

 <div>PEMEX</div>	Grupo Viferca S.A. de C.V.	PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
		FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
		REVISIÓN: 0	01/08/2018
		PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE			
PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA			

SASISOPA

ELEMENTO VII

COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

REVISADO POR: LIC. MYRIAM ROMERO LÓPEZ REPRESENTANTE TÉCNICO	APROBADO POR: LIC. JAIME ERNESTO MUNGUÍA MARTÍNEZ MÁXIMA AUTORIDAD
--	--

 PEMEX	Grupo Viferca S.A. de C.V.	PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
		FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
		REVISIÓN: 0	01/08/2018
		PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE			
VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA			

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.	3
3. Responsabilidad.....	3
3.1 De la Dirección.	3
3.2 Del Representante Técnico.....	3
3.3 Del personal.....	3
4. Definiciones.	3
5. Desarrollo.....	4
5.1 Comunicación Interna.	4
5.2 Comunicación externa.....	5
5.3 Comunicación de peligros y aspectos ambientales.....	5
5.4 Participación y Consulta.....	6
5.4.1 Quejas y sugerencias.....	6
5.4.2 Atención, respuesta y seguimiento a quejas y sugerencias.....	6
5.4.3 Participación del personal.....	6
5.5 Revisión por la Dirección.....	7
6. Registros.....	7
7. Referencias.....	7
8. Control de cambios.....	7



Grupo Viferca S.A. de C.V.

PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
REVISIÓN: 0	01/08/2018
PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos para realizar la comunicación interna y externa, consulta y participación del personal, de manera que toda la transmisión de la información sea recibida y comprendida por todas las partes interesadas en la Estación de Servicio de acuerdo con su ámbito de competencia.

2. Alcance.

2.1 Aplica a todos los comunicados internos y externos relacionados con el Sistema de Administración de la seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, en los niveles de la organización y con partes interesadas como clientes, contratistas, proveedores de servicios, autoridades, servicios de emergencia y la comunidad, entre otras.

2.2 Aplica para la atención, respuesta y seguimiento de solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias relacionadas con el Sistema de Administración.

3. Responsabilidad.

3.1 De la Dirección.

- Asignar los recursos necesarios para implantar el procedimiento.
- Aprobar la emisión de documentos internos relacionados con el sistema.

3.2 Del Representante Técnico.

- Generar los comunicados internos y externos relacionados con el sistema.
- Asegurarse que toda la comunicación externa relevante sea atendida y se le dé seguimiento.
- Documentar todos los comunicados externos, así como la respuesta que se dé a los mismos.
- Atender todos los comunicados de autoridades y dependencias, por la vía que corresponda.
- Atender y Documentar las quejas.

3.3 Del personal.

- Recibir los comunicados relacionados con el Sistema de Administración.
- Retroalimentar a través del buzón de quejas y sugerencias para la implantación o mejoras del sistema de administración.

4. Definiciones.

4.1 Comunicación: Proceso por el que se transmite y recibe información.

4.2 Comunicación interna: Transmisión de información al personal de la Estación de servicio como documentos, datos, trípticos, memorandas, correos electrónicos, lonas.

4.3 Comunicación externa: Es el intercambio de información se realiza con las partes interesadas, que no forman parte de la estación de servicio, como autoridades, clientes, proveedores, contratistas, prestadores de servicio o la comunidad.



Grupo Viferca S.A. de C.V.

PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
REVISIÓN: 0	01/08/2018
PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

- 4.4 Difusión:** Proceso de divulgación o propagación de conocimientos, relacionados con el Sistema de Administración, tanto a personal interno como externo.
- 4.5 Parte Interesada:** persona o grupo que tiene interés o que está afectada por el desempeño en materia de seguridad o ambiental con motivo de la operación de la estación de servicio.
- 4.6 Procedimiento:** La descripción de las actividades de manera secuencial de una tarea o tareas específicas, aplicables a la operación, mantenimiento, revisión e investigación, entre otros, de equipos críticos y de los procesos.
- 4.7 Retroalimentación:** información que el personal o partes interesadas transmiten al Representante Técnico o al encargado de la Estación de Servicio, para hacer de su conocimiento los efectos de la aplicación del Sistema de Administración.
- 4.8 Sugerencia:** propuesta de mejora de un proceso, una actividad, un procedimiento que está relacionado con el sistema de administración, que tiene que ser analizado por el Representante Técnico o la Máxima autoridad para su aplicación.
- 4.9 Quejas:** manifestación por la inconformidad originada por los servicios que presta la Estación de Servicio que está relacionada con el sistema de administración.

