

## 1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los criterios para asegurar la correcta comunicación y uso de la marca entre los diversos niveles de **UNIVERSAL DE LIMPIEZA-**

**S.A.S.**, la comunicación con los contratistas y visitantes del lugar, documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes externas interesadas, además de garantizar la participación de los trabajadores en el SIG y asegurar el uso adecuado de la marca de terceros.

## 2. ALCANCE.

Este procedimiento abarca a todos los trabajadores dependientes, contratistas, trabajadores cooperados y los trabajadores en misión y demás partes externas interesadas.

Alcanza las actividades relacionadas con:

- ✓ Comunicar la política, los objetivos y las metas del SIG a todo el personal, así como informar sobre su evolución a todas las partes interesadas.
- ✓ Recibir y responder a las preocupaciones del personal en cuestiones relativas a la seguridad y salud en el trabajo, al impacto ambiental y prestación del servicio, razón de ser de Universal de Limpieza SAS.
- ✓ Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías, revisiones y evaluaciones del SIG a todas las personas implicadas.
- ✓ Dar a conocer los aspectos más relevantes del SIG a las partes externas interesadas, así como recibir y responder las solicitudes y demás temas relacionados.
- ✓ Garantizar la participación activa de todo el personal en el SIG.
- ✓ Asegurar el uso adecuado de la marca de propiedad de terceros.

## 3. DEFINICIONES.

✓ **Comunicación interna:** Aquella que se establezca cuando tanto emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de los cuales consta la compañía.

✓ **Comunicación externa:** Por exclusión, aquella que no sea interna. A todos los efectos, las quejas, reclamaciones, denuncias, etc. con carácter ocupacional, serán regidas de acuerdo a lo recogido en el presente procedimiento.

## 4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

### 4.1 COMUNICACIONES INTERNAS (C.I.).

La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el Sistema Integrado de Gestión SIG, conozcan los riesgos para la Empresa así como los

Objetivos del Sistema y puedan contribuir a cumplir la Política del SIG y a la mejora continua.

La alta dirección determina que los circuitos de comunicación entre los diversos niveles de la empresa serán idénticos a los dibujados por el propio organigrama funcional, tanto en sentido ascendente como descendente. Asimismo, también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro y entre las diferentes áreas de la compañía.

La comunicación, además de la definida para la operatividad de cada procedimiento, se hará por medio de:

- **Cartelera de anuncios.** El responsable de calidad y SST debe compartir información de interés a las partes interesadas, dentro de esta información se contempla la Política del SIG y los Objetivos del SIG, así como comunicados de interés general.
- **Entrega de documentación /información del SIG.** Cuando proceda el Responsable HSEQ, solicitará la firma a los empleados de la entrega de documentación/información relevante mediante el Formato de entrega de documentación del SIG.
- **Reuniones y charlas.** Impartidas por el Responsable HSEQ, que convocará a todos los responsables de áreas, a quién estime oportuno a reuniones por áreas. Las reuniones estarán registradas en el formato Acta de reunión. La documentación entregada en las charlas, se archivará como registro.
- **Correos electrónicos.** Por medio del envío de correos electrónicos el responsable HSEQ divulgará información relevante del SIG como Políticas, responsabilidades, riesgos, mecanismos de control, etc. Para su control se solicitará la confirmación de la lectura de la información enviada y se diligenciará cuadro de control relacionado.
- **Sugerencias.** Cada persona es libre de hacer las sugerencias que crea oportunas, comunicándoselas mediante el formato de comunicación de sugerencias a su responsable directo. Éste es responsable de dar una respuesta a la misma, consultando si es preciso a su superior, o bien elevando la sugerencia como punto a tratar en una reunión.
- **Reporte de actos y condiciones inseguras.** De acuerdo al procedimiento validado para tal fin, los trabajadores pueden reportar actos y condiciones inseguras al responsable asignado para su control. Éste es responsable de dar una respuesta a la misma, consultando si es preciso a su superior, o bien elevando la sugerencia como punto a tratar en una reunión.

## 4.2 COMUNICACIONES A CONTRATISTAS Y VISITANTES

La comunicación a los contratistas se realizará según el trabajo a desempeñar, deben ser comunicados siempre de los riesgos inherentes al lugar de trabajo y el Plan de Emergencia de la Organización o empresa cliente, antes de la realización de cualquier trabajo.

