

 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	AENOR  Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Versión Nº	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

1 de 8

INSTRUCTIVO DE COMUNICACIÓN **INTEXA S. A.**



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

2 de 8

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCES.....	3
3.	RESPONSABLES DE LA ORGANIZACIÓN.....	3
4.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	4
5.	PARTICIPACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	6
6.	REFERENCIAS.....	8
7.	ANEXOS.....	8



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer la autoridad, responsabilidades y metodología para asegurar que los trabajadores de INTEXA S.A. y otras partes interesadas, reciban y comuniquen información pertinente, entre los diversos niveles y funciones de la empresa, oficina central y terreno.

2. ALCANCES

Aplica a todo el personal directo e indirecto, y cualquier persona que desempeñe labores, visite las obras en ejecución o instalaciones de INTEXA S.A.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDAD DE COMUNICACIÓN:

Todos los responsables de la comunicación, se deben asegurar que los procedimientos de entrega de información sean mediante la utilización de ciertos canales de comunicación formales o informales, ya sea de comunicación interna, comunicación de las partes interesadas externa y comunicación con visitas, canales que a continuación se detallan:

Comunicación Interna de INTEXA

La información dentro de la organización (INTEXA) la realizan los Jefes directos de cada área o servicios, difundiéndolo a través de los siguientes medios de comunicación establecidos por el sistema integrado de gestión y lo indicado por la dirección:

- a) Reuniones Mensuales, semanales o extraordinarias
- b) Informativos vía correo electrónico.
- c) Planes de Auditoria interna
- d) Resultados de Auditorías Internas.
- e) Acciones correctivas y Preventivas
- f) Informes de No Conformidad..
- g) Resultados de las Revisiones de Gerencia
- h) Cartas a los trabajadores.
- i) Publicaciones por Intranet.
- j) Charlas de inducción DAS (Derecho a Saber DS N° 40)

Todo esto con el fin de facilitar la difusión de información relativa a los temas importantes que la organización quiera difundir.



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

4 de 8

Además, INTEXA ha definido instancias específicas para comunicar internamente información relativa a sus peligros para la Seguridad y Salud Ocupacional, aspectos e impactos ambientales, e información relativa al desempeño del Sistema de Gestión en el ámbito de la prevención de riesgos y aspectos e impacto ambientales. Los canales de comunicación contemplados para estos efectos son:

- Reuniones de Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Paneles Informativos de Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente.
- Charlas Integrales y Operacionales.
- Charlas de Inducción.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.

Comunicación Partes interesadas, Externas.

Los gerentes, subgerente, Jefes de Proyecto o Jefes de Área y/o cualquier integrante de la línea de mando, serán responsables de ser el canal intermediario para informar sobre todas las actividades desarrolladas en proyectos u oficina que pudiesen afectar sus labores habituales. Serán ellos quienes les informarán los canales formales de comunicación para realizar sus consultas, reclamos u contacto comercial, estos son:

- Página Web (Contáctenos)
- Correo Electrónico
- cartas
- Vía Telefónica Oficina Central. ,
- Correos masivos global de empresa y según se haya definido entre las partes.

Comunicación Parte Interesadas, Clientes Proyectos en Ejecución

La formalidad con nuestros clientes siempre es necesaria para darle a cada uno de ellos la importancia y relevancia de sus opiniones, comentarios o sugerencias que se estimen convenientes para la realización de cada proyecto, por este motivo es que se han definido, las siguientes vías de comunicación:

- Correo electrónico
- Reuniones en Instalaciones
- Reuniones en oficina Central INTEXA.



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

5 de 8

Comunicación Parte Interesadas, Nuevos Clientes

Cuando exista la necesidad de la comunicación con el cliente, el gerente general y comercial, realizará las gestiones necesarias para la prestación y contratación de los servicios de INTEXA en conjunto con el Jefe de Operaciones o quien él estime conveniente, con informaciones verbales, reuniones periódicas, avance y aclaraciones o especificaciones del o los servicios contratados.

