras, de trabajo y salud	x	x	Todos los colaboradores de Organización	Jefes de proceso y colaboradores que le impacten, proceso de SST	Correo electrónico, WhatsApp, o por el módulo PQRS	Cada vez que se notifique el acto o condición insegura	Correo electrónico, WhatsApp, Matriz de seguimiento a solicitudes, quejas y/o reclamos
	Comunicados de SIG y Plan estratégico de seguridad vial	x	x	Equipo nacional de SST y copasst	Trabajadores en misión y planta Empresas usuarias y/o clientes	Correo electrónico, WhatsApp, o por el módulo PQRS	Cada vez que se considere novedad relevante	Correos electrónicos, PPT de capsulas, Google form, página web
Mejora continua	Actualización y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión SIG y PESV	x	x	Jefe Inmediatos Proceso SST, Proceso de Calidad y Medio ambiente	Personal que trabaja bajo el control de Organización	Divulgación de procedimientos o normas de trabajo	Cada vez que se genere un cambio	Instructivos y procedimiento por procesos Correo Electrónico
				Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Partes Interesadas (clientes, visitantes, proveedores, contratistas, Copasst)	Acciones correctivas, preventivas o de mejoras	Cada vez que se requiera.	Matriz de acciones preventivas y mejoras
	Solicitudes, reclamos y/o PQR	x	x	Cualquier parte interesada que lo considere necesario	A los jefes de proceso de la organización que considere debe dar respuesta a su solicitud, servicio al cliente y en todos los casos con copia a calidad	Modulo de PQR en la página web Correo Electrónico	Cada vez que se requiera.	Matriz de seguimiento a solicitudes, quejas y/o reclamos Correo Electrónico
	Gestión del cambio SIG/ incluido PESV	x	x	Responsables del sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y SST)	Colaboradores, proveedores, clientes y visitantes, Copasst	Divulga por Boletines, Correo Electrónico	Cada vez que se requiera.	Envió de Correo de Boletines, registro Gestión del Cambio.
Gestión de compras	Procedimientos y requisitos aplicables a proveedores y contratistas		x	Jefe proceso de compras	Proveedores y contratistas	Instructivo de Contratistas Contrato u orden de servicio	Cada vez que se desarrolle una orden de compra y/o ingrese un nuevo proveedor o contratistas	Listado maestro de proveedores Ordenes de compra Procedimiento de compra
	Selección, evaluación, reevaluación de proveedores y contratistas		x	Jefe proceso de compras	Proveedores y contratistas	Escrito – por correo electrónico. Pagina Web, modulo de proveedores	Anualmente cuando se haga el seguimiento o Cada vez que se requiera seleccionar un nuevo proveedor	Registro de selección de proveedores Registro de evaluación y reevaluación de proveedores
	Productos no conformes	x	x	Jefe proceso de compras	Proveedores y contratistas	Escrito – por correo electrónico	Cada vez que se encuentre un producto no conforme, es decir que no este acorde a la orden de compra	Registro de producto no conforme
Gestión del recurso humano	Ofertas de empleo	x	x	Proceso de Selección y RH del cliente	Candidatos y público en general Colaboradores de planta interesados en la vacante	CompuTrabajo, Carteleras, redes sociales, Portal Web, Correo Electrónico, comité de gerencia WhatsApp	Permanente	Ofertas de empleo cargadas en plataformas Ofertas generadas por el cliente Mensajes de WhatsApp
	Ingreso y actualización de clientes	x		Proceso Mercadeo y Venta	Todos los procesos de la organización	Portal Web - CRM Correo Electrónico	Cada vez que ingrese y/o actualice un cliente	Bases de datos del CRM
	Ingreso a los sistemas de información, de los nuevos funcionarios, ascenso y retiros	x	x	Los clientes y el proceso de mercadeo y ventas	Orden de Ingreso (Correo corporativo) cargue de la información en Novasoft	A clientes, Proceso de Nomina	Cada vez que Ingresa, ascienda o retire un funcionario	Planilla PILA Soporte de liquidación Otro si Notificación

