

**GESTIÓN DE COMUNICACION INTERNA Y EXTERNA**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: SP-SIG-P-09 | |
| Versión: 02 | Fecha: 20/08/2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| **RESPONSABLE** | Max Moscoso Zevallos | Abimelec Cruz Puma | Abimelec Cruz Puma |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  |  |  |

## CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA:** | **VERSIÓN:** | **SECCIÓN:** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | **APROBADO POR:** |
| 20-08-2023 | 02 | 05 | Modificación de las responsabilidades | GG |
| 20-08-2023 | 02 | 06 | Modificación de la descripción del procedimiento | GG |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## OBJETIVO

Establecer la consulta, la comunicación interna con personal de EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C. y la comunicación externa con partes interesadas.

## ALCANCE

El procedimiento aplica a todo el personal de SUMAC PAQARI y al personal externo que se considere necesario.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

* + ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, requisito 7.4 Comunicación.
  + ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental, requisito 7.4 Comunicación
  + ISO 45001:2018 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, requisito 7.4 Comunicación

## DEFINICIONES

* **Comunicación Externa:** Aquella que se sostiene con las partes interesadas y personal que no pertenece a SUMAC PAQARI. (Incluyen: reclamos, quejas, denuncias, etc.)
* **Comunicación Interna:** Aquella que corresponde a las actividades que se desarrollan al interior de SUMAC PAQARI.
* **Medio de comunicación:** Toda forma oral y/o escrita que permita transmitir información.
* **Parte Interesada:** Individuo o grupo preocupado o afectado por el desempeño de la empresa en la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional de la empresa.
* **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
* **Toma de conciencia:** Grado de interiorización por parte del personal en cuanto a la importancia de las actividades, información o actividades que desarrolla en la empresa y cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos del SIG.

## RESPONSABILIDADES

### GERENTE GENERAL

* Aprobar los documentos de SUMAC PAQARI después que hayan sido elaborados por los dueños de proceso para el cumplimiento de la comunicación.
  1. **DUEÑO DEL PROCESO**
* Conocer el presente procedimiento y estar pendiente de los cambios que se realicen, cumplir con lo descrito en el procedimiento.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### GENERALIDADES:

El propósito de las comunicaciones es:

* Dar a conocer el compromiso de la empresa con el Sistema integrado de gestión.
* Promover el conocimiento de la Política, Objetivos y Requisitos Legales.
* Que el personal tome conciencia de la gestión y propósitos del Sistema Integrado de Gestión.
  1. **COMUNICACIÓN INTERNA**

Las comunicaciones internas relacionadas al sistema de gestión de calidad las realizará el coordinador SIG, las relacionadas al sistema de seguridad la realizará el supervisor de seguridad y las relacionadas al sistema de gestión ambiental, las realizará el ingeniero técnico. A través de los siguientes canales implementados:

* E-mail
* Teléfono
* Whatsapp
* Periódico mural
* Reuniones, comités.

La organización determina la comunicación interna en el formato ***SP-SIG-P-09-F-01 Matriz de comunicación.***

* 1. **COMUNICACIÓN EXTERNA**

Las comunicaciones externas, es decir con las partes interesadas en el desempeño de calidad, ambiental y de seguridad de la empresa, se realizan a través de diferentes canales, dependiendo de cada parte interesada, de acuerdo a la siguiente relación:

* **Clientes potenciales:** Asesor comercial
* **Clientes:** Gerente General y Asesor comercial
* **Ministerios u otras entidades de gobierno:** ingeniero Técnico de EORS y Director Técnico de Saneamiento
* **Municipalidad local:** Gerente General, asistente administrativo
* **Policía, bomberos, ambulancias:** Gerente General, Supervisor SST
* **Otras partes interesadas:** Asistente administrativo

La organización determina la comunicación externa en el formato ***SP-SIG-P-09-F-01 Matriz de comunicación.***

La Alta Dirección, a través de sus sesiones de revisión, determina la conveniencia o no, de informar a las partes interesadas acerca de su desempeño ambiental y de seguridad, en los casos en que no exista un requisito legal o no legal que obligue a ello.

* 1. **PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

La empresa establece mecanismos para que los trabajadores participen en los temas que afecten la Calidad, Seguridad, Salud del Trabajo y Gestión Ambiental tales como:

1. La consulta y participación de los trabajadores en la identificación de peligros, evaluación y determinación de controles es un proceso continuo para lo cual se procede según el ***SP-SST-P-01 PROCEDIMIENTO DE CONFORMACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ DE SST***
2. La consulta y participación de los trabajadores en la investigación de incidentes se realiza a través del respectivo Representante de los Trabajadores en las sesiones extraordinarias del comité SST.
3. La representación de los trabajadores en temas de Seguridad y Salud en el trabajo es a través del respectivo Representante de los Trabajadores cuyas funciones están definidas en el Reglamento Interno de SST.
4. Los trabajadores participan en las capacitaciones, entrenamientos programados.
   1. **RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES Y REGISTRO DE DECISIONES**

Se reciben respuestas por medio de:

* Whatsapp, e-mail
* Teléfono
* Documentos físicos
* Entre otros

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

***SP-SIG-P-09-F-01:*** *Matriz de comunicaciones*

1. **ANEXO**

N/A