- a) Orden de Compra.
- b) Correos Electrónicos.
- c) Encuesta de Satisfacción.
- d) Reclamos de clientes y partes interesadas.
- e) Facturas.

Independiente de la persona quien reciba un reclamo de algún cliente (verbal o escrito), este será canalizado a través de los cargos anteriormente detallados para levantar las acciones correctivas preventivas del sistema Integrado de Gestión.

Comunicación con Visitas Oficina Central.

INTEXA considera visita, a toda persona extraña a la organización (clientes, proveedores, proyectistas, asesores, vendedores, postulantes) debiendo recibir un informativo antes del ingreso a las dependencias de acuerdo a los riesgos y peligros que esta expuestos, con los medios de comunicación descritos en la matriz de Id. De Peligros y Ev. De Riesgos, estos informativos son:

- a) Declaración de Peligros Visita.
- b) Inducción DAS (Derecho a Saber, DS N°40)

Quien reciba a las visitas, que ingresen a oficina Central de INTEXA, será responsable de informar de los peligros y aspectos que pudiesen afectarles en el lugar de trabajo, entregándoles un documento escrito que contenga los peligros potenciales y las medidas de control para su contención, quedando en registro su firma como medida de control por parte de INTEXA.

4. RESPONSABLES DE LA ORGANIZACIÓN

Gerente General

Es quien mantiene la comunicación directa con los clientes (externos) antes, durante y después de la ejecución de los servicios contratados a INTEXA. Mantiene permanente comunicación abierta y fluida (interna) con el gerente operaciones, gerente comercial, gerente de administración y finanzas, recursos humanos y el sistema integrado de gestión, de tal forma mantenerse informado en todo momento de lo que sucede en la organización (servicios, avances y costos).



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

6 de 8

Gerente Comercial

Mantiene una comunicación directa con los clientes (externos e internos) antes, durante y después de la adjudicación de un contrato. Mantiene una comunicación permanente con el gerente general, gerente operaciones, subgerentes y gerente administración y finanzas, de esta manera lleva el control permanente de los servicios contratados y sus estados de pago.

Gerente Administración y Finanzas

Tiene directa relación con los clientes (internos) durante la ejecución de un proyecto y permanentemente en la administración de la organización. Mantiene una comunicación directa con el gerente general, gerente operaciones y gerente Comercial, informando a gerencia de los estados financieros de la organización.

Gerente Operaciones

Permanentemente tiene comunicación (externa e interna) con gerente general, recursos humanos. Comunicación directa y fluida con los subgerentes, jefes de proyectos y Subgerente control de gestión, de esta manera se mantiene informado sobre los avances de los proyectos y los objetivos del sistema integrado de gestión. Indicando a sus dirigidos la importancia que el personal tiene para alcanzar estos objetivos.

Jefe Recursos Humanos

Realiza permanentemente la difusión y la comunicación (interna) oficial de la gerencia de INTEXA. Mantiene comunicación con gerente general y gerente operaciones, involucrando a toda la organización con los lineamientos de la empresa y sus objetivos, entregando los recursos suficientes para el desarrollo de los servicios y los beneficios que la empresa otorga.

Subgerentes

Mantienen una comunicación (interna) directa y fluida con el gerente general, gerente operaciones, gerente comercial y los jefes de proyectos, verificando los avances de los servicios contratados y las vacantes que puedan surgir de los proyectos terminados para la reubicación del personal, informando periódicamente de los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de cada proyecto a operaciones.

Subgerente Control de Gestión

Permanentemente tiene una comunicación (interna) directa con el gerente general, gerente operaciones y los subgerentes, informando acerca de los avances del Sistema Integrado de Gestión y sus mejoras, en conjunto con área SIG, manteniendo actualizada toda la información relacionada con la efectividad del sistema integrado de gestión SIG de la organización.