Comunicaciones de Partes Externas - Interesada	Respuestas a Comunicaciones de Partes Externas - Interesada	x	x	Área que haya recibido la Comunicación y realizado su análisis	Partes interesadas	Correspondencia Externa	Cada vez que se requiera responder un comunicado a una parte interesada. Se le dará respuesta solo a solicitudes por escrito por Partes Interesadas o Personal de la Organización. Se reserva el derecho de dar respuesta a solicitudes de Orden Ambiental.	Comunicados Cartas de notificación
SGSI ISO 27001	Políticas, procedimientos y lineamientos de seguridad de la información para usuarios	x		Director TIC, Analista de calidad	Todo el personal de pendiendo de los niveles	Correo electrónico, capacitaciones, reinducciones, inducciones, reuniones Capsulas/ Boletines, Google form	Cuando se generen nuevos lineamientos, y dependiendo de los mecanismos de divulgación	Registros de asistencia, correos, carteleras, etc. Registros Google Form Correo de envió Capsula/Boletines
	Cumplimiento de requisitos de seguridad de la información		x	Director TIC	Cientes previa solicitud de información	De acuerdo a los requisitos de cliente, virtual, por listas de chequeo, auditoria presencial	Cuando lo solicite el cliente	Listas de chequeo, informes del cliente
	Reporte de incidentes de seguridad de la información	x		Todos los usuarios de los sistemas de información	Director TIC, analistas TICS	GLPI Mesa de ayuda, correo electrónico	Cuando se presente el incidente	GLPI (Mesa de ayuda)
	Plan de continuidad	x	x	Director TIC	Gerencia General Lideres de proceso Partes interesadas	Correo electrónico	Cuando se requiera	Plan de continuidad
	Pérdida de información	x	x	Director TIC	Gerencia General Gerentes comerciales Partes interesadas	Correo electrónico Comunicados oficiales	Cada vez que ocurra un incidente de seguridad de la información.	GLPI (Mesa de ayuda)
	Interrupción que afecte la operación de nuestros clientes	x	x	Director TIC	Gerencia General Gerentes comerciales Partes interesadas	Correo electrónico	Cada vez que ocurra un incidente de seguridad de la información.	GLPI (Mesa de ayuda)

**** Es importante mencionar que el Plan estratégico de seguridad vial, se encuentra integrado al sistema de gestión y que de igual forma el Copasst incluirá dentro de sus actividades lo correspondiente al seguimiento y control de la comunicación participación y consulta de lo relacionado con el PESV, por tanto siempre que se indiquen los mecanismos de comunicación, participación y consulta a cargo del copasst, estos incluirán de forma directa todo lo correspondiente al PESV, de igual forma siempre que se mencione SST y/o SIG se incluye lo correspondiente a seguridad vial**

