

**PROCESO DE COMUNICACIÓN,
PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**
L Y D Soluciones Gráficas S.A.S.
SST-PR-004-V1 – mayo 2026



1. OBJETIVO

Establecer los criterios para asegurar la correcta comunicación entre los diversos niveles de L Y D Soluciones Gráficas S.A.S., la comunicación con los trabajadores, contratistas y visitantes de la empresa, documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes internas y externas interesada y de garantizar la participación de los trabajadores en el SG-SST.

2. ALCANCE.

Este procedimiento abarca a todos los trabajadores, contratistas, y demás partes externas interesadas. Alcanza las actividades relacionadas con:

- Comunicar la política, los objetivos y las metas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, 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.
- 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 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo 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 SGSST

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 trabajadores y contratistas que comprendan el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los Objetivos del Sistema y puedan contribuir a cumplir la Política del SGSST y a la mejora continua.

La GERENCIA determina que la comunicación entre los diversos niveles de la empresa será idéntica al organigrama, tanto en sentido ascendente como descendente. Asimismo, también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro y entre las diferentes áreas de la empresa. La comunicación, además de la definida para la operatividad de cada procedimiento, se hará por medio de:

- Cartelera de anuncios. El área de Gestión Humana y SST debe compartir información de interés a las partes interesadas, dentro de esta información se contempla la Política y los Objetivos del SGSST, así como comunicados de interés general.
- Entrega de documentación/información del SST. Cuando proceda el responsable del SGSST, solicitará la firma a los trabajadores y contratistas de la entrega de documentación/información relevante.
- Reuniones y charlas. Impartidas por el responsable SST, que convocará a todos los responsables de áreas, a quienes estime oportuno a reuniones por áreas. Las reuniones estarán registradas en el Acta de reunión. La documentación entregada en las capacitaciones se archivará como registro.
Sugerencias. Cada persona es libre de hacer las sugerencias que crea oportunas, comunicándoselas a su responsable directo. Este 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 con el procedimiento validado para tal fin, los trabajadores y contratistas pueden reportar actos y condiciones inseguras al responsable asignado para su control. Este 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 Empresa, antes de la realización de cualquier trabajo. Esta información se incluirá en el Comunicado para 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 firma del formato de inducción. 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 L Y D Soluciones Gráficas S.A.S. los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará. Las comunicaciones generales a los trabajadores, contratistas y visitantes se realizarán mediante las carteleras de anuncios ubicados en L Y D Soluciones Gráficas S.A.S., 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, proveedores, 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 del SGSST, el responsable de SST junto a Gerencia dará oportuna respuesta, dejando constancia de la comunicación emitida.

L Y D Soluciones Gráficas S.A.S. 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 o Vigía Ocupacional, Comité de Convivencia Laboral, el responsable SST, Coordinadores y Gerencia. 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 Gerente junto al responsable SST emitirá comunicado de respuesta con base en el procedimiento de emisión de comunicaciones. El área que recibe la petición denuncia o queja enviará un correo electrónico según el procedimiento de quejas y denuncias establecido, donde dejara constancia del motivo, así como la petición y pruebas pertinentes si aplica, 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.
- Será propuesta y redactada por el líder del proceso, revisada por el responsable SST, aprobada y firmada por la gerencia.

4.4 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

L Y D Soluciones Gráficas S.A.S., establece los siguientes mecanismos de participación del personal en el SGSST

- Participación en el Comité paritario de SST o Vigía si es necesario o. participación en los procesos de votación para elección del COPASST y postulándose para ser parte del mismo, según aplique.
- 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 procedimientos de gestión de EPP.
- Participación en el SGSST. 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 SGSST
- Generación de sugerencias, opiniones o inquietudes relacionadas con sus procesos o los procesos que afecten su desempeño o el desempeño del SGSST

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 o contratista 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 SGSST
- Las políticas, la misión, la visión y demás que requieran 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
Recepción y entrega de comunicaciones externas	Recibir la comunicación general y enviar un correo según lo establecido por el Proceso Canal de Denuncias y Quejas GES-PR-001-V1	Lider de proceso o área	Correo electrónico
Respuesta de envió de comunicación	La Gerencia realiza lo estipulado en el Proceso Canal de Denuncias y Quejas GES-PR-001-V1 y emite la respuesta solicitada	Gerencia	Formato Registro de Quejas / correo electrónico
Generación de comunicaciones internas	El responsable de SGSST se encarga de la emisión y divulgación de las comunicaciones Llevara un registro de las comunicaciones emitidas, teniendo en cuenta una numeración, haciendo referencia al contenido y la fecha de publicación	Responsable del SGSST	Cartelera, actas de socialización y divulgación
Participación del personal	El personal puede participar en el SGSST se encarga de la emisión y divulgación de las comunicaciones	Responsable de SGSST	Cartelera, actas de socialización y divulgación

Revisada y aprobada por



RAFAEL LEONARDO DUARTE ALMONACID
Gerente y Representante Legal
L Y D Soluciones Graficas S.A.S.