Esta información se incluirá en el Manual de contratistas que será entregado junto con el contrato de prestación del servicio o la orden de servicio emitido; además de la información que se suministrará en la inducción a contratistas, la cual se acompañará con un folleto, la firma del formato de asistencia a la inducción y la evaluación. La inducción se debe realizar antes de la ejecución del trabajo solicitado, como aceptación y conocimiento de los riesgos en las instalaciones y del plan de Emergencias.

Por su parte el Contratista está obligado a informar a Universal de limpieza SAS los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará, para ello se apoyará en el diligenciamiento del formato de análisis de trabajo seguro. El Responsable HSEQ o el supervisor del contrato será el encargado de la petición de los registros mencionados.

Las comunicaciones a los visitantes se realizarán mediante las carteleras de anuncios, tarjeta de observación y el registro de visitantes ubicado en la recepción de Universal del Limpieza SAS, así como la información suministrada en las rutas de evacuación y señalización de emergencia instaladas en las instalaciones de la empresa.

## 4.3 COMUNICACIONES EXTERNAS (C.E.).

La organización considera comunicación externa a toda aquella información que se facilita a personas que no pertenezcan a la estructura de la organización o a aquellas comunicaciones verbales o escritas recogidas, documentadas y para las cuales se emitirá respuesta.

Estas comunicaciones las pueden realizar las diferentes partes interesadas como clientes, socios, los proveedores, los entes de control entre otros. Para estos casos se archivará la solicitud o documento y la contestación a la solicitud.

Si partes externas interesadas requieren a la organización información acerca de su SIG, el Responsable HSEQ junto a Gerencia darán oportuna respuesta, dejando constancia de la comunicación emitida.

La alta gerencia, con el fin de hacer público su compromiso con el SIG, difundirá la política del SIG de Universal de Limpieza SAS.

El responsable HSEQ difundirá cualquier cuestión que impacte el SIG.

Universal de Limpieza SAS utilizará los siguientes canales: comunicaciones directas (actas), correos electrónicos y correo certificado. Las peticiones de información, las denuncias, quejas, etc., pueden realizarse telefónicamente o por escrito a la compañía con carácter general o a las diferentes dependencias con carácter particular como son el COPASST, Comité de convivencia laboral, el responsable HSEQ y las direcciones.

Cuando las comunicaciones vayan dirigidas en general, la persona que recibe la comunicación la pondrá en conocimiento del área a la cual corresponda. Cuando se requiera respuesta, el líder del área involucrada junto al responsable HSEQ emitirá comunicado de respuesta con base al procedimiento de emisión de comunicaciones. El área que recibe la petición, denuncia o queja llevara un registro de tales cuestiones, donde dejara constancia del motivo, así como la decisión y contenido de la respuesta, en el caso de que proceda su contestación

Estos documentos se deberán:

- Poner a disposición de todas aquellas personas que la requieran.
- Remitir copias de la misma a las entidades que la soliciten.
- Sera propuesta y redactada por el líder del proceso, revisada por el responsable HSEQ, aprobada y firmada por la gerencia.

#### **4.4 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

Universal de Limpieza SAS, establece los siguientes mecanismos de participación del personal en el SIG:

- Participación en el Comité paritario de SST. Participación en los procesos de votación para elección del COPASST y postulándose para ser parte del mismo.
- Participación en el Comité de convivencia laboral. Participación en los procesos de votación para elección del CCL y postulándose para ser parte del mismo.
- Participación en el auto reporte de condiciones de trabajo y salud. De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de reporte de actos y condiciones inseguras que identifica en su lugar de trabajo y en el procedimiento de auto reporte de condiciones especiales de salud.
- Participación en el reporte e investigación de incidentes y accidentes. Según el procedimiento establecido para tal fin.
- Participación en la identificación de los peligros. De acuerdo a lo establecido en el procedimiento de identificación de peligros.
- Participación en la selección y gestión de los EPP. Tomando como referencia el procedimiento de gestión de EPP.
- Participación en el SIG. Diligenciando los formatos a cargo, cuidado integralmente su salud, gestionando los residuos generados, participando activamente en los programas de uso eficiente de agua y energía, asistiendo a capacitaciones y actividades relacionadas con el SIG.