PARTICIPACIÓN					
En qué participa	Quién participa	Cómo se participa - Mecanismos	Barreras de la participación	Estrategias	Cuando se participa
Desarrollo y revisión de políticas y objetivos del SIG, incluido el pesv	COPASST/ VIGIA/ CCL / COMITÉ VIAL/ AMBIENTAL	Reuniones de COPASST/ VIGIA/ CCL / COMITÉ VIAL	Comprensión de lo que deben revisar a la política	Capacitación en funciones y responsabilidades del COPASST y asesoría del Responsable SST durante la revisión de requisitos del SST	Anualmente.
Participación en la planificación de auditorías	Integrantes del COPASST Director Nacional SIG Designado de seguridad vial Gerentes Regionales Gerente General	Reuniones gerenciales. Proponiendo fechas, auditores, procesos a auditar.	Temor en no saber como participar del proceso de auditoría	El responsable de COPASST hará acompañamiento como observador para comprender los procesos e auditoría y atender las observaciones que debna ser gestionadas de su parte	Anualmente.
Participación en auditoría del SIG, incluido el pesv	Trabajadores	Como auditado. A través de entrevistas	Miedo de dar respuestas incorrectas o de no comprender las preguntas	Ante la falta de interpretación de una pregunta el Analista de calidad, Director SIG, o coordinador SST nacional, puede solicitar que se la replanteen y dar la tranquilidad al auditado de que responda en la forma que lo comprenda	Cuando se ejecuten las auditorías internas y externas del SIG.
Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles Planta, sectores y vial	Trabajadores	En la construcción y actualización de las matrices de identificación de peligros a través de encuestas de google form para identificación En la elaboración de ATS (análisis de trabajo seguro) para actividades no estandarizadas de ASEO SERVICIOS A través de las investigaciones de accidentes de trabajo	No todos comprenden como llenar los formularios de google form No todos tienen datos o acceso a un smartphone Falta de interés en identificar los peligros de las actividades Miedo al dar versiones por temor a represalias laborales	Realizar llamadas y apoyar el diligenciamiento de formularios En cada regional el Analista SST puede recopilar uno a uno los cuestionarios con su smartphone Reunión inicial para hacer ATS y firmar, se socializa para sensibilizar Capacitar en el procedimiento de reporte e investigación de accidentes, folletos, inducciones	Cuando se construyan o actualicen las matrices de identificación de peligros. Cuando se vaya ejecutar tareas de alto riesgo Durante la investigación de AT
Investigación de: Incidentes/accidentes de trabajo, Enfermedades laborales.	Comité investigador Testigos Trabajador implicado COPASST - Comité vial	Recolectando información del evento, analizando causas, proponiendo plan de acción. A través de reuniones extraordinarias cuando sea AT grave o mortal. A través de la revisión del estado de los incidentes en las reuniones ordinarias y presentando oportunidades de mejora.	Miedo al dar versiones por temor a represalias laborales Nervios, ansiedad, desconocimiento en el procedimiento de investigación y en saber como participar	Capacitar en el procedimiento de reporte e investigación de accidentes, folletos, inducciones Capacitar en el procedimiento de reporte e investigación de accidentes, folletos, inducciones	Cuando se presenten incidentes Extraordinario para AT Grave En seguimientos mensuales cuando se presenten incidentes en el periodo
Auto reporte de actos, condiciones inseguras, de trabajo y salud	Trabajadores, Jefes Director Nacional SIG, Analistas SST, Designado de seguridad vial	Aplicación de encuesta para autodiagnóstico de condiciones de salud Mediante inspecciones visuales	No todos comprenden como llenar los formularios de google form No todos tienen datos o acceso a un smartphone Desconocimiento sobre el estándar a revisar durante una inspección	Realizar llamadas y apoyar el diligenciamiento de formularios Capacitar en el procedimiento de Auto reporte de actos, condiciones inseguras, de trabajo y salud	Anualmente se realiza aplicación de encuesta para autodiagnóstico de condiciones de salud Cuando se presenten actos y/o condiciones inseguras
Inspecciones SST / seguridad vial	Trabajador COPASST / Comité vial	Inspecciones planeadas / Inspecciones no planeadas	Desconocimiento sobre el estándar a revisar durante una inspección	Diseñar formatos de inspección con los estándares seguros que se verificarán	Según plan de trabajo de inspecciones
Capacitaciones	Trabajador Contratistas	Mediante convocatoria a asistencia de jornadas de capacitación y formación programadas puede ser medio virtual o presencial	No todos comprenden como llenar los formularios de google form No todos tienen datos o acceso a un smartphone No todos saben conectarse virtualmente En conexiones virtuales se presenta más dispersión de la concentración de los asistentes	Realizar evaluaciones de eficacia para validar comprensión de los temas Utilizar medios de participación durante las capacitaciones	Cada vez que se desarrolle una jornada de capacitación
Plan de Capacitaciones	COPASST / Comité vial Gerencia	Revisando el Plan de capacitaciones anual en cumplimiento de la Res 0312 de 2015	Comprensión de lo que deben revisar al plan de capacitaciones	Orientación y asesoría sobre la revisión del plan por parte del Responsables SG-SST	Anualmente.
Brigada de emergencias	Trabajador	Conformación y participación activa de la brigada de emergencias	Miedo atender emergencias, falta de habilidad para prestar primeros auxilios, desconocimiento	Entrenamiento de emergencias al personal Simulacros avisados	Cuando se generen convocatorias de inscripción. Cada vez que se desarrolle una jornada de capacitación.