5. Desarrollo.

5.1 Comunicación Interna.

- 5.1.1** El Representante Técnico asegura la comunicación al interior de la Organización de:
- La política de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente.
 - Las funciones, responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas a todo el personal de la organización, de contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicio.
 - Los Riesgos propios de la estación de servicio.
 - Los Aspectos Ambientales.
 - Los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables a la estación de servicio.
 - El cumplimiento de objetivos y metas.
 - Los resultados de las Auditorías al Sistema de Administración
 - Los resultados de la evaluación del Desempeño sobre la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente.
 - La revisión de resultados por parte de la Dirección y las acciones que se deriven de ésta.
 - Los procedimientos específicos.
- 5.1.2** El medio de comunicación interna que se establece es a través de:
- Oficios.
 - Correo electrónico.
 - Trípticos.
 - Tablero de información.



Grupo Viferca S.A. de C.V.

PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
REVISIÓN: 0	01/08/2018
PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

- e. Carteles.
- f. Lonas.
- g. Pláticas con el personal.
- h. Cursos, seminarios, de capacitación.
- i. Señalamientos de seguridad (horizontales y verticales, colores).
- j. Alarma visual y sonora del sistema de control de inventarios.

Las comunicaciones realizadas a través de pláticas, reuniones, trípticos, cursos de capacitación interna, se registran en el formato FS-05 lista de comunicación.

- 5.1.3** La Comunicación de los procedimientos del Sistema de Administración, los procedimientos específicos citados en el procedimiento P-SA-10, control de actividades y de procesos, y se realiza de acuerdo con el programa de capacitación que realice el representante Técnico, conforme al procedimiento, P-SA-06, Competencia del personal, capacitación y entrenamiento.

5.2 Comunicación externa.

- 5.2.1** La comunicación externa se supervisa por el Representante Técnico, o por el encargado de la Estación de servicio.
- 5.2.2** Todos los comunicados externos se documentan, así como la respuesta que se dé a los mismos, sobre todo en el caso de las quejas. El Representante Técnico se asegura que toda la comunicación externa relevante sea atendida y se le dé seguimiento.
- 5.2.3** La comunicación externa de la Política, los Objetivos y Metas, los aspectos ambientales y los Riesgos se comunican a la ASEA y a otras autoridades, a través de oficios y correos electrónicos.
- 5.2.4** La comunicación externa de la política, objetivos y metas, aspectos ambientales y riesgos a contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicio se realiza mediante una inducción previa a la ejecución del trabajo o del servicio, siempre y cuando la actividad este relacionada con el Sistema de administración.

5.3 Comunicación de peligros y aspectos ambientales.

- 5.3.1** La comunicación de los peligros y aspectos ambientales en las áreas de trabajo las realiza el encargado de la Estación de servicio a todo el personal y a los contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios.
- 5.3.2** Para el caso particular del personal proveedor que participa en el suministro de producto por medio de autotanke, la comunicación de los peligros y aspectos ambientales se encuentra en el procedimiento de Recepción del autotanke y descarga de producto en tanques de almacenamiento P-OP-01.
- 5.3.3** La comunicación de los peligros y aspectos ambientales de los contratistas que realizan trabajos de mantenimiento se realizará previamente a la ejecución de los trabajos, siendo indispensable la aplicación del permiso de trabajo peligroso, cuando el trabajo esté asociado a los riesgos citados en el procedimiento P-TS-06 Permiso de Trabajo Peligroso.



Grupo Viferca S.A. de C.V.

PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
REVISIÓN: 0	01/08/2018
PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

5.3.4 La comunicación de lo peligros y aspectos ambientales, para actividades específicas se comunican a través de la capacitación de los procedimientos aplicables a personal de acuerdo a sus actividades.

5.4 Participación y Consulta

5.4.1 Quejas y sugerencias.

5.4.1.1 La Estación de servicio dispone de un buzón ubicado en el área de facturación, para participación y consulta de las partes interesadas, como lo es el propio personal, clientes, contratistas, proveedores y prestadores de servicio, con el fin de que se depositen comentarios, quejas, sugerencias, reporte de actos y condiciones inseguras de trabajo, así como, la identificación de actos y condiciones que pueden dañar al ambiente.