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

7 de 8

Jefe Prevención de Riesgos y Medio Ambiente

Mantiene comunicación (interna) directa con subgerente control de gestión, informando los resultados de los procesos de seguridad ocupacional y medio ambiente, identificación de peligros, evaluación de riesgos, identificación de Aspectos e Impactos Ambientales y determinación de controles. Además mantiene una adecuada participación en la investigación de incidentes, atendiendo en todo momento las consultas provenientes del personal de INTEXA y Partes Interesadas.

5. REPRESENTANTES DE INTEXA

Representante de la Dirección

Es designado por la Dirección y corresponde al cargo definido como Subgerente Control de Gestión, su función es quien implementa y mantiene el Sistema de Gestión Integrado de INTEXA S.A. A la vez informa a la Gerencia sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora del Sistema Integrado de Gestión. Además promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente y las partes interesadas, los aspectos legales y reglamentarios aplicables en toda la organización

Representante de los Trabajadores Comité Paritario

Este cargo es designado una vez constituido el Comité Paritario, el cual es elegido democráticamente por todos los miembros de la organización. Como principales funciones son:

- Asesorar e instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección.
- Vigilar el cumplimiento tanto por parte de la empresa como de los trabajadores, las medidas de Prevención, Higiene y Seguridad.
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Decidir si el accidente o la enfermedad profesional se debió a negligencia inexcusable del trabajador.
- Cumplir las demás funciones o misiones que le encomiende el organismo administrador respectivo.
- Promover la realización de cursos de capacitación profesional destinados a los trabajadores.



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

8 de 8

Representante de Operaciones

Es designado por la Gerencia de Operaciones. Su principal función es cumplir y representar a al área Operativa en materias de Auditorias y reuniones formales requeridas donde no pueda asistir el Gerente de Operaciones.

6. PARTICIPACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

La comunicación entre los trabajadores y la organización INTEXA, se realiza mediante el equipo que a continuación se detalla, indicando las responsabilidades para la aclaración de dudas y consultas para la participación interna:

Jefe Prevención de Riesgos:

Propiciar la participación de las partes interesadas de la organización INTEXA, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo, enfermedades profesionales, seguridad ocupacional, medio ambiente y sus responsabilidades:

1. Reconocimiento y evaluación de riesgos de accidentes o enfermedades profesionales (INTEXA).
2. Control de riesgos en el ambiente o medios de trabajo (servicios).
3. Acción educativa de prevención de riesgos y de promoción de la capacitación y Adiestramiento de los trabajadores (internos).
4. Entrega información y evaluación estadística de resultados (INTEXA).
5. Registro, asesoramiento técnico al comité paritario, Jefes directos y de administración y finanzas.

- Encargada de Remuneraciones:

Propiciar la participación a todas las partes interesadas de la organización INTEXA, en cuanto a la información y situaciones personales de contrato como remuneraciones, vacaciones, viáticos que esta a disposición en todo momento a quien la requiera:

1. Entrega de Liquidaciones e información de sueldos.
2. Solicitud de vacaciones legales y permisos.
3. Entrega de Viáticos para revisión y la situación de este.
4. Beneficios y convenios que la empresa tiene pactados.



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

9 de 8

- **Jefe de Recursos Humanos:**

Propiciar la participación a todas las partes interesadas de la organización INTEXA, en cuanto a la información de gerencia, evaluaciones, convenios y beneficios que la organización tiene pactados y los cursos de capacitación que se dictaran según programa de planificación anual:

1. Información de encuentros organizacionales.
2. Recepción y seguimiento de las evaluaciones de la organización.
3. Beneficios y convenios que la empresa tiene pactados.
4. Cursos que se impartirán en el año.
5. Seleccionados para realizarlos cursos.

- **Equipo del Sistema Integrado de Gestión SIG:**

Propiciar y cumplir la participación de todas las partes interesadas de la organización y con el sistema integrado de gestión INTEXA, entregando los objetivos e indicadores propuestos, recibiendo las acciones correctivas preventivas detectadas y las mejoras al sistema. Del mismo modo, realizan el seguimiento a los hallazgos detectados en las auditorías internas o por otras formas de detección:

1. Recepción de Informes de Acción Correctiva y Preventiva (ACP).
2. Recepción de reclamos del cliente.
3. Recepción de encuestas de Satisfacción del Cliente.
4. No conformidades detectadas en Terreno.
5. Informar del programa de auditorías.
6. Informar de los resultados de las auditorías.