- Generación de sugerencias, opiniones o inquietudes relacionadas con sus procesos o los procesos que afecten su desempeño o el desempeño del SIG.

#### 4.5 GENERACIÓN DE COMUNICACIONES

Los registros de gestión generados por la aplicación de este procedimiento serán los siguientes:

- Los informes de recopilación de las sugerencias, opiniones o inquietudes del personal.
- Las decisiones para comunicaciones formales externas.
- Las actas de reunión.
- Reportes de actos y condiciones inseguras
- Tarjetas de observación
- Reporte de condiciones especiales de salud.

#### 4.6 CONSULTA

El trabajador puede realizar la consulta de:

- Los registros relativos a su salud solicitándolos a la institución prestadora de servicios de seguridad y salud en el trabajo que los efectuó. En todo caso, se garantizará la confidencialidad de los documentos, acorde con la normatividad legal vigente.
- Los manuales, procedimientos e instructivos del SIG.
- Las políticas, la misión, la visión y demás que requiera para el desempeño de sus funciones bajo los requisitos de las normas adoptadas por la compañía.

#### 4.7 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1. Inicio			
2. Recepción, clasificación y entrega de comunicaciones externas	2.1. Recibir la comunicación general y clasificarla según su campo de acción. 2.2. Entregar la comunicación al área que corresponda, se firma el formato de entrega de comunicaciones	Recepcionista/ responsable de tramitar la comunicación	Formato de entrega de comunicaciones
3. Respuesta y envío de comunicación	3.1. Según la solicitud el responsable de la comunicación le da trámite y emite respuesta a la parte interesada solicitante. 3.1.1 Si la solicitud es del SIG la gerencia y el responsable HSEQ, la evalúan y emiten respuesta a la parte interesada solicitante	Responsable de la comunicación	Comunicación recibida / respuesta a comunicación
4. Generación de comunicaciones internas	4.1. El responsable HSEQ se encarga de la emisión y divulgación de las comunicaciones internas relacionados con	Responsable HSEQ	Matriz de comunicaciones, comunicaciones

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	el SIG.		emitidas, actas de reunión, actas de socialización y divulgación.
5. Participación del personal	5.1. El personal puede participar en el SIG mediante los mecanismos previstos por la compañía	Alta dirección, Líderes de proceso, Responsable HSEQ	Actas de postulación y votación a Comités, reportes e investigación de accidentes, reportes de actos y condiciones inseguras, reporte de condiciones especiales de salud

#### 4.8 PUBLICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE MARCAS Y LOGOS DE TERCEROS

La publicación de las marcas de terceros solo se debe usar en las actividades de emisión formal como: Pagina WEB, redes sociales, papel membrete y propuestas comerciales.

El uso de las marcas y logos de terceros solo se permitirá si el propietario ha permitido su uso, este se puede constatar mediante correo electrónico o carta de autorización.

El uso de las marcas y logos de terceros solo será usado bajo los términos establecidos por su propietario, para esto se seguirán los lineamientos del propietario descritos en el correo, oficios o procedimientos para el uso de la marca.

Se prohíbe el uso de la marga o logo de un tercero si su publicación esta fuera de los parámetros descritos por el propietario.

Para el caso de los logos establecidos por el ente certificador, estos serán usados conforme a su manual de uso y publicación del mismo.

## 5. CONTROL DE CAMBIOS

No.	Versión	Fecha	Cambios	Realizo el cambio
1	00	9/03/2016	Creación del procedimiento de comunicaciones	Johana Lozada.
2	01	26/09/2016	Inclusión de la participación y consulta de los trabajadores	Johana Lozada
3	02	07/01/2020	Revisión del documento	Vanessa Godoy
4	03	21/12/2021	Inclusión del numeral 4.8 Publicación y administración de marcas y logos de terceros.	Jose Álvaro López Morales

<b>Dirección HSEQ</b>	<b>Dirección HSEQ</b>	<b>Gerencia General</b>
Elaboró	Revisó	Aprobó