## **PG\_12 COMUNICACIÓN PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| REVISIÓN | FECHA | OBJETIVO |
| 0 | 11/08/2012 | Emisión Original |
| 1 | 15/11/2012 | En el documento se incorpora que La Empresa ha decidido mantener reserva con respecto a las comunicaciones con las Partes Interesadas Externas en cuanto a los aspectos e impactos ambientales asociados a las distintas actividades y operaciones organizacionales.  Se agrega el registro RG\_12\_01” Minutas de reunión” |
| 2 | 10/06/2014 | Se introduce el registro “RG\_12\_02 Reporte de Novedades” |
| 3 | 01/07/2014 | Se introduce el registro “RG\_12\_03 Encuesta de Satisfacción” |
| 4 | 29/08/2014 | Se introduce el registro RG\_12\_04 Plan de Acción  Se establece quien es el representante de los trabajadores en materia de S&SO. |
| 5 | 05/05/2015 | Se eliminan fechas reiteradas  Se adecuan los responsables al organigrama |
| 6 | 07/04/2017 | Se incorpora ítem 5.3 Comité de gestión |
| 7 | 09/01/2019 | Se incorporan los registros **RG\_12\_05 Check-list de envío de encuestas de satisfacción** y **RG\_12\_06 Check-list de realización de reuniones de comité** |
| 8 | 22/01/2019 | Se agrega el punto **5.6 Comunicación de los requisitos del cliente** |
| 9 | 19/01/2021 | Se cambia nombre del documento incluyendo la consulta y participación de los trabajadores según la norma ISO 45001. |

1. OBJETIVO

Establecer una metodología que intente asegurar que las comunicaciones internas y externas de la organización se realicen de manera precisa, evitando confusiones y garantizando los buenos resultados de las mismas.

1. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las comunicaciones internas y externas de QUINPE.

1. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**-Parte interesada***:* Individuo o grupo de individuos que directa o indirectamente se ven afectados por las acciones de la empresa.

**-Comunicaciones internas***:* Son las establecidas entre individuos o grupo de individuos pertenecientes a la organización.

**-Comunicaciones externas:** Son las comunicaciones establecidas con los clientes, autoridades, organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, medios de prensa, vecinos, etc.

**-Participación y consulta de los trabajadores:** Permite conocer su opinión respecto a la idoneidad de las medidas organizativas o materiales para reducir o eliminar los riesgos, favoreciendo la integración de la prevención.

**-SGI**: Sistema de Gestión Integrado

**-PDA:** Plan de Acción

-♣ Aplica al Medio Ambiente

-²Aplica a Seguridad y Salud Ocupacional

-Q Aplica a Calidad

1. RESPONSABILIDADES

**Gerente Gral****.**

* Asignar los recursos para dar cumplimiento a este procedimiento.

**Asesoría de SGI**

* Realizar un seguimiento de las comunicaciones internas / externas que se generan.
* Garantizar que se planifiquen y traten las inquietudes generadas por comunicaciones externas o internas.
* Velar por la generación de las evidencias de comunicaciones.
* Organizar las Reuniones de Comité y comunicar el día y la hora precisa a los asistentes.

**Responsable de Ventas**

Comunicar al personal operativo correspondiente los “requisitos del cliente” luego de firmar los contratos, adendas, cartas oferta, etc. Mediante “Minutas de Reunión” o “Reportes de Novedades”

**Todo el personal**

Conocer, observar e implementar lo establecido en el presente procedimiento.

1. DESARROLLO

**5.1 Comunicaciones internas**

Las comunicaciones internas son las destinadas a asegurar la difusión de:

-La Política de Seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente de la organización.

-Los objetivos, documentos y programas del SGI.

-Organigrama.

-Toda otra información relacionada con el Sistema de Gestión Integrado.

-Recibir y contestar, cuando sea necesario, las inquietudes de Seguridad, Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente.

-Comunicación de aspectos ambientales significativos.

-Comunicar nuevas normativas y requisitos de otro tipo.

-Planificar acciones para resolver problemas internos y dar seguimiento a los proyectos de la empresa

-Otros.

Se realizan por alguno de estos medios:

-Notas o Fax.

-Correo electrónico.

-Minutas de Reunión.

-Reporte de novedades

-Cartelera.

-Servidor de la empresa

-Reuniones de comité.

- Sistema Intranet

-Office 365

-Plataformas virtuales / aplicaciones (Skype, WhatsApp, etc.)

-Otros.

**5.2 Comunicaciones Externas**

Las comunicaciones externas que considera este procedimiento son las destinadas a:

-Enviar y registrar las Encuestas de Satisfacción de clientes **RG\_12\_03 Encuesta de satisfacción del cliente**, en forma anual.