- **Jefe Abastecimiento y SSGG:**

Propicia la participación de las partes interesadas de la organización INTEXA (interna) y externamente, para los clientes internos: gestionar y entregar los recursos materiales, técnicos y proveedores asociados al servicio prestado. Externamente verificar y controlar que lo contratado concuerde con los lineamientos de INTEXA. Llevando un seguimiento para una correcta administración de los recursos otorgados por la organización:

1. Recepción y seguimiento de solicitudes para reservas de alojamientos.
2. Recepción y seguimiento de solicitudes para arriendo de autos.
3. Recepción y seguimiento de reservas de pasajes aéreos, terrestres o marítimos.
4. Recepción y seguimiento para convenios de alimentación.
5. Solicitud de entrega de equipos electrónicos y útiles de escritorio.
6. Solicitud para soporte Informático.

- **Secretaría Recepcionista:**

Propiciar información adecuada y específica de la organización INTEXA (interna y externamente) derivando consultas y aclaraciones a quien corresponda, entregar



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

10 de 8

información de los riesgos y peligros asociados a las visitas, coordinar la entrega de documentación y el transporte de ella cuando es necesario, registros asociados:

1. Libro de Asistencia.
2. Comprobante de declaración de peligros.
3. Recepción de Fondos por rendir.

7. CONTACTOS:

1.-Jefe Prevención de Riesgos Ditter Eckstein	Fono: 56-022-588 0044 Celular: 9-6926108 deckstein@grupointexa.cl
2.-Encargada de Remuneraciones: Catalina Corbalán	Fono: 56-022-588 4509 ccorbalan@grupointexa.cl
3.-Jefe de Recursos Humanos: Viviana Lazaran	Fono: 56-022-588 4511 Celular: 9-0835655 vlazarán@grupointexa.cl
4.-Encargado del Sistema Integrado de Gestión SIG: Encargado: Ignacio Elgueta	Fono: 56-022-588- 4500 Celular: 6-1393199 ielgueta@grupointexa.cl
5.-Jefe Abastecimiento y SSGG: Sergio Jiménez	Fono: 56-022-588 4507 Celular: 8-9563853 sjimenez@grupointexa.cl
6.-Secretarias Recepcionistas: Asistente: Evelyn Rubio Asistente : Débora Santos Da Silva	Fono: 56-022-588 4500 kfuenzalida@grupointexa.cl Fono: 56-022-588 4500 dsilva@grupointexa.cl
7.- Representante del sistema Mauricio Farias	Fono: 56-022-588 4500 mfarias@grupointexa.cl
8.- Representante de Operaciones Juan Francisco Sanguinetti	Fono: 56-022-588 4500 jfsanguinetti@grupointexa.cl
9.- Representante de los trabajadores Sergio Jimenez	Fono: 56-022-588 4500 sjimenez@grupointexa.cl



 INSTRUCTIVO	Instructivo de Comunicación INTEXA S.A.	Código	IN-RH-02	
		Versión N°	01-15	
		Fecha validación	14-07-2015	

11 de 8

8. ANEXOS:

No Aplica.-

Control de Versión:

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	CARGO/INICIALES	MODIFICACIÓN
00-12	01-11-12	Creación	Gerente General / AW	No aplica.
01-15	14-07-15	Modificacion	Gerente General / AW	Contacto :4.-Encargado del Sistema Integrado de Gestión SIG: Ignacio Elgueta;6.-Secretaria Recepcionistas: Asistente: Evelyn Rubio Asistente : Débora Santos Da Silva 7.- Representante del sistema Mauricio Farias 9.- Representante de los trabajadores Sergio Jimenez
Elaborado por: Encargados de Calidad		Revisado por: Subgerente Control de Gestión		Aprobado por: Gerente General