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: K-011

Versión: 09

PARTICIPACIÓN					
En qué participa	Quién participa	Cómo se participa - Mecanismos	Barreras de la participación	Estrategias	Cuando se participa
COPASST	Trabajador (Representantes del empleador y trabajador)	Conformación y participación activa en las reuniones, capacitaciones del COPASST.	Falta de interes en participar del comités, falta de motivación para participar	Responsabilidades de los trabajadores en SST, charlas sobre COPASST, sensibilizar sobre su importancia	Cada dos años para la conformación o cuando se requiera elección. Cada vez que se desarrolle una jornada de capacitación.
Comité de convivencia laboral	Integrantes del comité de convivencia laboral. Trabajador afectado.	Reuniones del comité de convivencia laboral	Miedo a represalias por reportar situaciones de convivencia laboral	Sensibilización en prevención de acoso, bullying, victimización	Trimestralmente. Cada vez que se presente una situación de presunto acoso laboral.
Comité de Vial	Integrantes del comité vial	Conformación y participación activa en las reuniones, capacitaciones vial	Falta de interes en participar del comités, falta de motivación para participar	Responsabilidades de los trabajadores en seguridad vial, charlas sobre seguridad vial, sensibilizar sobre su importancia	Trimestralmente. Cada vez que se desarrolle una jornada de capacitación.
Boletin de grupos especiales	Integrantes grupos especiales (copasst, ccl, brigadas de emergencias, comité vial)	Conformación y participación activa en las reuniones y analisis de datos según corresponda	Falta de interes en participar del comités, falta de motivación para participar	Generar espacios de reunión que permitan consolidar y analizar información, sensibilizando la importancia del control de datos para generar los planes de intervención	Trimestralmente.
Simulacros SST y ambientales	Brigadistas Trabajadores Visitantes Proveedores	Simulando el evento planeado de emergencia y cumpliendo las indicaciones de los brigadistas	Falta de seriedad en los eventos de simulación Poca importancia en los ejercicios	Entrenamiento de emergencias al personal Simulacros avisados Guion de simulacros	Cada vez que se programe un simulacro
Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora	Personal del proceso involucrado	En el analisis de causas y definicion de acciones	Desconocimiento sobre el analisis de causas Miedo a mostrar las causas reales de las NC	Capacitaciones en analisis de acciones correctivas, enfoque de mejoramiento	Cuando se requiera
Generación, modificación y eliminación de documentos del SIG	Trabajadores	Solicitud de creación, modificación o eliminación	Falta de interes en estandarizar Es mas gratificante realizar actividades de manera subestandar	Plan de trabajo del sistema, reuniones, seguimiento Control documental	Permanentemente
Gestión del cambio	Trabajadores	Reuniones	Falta de habilidades para planificar y prever riesgos	Capacitaciones en gestion del cambio	Cuando se requiera
Requisitos legales y otros	Trabajadores, proveedores	Capacitaciones, correo electrónico, reuniones.	Desmotivación, exigencia de requisitos introduce nuevos controles y actividades	Asesoría jurídica, gestion del cambio	Cuando se actualice la matriz de identificación de requisitos legales
Diagnósticos de condiciones de salud	trabajadores	Diligenciando encuestas de google form u otros cuestionarios con informacion veraz	No todos comprenden como llenar los formularios de google form No todos tienen datos o acceso a un smartphone Temor a suministrar datos personales	Realizar llamadas y apoyar el diligenciamiento de formularios En cada regional se puede recopilar uno a uno los cuestionarios con su smartphone Política de habeas data	Cuando se requiera
SVE	Población objeto	Dando cumplimiento a los planes de acción y remisiones. Dando cumplimiento a los compromisos de salud de los SVE Asistiendo a las valoraciones osteomusculares programadas según el SVE	Falta de interés personal en su salud No asistencia a su EPS para sus recomendaciones medicas Falta de mediciones higienicas en las usuarias	Seguimiento a los compromisos de salud Recomendaciones a las usuarias	Cuando se requiera, anualmente, a través de exámenes periodicos
Requisitos de competencia, necesidades de formación, la formación y evaluación de formación	Gerentes	Evaluaciones de desempeño Cumpliendo perfil de cargos	Falta de compromiso en asistir a las formaciones o cumplir los requisitos del perfil Atrasos en la actualización de perfiles modificaciones de competencia sin control de versiones en los perfiles	Plan de capacitaciones Actualización de perfiles de cargos comités de calidad auditorías internas	Cuando se identifique

**** Es importante mencionar que el Plan estratégico de seguridad vial, se encuentra integrado al sistema de gestión y que de igual forma el Copasst incluirá dentro de sus actividades lo correspondiente al seguimiento y control de la comunicación participación y consulta de lo relacionado con el PESV, por tanto siempre que se indiquen los mecanismos de comunicación, participación y consulta a cargo del copasst, estos incluirán de forma directa todo lo correspondiente al PESV, de igual forma siempre que se mencione SST y/o SIG se incluye lo correspondiente a seguridad vial**