-Recibir, registrar y contestar inquietudes/reclamos de partes interesadas.

-Informar sobre el desempeño del SGI.

-Poner a disposición del público la Política de la organización.

-Necesidad de información de o hacia partes interesadas.

Las comunicaciones con contratistas, proveedores y clientes, se realizan a través de alguna de las siguientes alternativas, según corresponda:

-Notas o Fax.

-Correo electrónico

-Reporte de Novedades

-Comunicaciones telefónicas.

-Minutas de reunión.

-Whatsapp

-Vía telefonica

-Ordenes de Servicio por parte del cliente.

Cuando sea necesario, las comunicaciones serán consideradas y tratadas en la Revisión por la Dirección.

Tanto las comunicaciones internas como las externas pueden generar No Conformidades, las cuales deben ser tratadas de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de gestión **PG\_10 No Conformidades.**

**5.3 Comité de Gestión**

**El Comité de Gestión,** es un comité creado dentro de la organización, que tiene como fin principal crear condiciones en las que las personas se impliquen en el logro de objetivos de la calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional de la organización. A través del mismo se busca impulsar el cumplimiento de la Política de la empresa.

La creación de la unidad de propósito y la dirección y gestión de las personas permiten a una organización alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr sus objetivos.

A través del comité de gestión se pueden planificar los cambios cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo con el **PG\_16 Gestión del cambio.**

La solicitud del cambio es realizada mediante el registro RG\_16\_01 o mediante la plataforma intranet.

**5.3.1 Beneficios clave**

Los beneficios de la implementación de las reuniones de comité son:

-Aumentar la eficacia y eficiencia al cumplir los objetivos de la calidad de la organización.

-Mejorar la coordinación de los procesos de la organización.

-Mejorar la comunicación entre los niveles y funciones de la organización.

-Desarrollar y mejorar de la capacidad de la organización y de sus personas para entregar los resultados deseados.

-Prevenir riesgos laborales e impactos ambientales, mediante la promoción de una actitud proactiva y la participación de los distintos niveles de la empresa, con la mejora de la calidad de los productos y/o servicios que se brindan.

-Fijar como meta del comité prevenir las consecuencias de los cambios que se generen en la organización, como así también prevenir y atender todo aquello referente al personal y a la prestación del servicio.

-Asegurar la calidad.

- Aseguran que los trabajadores puedan contribuir a la mejora continua.

**5.3.2 Acciones posibles**

Las acciones posibles incluyen:

-Comunicar la misión, visión, estrategia, políticas y procesos de la organización.

-Crear y mantener los valores compartidos, la imparcialidad y los modelos éticos para el comportamiento en todos los niveles de la organización.

-Establecer una cultura de la confianza e integridad.

-Fomentar el compromiso con el SGI en toda la organización.

-Asegurarse que los líderes en todos los niveles son ejemplos positivos para las personas de la organización.

-Proporcionar a las personas los recursos la formación y la autoridad requerida para actuar con responsabilidad y la obligación de rendir cuentas.

-Inspirar, fomentar y reconocer la contribución de las personas.

**5.3.3 Participantes del Comité**

El Comité estará presidido por el gerente general, cuando sea posible, y por las gerencias de la organización

En todos los casos también deberán participar:

-Asesoría del SGI.

-Responsables de sector.

-Gerencia.

-Partes interesadas cuya presencia se considere necesaria.

Según los temas a tratar en la reunión de Comité, se podrán convocar, según corresponda, a los siguientes participantes:

-Médico Laboral

-Coordinadores, representantes técnicos y supervisores

-Personal de la empresa involucrado, el que será convocado especialmente cuando así corresponda

**5.3.4 Funcionamiento del Comité**

Serán funciones del Comité (con carácter no limitativo) las siguientes:

-Actuar como grupo ejecutivo y resolutivo en temas de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

-Proponer, analizar y mejorar normas, procedimientos e instructivos de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

-Atender las sugerencias del personal en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional y ambiente.

-Uniformar los criterios de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente entre los responsables de las distintas áreas de la empresa.

-Informar sobre los resultados de la investigación de incidentes.

-Informar sobre requisitos legales y otros aplicables, actualizaciones en la normativa, etc.

-Informar sobre los resultados de los indicadores y/o estadísticas de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente llevado por la organización.

-Informar sobre el avance en el cumplimiento de objetivos, metas y programas de gestión.

-Participar en la planificación, desarrollo y realización de campañas de prevención de incidentes y campañas de capacitación en materia de calidad, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

-Identificar si alguna de las responsabilidades en materia de SySO no se estuviesen cumpliendo por parte de mandos medios.

