



## COMUNICACIÓN

<b>CÓDIGO</b>	PSGI-10
<b>REVISIÓN</b>	03
<b>EMISIÓN</b>	28.JUL.23

## CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Ing. Larisa Pérez Díaz NOMBRE	Lic. Laura Daniela Flores Lozano NOMBRE	Ing. Diego Cruz Martínez NOMBRE
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Administrador del SGI PUESTO	Director Administrativo PUESTO	Director General PUESTO

## CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN	FECHA
Integración de los formatos PSGI-10/F-02 Reporte de actos y condiciones inseguras y PSGI-10/F-03 Bitácora de actos y condiciones inseguras	03	28.JUL.23
Se integra responsabilidad de comunicación de los líderes de proceso sobre los cambios en el SGI, así como el Administrador SGI realiza su verificación en cuanto al impacto y la planificación del mismo	02	20.OCT.22
Integración de las secciones: Documentos de referencia, definiciones, responsabilidades.	01	09.AGO.22
Creación y Emisión del Procedimiento.	00	16.MAY.22

## OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los criterios, canales y responsabilidades para asegurar la correcta comunicación interna y externa de los elementos relevantes e importantes para CONSERFLOW S.A. de C.V. y su Sistema de Gestión Integral.

Implementar y mantener el procedimiento para llevar a cabo la consulta y participación de los trabajadores, con respecto a la Seguridad, Salud y Medio ambiente en la organización.

## ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Aplicable a todos los procesos de CONSERFLOW S.A. de C.V.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 45001:2018, Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

	COMUNICACIÓN	CÓDIGO	PSGI-10
		REVISIÓN	03
		EMISIÓN	28.JUL.23

## DEFINICIONES

**Comunicación Interna.** Aquella que se establezca cuando tanto el emisor como el receptor pertenezcan a las áreas o servicios de los cuales consta CONSERFLOW S.A. de C.V.

**Comunicación externa.** Por exclusión, aquella que no sea interna, referente a clientes, proveedores, comunidad, entes gubernamentales o regulatorios, servicios de emergencia entre otros

**Accidente de trabajo.** Toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

**Actos inseguros.** Las acciones realizadas por el trabajador que implican una omisión o violación a un método de trabajo o medida determinados como seguros

**Trabajador.** Persona que realiza trabajo o actividades relacionados con el trabajo que están bajo el control de la organización.

**Participación de los trabajadores.** Acción y efecto de involucrarlos en la toma de decisiones con respecto a seguridad y salud en el trabajo

**Condición insegura.** Aquéllas que derivan de la inobservancia o desatención de las medidas establecidas como seguras, y que pueden conllevar la ocurrencia de un incidente, accidente, enfermedad de trabajo o daño material al centro de trabajo.

**Consulta.** Búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión

**Contratista.** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.

**SGL.** Sistema de Gestión Integral

## RESPONSABILIDADES

### Administrador del SGL:

- Gestionar cada una de las actividades correspondientes al presente documento en coordinación con los responsables de cada proceso
- Transmitir dentro de la organización la importancia, liderazgo y compromiso del cumplimiento a los canales y líneas de comunicación.
- Verificar que los cambios que requieran realizar los líderes del proceso tengan un impacto positivo sobre el SGL, así como dar seguimiento al cambio.

### Gerente de Seguridad, Salud y Medio Ambiente:

- Distribuir a los trabajadores la información relacionada sobre las medidas preventivas, documentación y riesgos aplicables, en materia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.
- Apoyar al Administrador del SGL en el cumplimiento y aplicación de este procedimiento.

### Líderes de proceso:

- Dar cumplimiento a los canales de comunicación.
- Solicitar la modificación, integración o eliminación de canales de comunicación de acuerdo a las necesidades de cada proceso.
- Comunicar al Administrador del SGL cualquier cambio que se requiera realizar que pueda impactar al SGL

CONSERFLOW S.A. DE C.V.			
	COMUNICACIÓN	CÓDIGO	PSGI-10
		REVISIÓN	03
		EMISIÓN	28.JUL.23

**Trabajadores:**

- Participar activamente en las acciones aquí establecidas para la implementación, mejora y seguimiento del Sistema de Gestión Integral.

**Alta Dirección:**

- Proporcionar los recursos para que los canales de comunicación puedan emplearse de forma adecuada, de acuerdo a las necesidades.