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Código: K-011

Versión: 09

CONSULTA						
En qué consulta	Quién Consulta	Cómo se consulta- Mecanismos	Quien le informa	Barreras de la consulta	Estrategias	Cuando se consulta
Registros relativos a la salud del trabajador para recobro de incapacidades	Trabajador	El trabajador realiza la solicitud a través del responsable de los SVE de la empresa.	Proceso seguridad social	Requisito legal prohibición de conocer Historia clínica Exigencia de la misma EPS en adjuntar HC para cobro de incapacidades	Capsulas, charlas sobre requisitos para tramite de incapacidades ante las entidades. Aporte de documentos.	Cuando el trabajador lo requiera
Documentación del Sistema integrado de gestión o información de los proyectos *Aspectos ambientales significativos de la organización	Directores, coordinadores Interventoria Supervisión, cliente Partes externas interesadas	Drive/ Dropbox Oficios, comités Oficios, comités Mediante solicitud escrita Correo electrónico Telefónico	Lider SIG Director Nacional SIG	Accesos restringidos en Drive/drobox Errores en el procedimiento de correspondencia Que la correspondencia recibida se extraíe o no se direcciona al area encargada de responder Que el personal responda comunicaciones externas sin revisión	Control de correspondencia por Direccion administrativa Control de correspondencia de obras Accesos y restricciones en Drive/ Dropbox	Cuando se requiera Cuando se requiera
Identificación de necesidades y expectativas de partes interesadas (trabajadores)	Director Nacional SIG	Diligenciando encuestas de google form u otros cuestionarios con informacion veraz	Trabajadores	Falta de interes en reportar sus necesidades Desmotivación por el diligenciamiento de mecanismos de manera frecuente No todos comprenden como llenar los formularios de google form No todos tienen datos o acceso a un smartphone	Realizar llamadas y apoyar el diligenciamiento de formularios En cada regional se puede recopilar uno a uno los cuestionarios con su smartphone	Cuando se requiera
Desarrollo y revisión de políticas y objetivos del SG.	COPASST / VIGIA / COMITÉ VIAL	Reuniones de COPASST/ VIGIA	Director Nacional SIG Lider SIG	Falta de Comprensión de lo que deben revisar a la política	Capacitacion en funciones y responsabilidades del COPASST y asesoría del Resppnsable SST durante la revision de requisitos del SST	Anualmente.
Asignación de roles, responsabilidades, autoridades	Gerentes Proceso de selección	Reuniones, comités, correo, vía telefónica	proceso selección Direccion Nacional SIG	Fallas en la definición de nuevas condiciones contractuales, analisis de riesgos de nuevas actividades, ausencia de roles	Diseñar nuevos roles Formalizar cambios de cargos Capacitar en riesgos del nuevo rol	Cuando se requiera
Como cumplir requisitos legales aplicables a los procesos	Coordinadores de proceso	Reuniones. correos	Asesor jurídico, Director Nacional SIG	Respuesta oportuna, desconocimiento	Matriz de requisitos legales, gestiones del cambio	Cuando se requiera
La definición de objetivos y como planificarlos	Alta gerencia Coordinadores	A través del análisis del contexto organizacional Participando en talleres de actualización del contexto, identificando debilidades y fortalezas	Director Nacional SIG Lider SIG	Falta de disponibilidad en la construcción de talleres	Reuniones directivas	Anualmente.
La determinación de controles para contratación externa: proveedores y contratistas	proceso compras Proveedores	A través de correos	Director Nacional SIG Lider SIG	Disponibilidad de proveedores Requisitos de proveedores	Procedimiento de compras	Cuando se requiera
Desempeño de procesos, cumplimiento de metas	Alta gerencia Director Nacional SIG	Comités de calidad	Gerentes de regionales	Fallas en el análisis de datos Fallas en la definición de estrategias	Directrices de la alta gerencia	Cuando se requiera

**** Es importante mencionar que el Plan estratégico de seguridad vial, se encuentra integrado al sistema de gestión y que de igual forma el Copasst incluirá dentro de sus actividades lo correspondiente al seguimiento y control de la comunicación participación y consulta de lo relacionado con el PESV, por tanto siempre que se indiquen los mecanismos de comunicación, participación y consulta a cargo del copasst, estos incluirán de forma directa todo lo correspondiente al PESV, de igual forma siempre que se mencione SST y/o SIG se incluye lo correspondiente a seguridad vial**