5.4.1.2 La persona que lo requiere realizar una queja o sugerencia solicita en el área de facturación en formato de Quejas y sugerencias FS-06, y depositarlo en el buzón.

5.4.1.3 El encargado de la estación de servicio semanalmente recolecta los comentarios, quejas y sugerencias depositados en el buzón, para registro, control y seguimiento a aquellas que estén relacionadas directamente con el Sistema de Administración, en el formato FS-07.

5.4.1.4 Se encuentra a disposición del público la opción de participar a través del correo electrónico de la estación de servicio para recibir quejas, sugerencias, solicitud de información, o reporte de actos o condiciones inseguras que comprometan la seguridad y al ambiente.

5.4.1.5 La estación de servicio dispone de una línea telefónica fija para recibir quejas, sugerencias y solicitud de información, las cuales las registra el encargado de la estación de servicio para atención y seguimiento.

5.4.2 Atención, respuesta y seguimiento a quejas y sugerencias.

5.4.2.1 En los casos en que se presenten quejas relacionadas con anomalías, condiciones, se canalizan con la Dirección, se registran, resuelven y se da seguimiento a las mismas. Se mantienen registros de todas las quejas recibidas y de las acciones llevadas a cabo para su atención, situación que debe hacerse de la parte interesada que emitió la queja, depende si se atiende con oficio o mediante una nota informativa o correo electrónico dependiendo de la parte interesada que emitió la queja.

5.4.2.2 Las sugerencias son evaluadas por el representante Técnico y la autoridad Máxima para evaluar el costo beneficio y factibilidad para su implantación.

5.4.3 Participación del personal

Cualquier trabajador de la estación de servicio o de un contratista que durante el desarrollo de un trabajo detecte desviaciones a las condiciones establecidas en el Permiso de Trabajo Peligroso, actos inseguros o condiciones inseguras, que comprometa la seguridad de las personas, el medio ambiente o las instalaciones, tiene



Grupo Viferca S.A. de C.V.

PL/11303/EXP/ES/2015	CLAVE: P-SA-07
FECHA DE EMISIÓN:	01/08/2018
REVISIÓN: 0	01/08/2018
PROXIMA REVISIÓN	01/08/2023

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL, SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE

VII. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

la autoridad para suspender las actividades y reportarlo de inmediato a su superior y/o Encargado de la estación de servicio.

5.5 Revisión por la Dirección

En la revisión de resultados anual la Dirección verifica la atención de las quejas y sugerencias recibidas en materia de seguridad industrial, seguridad operativa y protección ambiental, para verificar que se hayan atendido, o si existe algún área de oportunidad que mejorar o corregir.

6. Registros.

6.1 FS-05, lista de comunicación, de las comunicaciones realizadas.

6.2 FS-06, Quejas, sugerencias relacionadas con el Sistema de administración.

6.3 FS-07, Registro de todas las quejas y sugerencias depositadas en el buzón fijo, buzón electrónico y vía telefónica, particularmente las que estén relacionados con el Sistema de administración, para control y de seguimiento.

7. Referencias

7.1 P-SA-01, Política,

7.2 P-SA-02, Identificación de aspectos ambientales y riesgos.

7.3 P-SA-03, Requisitos legales.

7.4 P-SA-04, Objetivos metas e indicadores.

7.5 P-SA-05, Funciones responsabilidad y autoridad.

7.6 P-SA-06, Competencia del personal, capacitación y entrenamiento,

7.7 P-SA-08, Control de documentos y registros.

7.8 P-SA-10, Control de actividades y procesos.

7.9 P-SA-11, Integridad mecánica y aseguramiento de la calidad.

7.10 P-SA-12, Seguridad de contratistas.

7.11 P-SA-14, Auditorias.

7.12 P-SA-16, Investigación de incidentes y accidentes.

7.13 NMX-SAA-14001-IMNC-2004 (ISO 14001:2004). Sistemas de gestión ambiental- Requisitos con orientación para su uso. Requisitos 4.4.5 y 4.5.4.

7.14 NMX-SAA-14004-IMNC-2004 (ISO 14004:2004). Sistemas de gestión ambiental- Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo. Requisitos 4.4.5 y 4.5.4.

8. Control de cambios.

No. de Revisión	Fecha de Revisión	Concepto o parte del documento que ha sido modificado sobre la anterior revisión.