COPIA DIGITAL



## COMUNICACIÓN

CÓDIGO	PSGI-10
REVISIÓN	03
EMISIÓN	28.JUL.23

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Actividad	Registros
Administrador del SGI	<p><b>1. GENERALIDADES</b></p> <p>Los canales de comunicación constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las partes interesadas de CONSERFLOW, por lo que es conveniente definir cada uno de los medios empleados para que la comunicación interna y externa fluya de una manera veraz y eficaz. Establecer correctamente los canales de comunicación aportará beneficios para el cumplimiento de los objetivos, la Política y la mejora continua del Sistema de Gestión Integral, canales que se plasman en la <i>Matriz de comunicación (PSGI-10/F-01)</i>.</p> <p>La integridad de los requisitos del SGI debe considerar de manera consciente que los elementos estandarizados y documentados del mismo pueden verse afectados por una decisión o cambio dentro de la organización, por lo cual este procedimiento tiene una relación paralela al control de cambios regido por el procedimiento <i>Planificación de cambios PSGI-09</i>.</p>	<p>Matriz de comunicación (PSGI-10/F-01)</p> <p>Planificación de cambios PSGI-09</p>
Administrador del SGI y Dueños de procesos	<p><b>2. COMUNICACIÓN</b></p> <p>CONSERFLOW considera dentro de sus procesos dos tipos de comunicación:</p> <p><b>A. EXTERNA</b></p> <p>La comunicación externa es aquella que va de puertas para afuera de la organización y está relacionada con la información que se dispone con clientes, proveedores, organismos de control, accionistas, gobierno, etc.</p> <p><b>B. INTERNA</b></p> <p>La comunicación interna es aquella que se genera entre los diferentes niveles de la organización, cuyo objetivo es lograr el entendimiento y cooperación, de manera que se asegure una implementación eficaz del Sistema de Gestión de Integral.</p> <p>Tanto para la comunicación interna como para la comunicación externa CONSERFLOW establece la <i>Matriz de comunicación (PSGI-10/F-01)</i>, en la cual se establecen los principales temas a comunicar, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué comunicar?</li> <li>• ¿Quién comunica?</li> <li>• ¿Cuándo comunicar?</li> <li>• ¿A quién comunicar?</li> <li>• ¿Cómo comunicar?</li> <li>• Otros temas</li> </ul> <p>Es relevante para la integridad del SGI que cuando se generen cambios en los procedimientos que afecten la comunicación o sus factores, el formato <i>Matriz de comunicación PSGI-10/F-01</i>, también sea actualizado.</p>	<p>Matriz de comunicación (PSGI-10/F-01)</p>



## COMUNICACIÓN

CÓDIGO	PSGI-10
REVISIÓN	03
EMISIÓN	28.JUL.23

<p>Administrador del SGI y Dueños de procesos</p>	<p>El responsable del SGI y los dueños de proceso deberán revisar la matriz de comunicación anualmente o cuando así se requiera a fin de evaluar si se debe realizar alguna actualización.</p> <p><b>3. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN</b></p> <p>Ante la importancia que presenta el comunicar la Información del Sistema de Gestión Integral pertinente a las normas de Calidad, Ambiental y Seguridad y salud en el trabajo; en CONSERFLOW se implementan y mantienen diferentes medios o formas de comunicación, entre los cuales destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Pláticas</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Página de internet</li> <li>• WhatsApp</li> <li>• Videollamadas (zoom, teams, etc.)</li> <li>• Tableros informativos</li> <li>• ERP Conserflow</li> <li>• Trípticos</li> <li>• Señalización</li> </ul> <p>Cada uno de los recursos será utilizado según lo requiera el proceso y los niveles en la organización a los cuales se requiera llegar.</p>	
<p>Administrador del SGI</p> <p>Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>Gerente de SSMA</p>	<p><b>4. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES</b></p> <p>El Sistema de Gestión Integral establece la consulta y participación de los trabajadores, como actividades base para la toma de decisiones relevantes para el sistema de calidad, cuidado del medio ambiente y seguimiento a la Seguridad y Salud de los trabajadores; los canales para la consulta y participación del personal se describen a continuación:</p> <p><b>I. Comisión de seguridad e Higiene</b></p> <p>En CONSERFLOW la Comisión de Seguridad e Higiene se encuentra conformada por personal de diversos niveles en la organización, de manera que puedan ser un puente para la comunicación, principalmente en lo relacionado a Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p><b>II. Reporte de actos y condiciones inseguras</b></p> <p>Para CONSERFLOW, cuidar la seguridad y salud de los trabajadores, es prioridad en cada una de las actividades y procesos que se desarrollan dentro de la organización; por lo cual la participación y consulta de los trabajadores será fundamental para el desarrollo, planificación, implementación, evaluación de desempeño y mejora del SGI.</p> <p>Mediante el formato <i>PSGI-10/F-02 Reporte de actos y condiciones inseguras</i>, se promueve la participación de todos los trabajadores de todos los niveles en la organización, así como de proveedores, contratistas y visitantes para reportar actos o condiciones que puedan afectar la</p>	<p>Reporte de actos y condiciones inseguras (PSGI-10/F-02)</p>

<b>CÓDIGO</b>	PSGI-10
<b>REVISIÓN</b>	03
<b>EMISIÓN</b>	28.JUL.23

Bitácora de  
actos y  
condiciones  
inseguras  
(PSGI-10/F-  
03)

	COMUNICACIÓN	CÓDIGO	PSGI-10
		REVISIÓN	03
		EMISIÓN	28.JUL.23

Administrador del SGI Personal de SSMA	<p>Si durante la revisión bimestral de la bitácora por el personal de SSMA se identifican tres actos, condiciones, o hechos inseguros sobre un mismo punto, se notificará de manera inmediata al Administrador del SGI mediante un correo electrónico, proporcionando copia de los reportes involucrados, para que este a su vez levante una acción correctiva.</p> <p>El Gerente de SSMA y el Administrador del SGI serán los responsables de implementar, vigilar y concluir la acción correctiva a manera de cuidar la Salud y Seguridad de los trabajadores.</p>	
---	--	--

## FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	REGISTRO	NIVEL DE REVISIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN
PSGI-10/F-01	<i>Matriz de comunicación</i>	00	3 año en físico y/o digital
PSGI-10/F-02	<i>Reporte de actos y condiciones inseguras</i>	00	3 año en físico y/o digital
PSGI-10/F-03	<i>Bitácora de actos y condiciones inseguras</i>	00	3 año en físico y/o digital