-Dar tratamiento bajo NC y según procedimiento de NO CONFORMIDADES al desvío identificado.

-Informar resultados de auditorías.

-Tratamiento y cierre de la consulta y participación de los trabajadores.

**5.3.5. Reuniones**

Las reuniones del Comité se realizan de manera **SEMESTRAL**, preferentemente con día y hora prefijada. Cuando fuera necesario y a pedido de los integrantes, podrán realizarse reuniones adicionales.

Las reuniones serán convocadas por la **Asesoría de SGI** con anticipación. Conjuntamente con la convocatoria, se distribuirá el temario a desarrollar durante la reunión, el cual será elaborado por la misma asesoría, así como otras necesidades que pudieran surgir y sugerencias del personal de la organización.

La asistencia es obligatoria para todos los integrantes.

La duración de las reuniones dependerá del temario a desarrollar, aunque son preferibles reuniones cortas y ejecutivas que no superen los 45 minutos. Las reuniones se realizarán siguiendo la agenda prevista y estarán coordinadas por la **Asesoría de SGI** con la colaboración de los responsables de sector en las áreas de su incumbencia.

Las reuniones registrarán en el sistema Intranet, en minutas de reunión.

El área de **Asesoría de SGI**, realizará el seguimiento de las acciones derivadas, que serán evaluadas en las siguientes reuniones de comité.

**5.3.6. Check-list de realización de reuniones de comité**

Para asegurar el cumplimiento de las reuniones de comité de manera SEMESTRAL se completa el **RG\_12\_06 Check-list de realización de reuniones de comité** indicando las fechas y las horas programadas y completadas.

**5.4 Plan de acción:**

Cuando hay que realizar varias tareas concatenadas para llegar a un objetivo se da apertura a uno o varios planes de acción desde sistema Intranet, plataforma office 365, o desde el servidor.

Estos registros pueden utilizarse tanto para resolver problemas internos como para llevar a cabo proyectos complejos, allí se enumeran las acciones, los responsables y las fechas límite para cada una.

El sistema en los dos primeros casos realizará el seguimiento de los planes de acción abiertos, mientras que en el servidor el responsable del seguimiento será la persona a cargo de su apertura.

**5.5 Satisfacción del cliente:**

QUINPE realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, por eso la empresa se propone enviar un **RG\_12\_03 Encuesta de Satisfacción del Cliente**, al menos una vez al año por cliente.

Para asegurar el cumplimiento de esta tarea utilizamos el registro **RG\_12\_05 Check-list de envío de encuestas de satisfacción.** En el mismo se indica si se ha enviado o no la encuesta de satisfacción correspondiente a cada cliente.

**5.6 Comunicación de los requisitos del cliente:**

Los clientes comunicarán formalmente sus requisitos siempre que los mismos no estén especificados en los correspondientes contratos, adendas, cartas ofertas, etc.

El personal del sector comercial, responsable de firmar los contratos con los clientes será el que transmita los “requisitos del cliente” al personal operativo asignado a las tareas correspondientes. Para esto se dejará evidencia en “Minutas de reunión” o “Reportes de Novedades”.

La evaluación del cumplimiento de los requisitos del cliente se realizará mediante el procedimiento **PG\_07 Requisitos Legales y Reglamentarios.** Los resultados de dicha evaluación serán comunicados por los canales formales de comunicación interna a los responsables operativos de los contratos.

**5.7. Consulta y Participación de los trabajadores:**

Con el objetivo de conocer la opinión respecto a la idoneidad de las medidas organizativas, materiales para reducir o eliminar los riesgos, QUINPE SRL favorece la integración de la prevención mediante la consulta y participación de los trabajadores, mediante el mail [*consultayparticipacion@quinpe.com*](mailto:consultayparticipacion@quinpe.com)*.*

Dicha casilla de mail es operada por la Jefa de RRHH, quien es la encargada de la derivar los comentarios y/o observaciones recepcionadas y brindar las respuestas correspondientes a través de dicho mail, conforme a las solicitudes o comentarios realizados por los trabajadores.

Otros mecanismos aplicados para la consulta y participación comprende el uso de las tarjetas de observación, y la participación del personal en la identificación de riesgos e investigación de incidentes, entre otros.

1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma Internacional ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001.

PG\_10 No Conformidades

PG\_16 Gestión del cambio

PG\_07 Requisitos Legales y Reglamentarios

1. REGISTROS Y ANEXOS

RG\_12\_02 Reporte de Novedades

RG\_12\_03 Encuesta de Satisfacción al Cliente

RG\_12\_05 Check-list de envío de encuestas de satisfacción

RG\_12\_06 Check-list de realización de reuniones de comité