**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS** | **ELAB./MODIFICADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** | Daniela Oscorima | Renato Bravo | Renato Bravo |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  | Firma Renato | Firma Renato |
| **FECHA** | 13/01/2023 | 13/01/2023 | 13/01/2023 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[**1. OBJETIVO** 3](#_Toc3892158)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc3892159)

[**3.** **REFERENCIA** 3](#_Toc3892160)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc3892161)

[**5.** **RESPONSABILIDADES** 3](#_Toc3892162)

[**6.** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 3](#_Toc3892163)

[**7.** **REGISTRO** 6](#_Toc3892164)

# **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos para una adecuada participación y consulta de los trabajadores en los temas relacionados a Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente dentro de las áreas de trabajo de Matrixconsulting.

# **ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todas las actividades de participación y consulta establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de Matrixconsulting, así como a todos sus clientes, contratistas, proveedores y visitantes.

# **REFERENCIA**

* Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
* Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
* Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

# **DEFINICIONES**

* 1. **SIG:** Sistema Integrado de gestión.
  2. **CSIG:** Coordinador SIG.

# **RESPONSABILIDADES**

El Coordinador SIG vigila el cumplimiento de lo dispuesto en este procedimiento.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* 1. **Aspectos Generales**

La consulta y participación se realiza a través de actividades que aseguran que tanto los trabajadores de Matrixconsulting, como los clientes, empresas contratistas, proveedores y visitantes:

* Estén involucrados apropiadamente en la identificación de peligros, evaluación y determinación de controles.
* Estén involucrados en la investigación de incidentes.
* Estén comprometidos en el cumplimiento de la Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
* Sean consultados cuando exista algún cambio que afecte su Seguridad y Salud Ocupacional.
  1. **Panel informativo**

Se informará al personal sobre temas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente. Este panel está ubicado en un área accesible y concurridas por los trabajadores.

El panel será actualizado mensualmente por la Administración y/o por el Coordinador SIG.

La información de SIG difundida en el panel será sobre:

* Pérdidas por accidentes, donde se refleja los incidentes leves y los accidentes de riesgo alto.
* Artículos de SIG, donde se reforzará un tema específico.
* Medidas preventivas y correctivas relevantes.
* Sugerencias de los trabajadores que han sido implementadas.
* Entre otros.
  1. **Buzón de sugerencias**
* Dentro de las instalaciones de Matrixconsulting se ha instalado un buzón de Sugerencias en una área accesible y concurrida por los trabajadores.
* Las sugerencias serán evaluadas por el Coordinador SIG y de ser consideras como oportunidades de mejora serán registradas en la Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y Oportunidad de Mejora.
* Asimismo, el Coordinador SIG se comunicará de ser necesario con el cliente o con el trabajador, la implementación de determinadas sugerencias.
  1. **Comunicación Interna**

La comunicación interna se orienta a lograr que todos los trabajadores:

* Estén informados sobre el Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001).
* Estén informados sobre los servicios realizados, el desempeño de los diferentes procesos de la empresa, además de los peligros de las actividades que se desarrollan para mejorar el desempeño de la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente y que la organización cumpla con su política, objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión.
* Estén informados sobre la política integrada de gestión.

La comunicación interna referente al Sistema Integrado de Gestión se realiza empleando los siguientes instrumentos:

* Correo Electrónico.
* Línea telefónica.
* Teléfono Celular en cada una de las operaciones para una comunicación eficaz.
* Página web de Matrixconsulting.
* Panel informativo.
* Reuniones de coordinación: Para analizar, discutir y llegar a consenso entre el personal involucrado en el manejo del Sistema Integrado de Gestión.
* Charlas de capacitación: Se da en los distintos niveles de la organización, en donde se exponen temas de relevancia para la gestión del Sistema Integrado de Gestión, así como los documentos generados, tales como: procedimientos, instructivos, programas, otros y/o las modificaciones de los mismos, registrándolos en la Lista Maestra.
  1. **Comunicación Externa**

La Administración recepciona la comunicación del cliente u otros y lo deriva según las áreas involucradas para que preparen la documentación necesaria para la consulta, retroalimentación y/o respuesta a los clientes o partes interesadas externas, sustentando si es requerido, con evidencias (informes, registros, fotos, reportes, etc.). El modo de respuesta puede ser oral o correo electrónico. Por otro lado, los reclamos o quejas son gestionados según el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Servicio No Conforme, en el cual se tiene el Registro de Servicio No Conforme, que deberá de ser llenado de forma correcta.

# **REGISTRO**

* No aplica