



MANUAL DE COMUNICACIONES


COMASA SPA

LAUTARO – CHILE

Rev. 00


ABRIL 2024

	Elaborado Por:	Revisado por;	Aprobado por:
Nombre	Cristina Roa	Jorge Lerdón	Jorge Lerdón
Fecha	15/04/2024	16/04/2024	16/04/2024
Firma			
Control de Rev./Versión.			

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 2 de 16

1 CONTENIDO

1	PROPÓSITO	3
2	ALCANCE	3
3	PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN	4
4	DEFINICIONES	5
5	COMUNICACIÓN INTERNA	6
5.1	CANALES DE COMUNICACIÓN:.....	6
5.2	COMUNICACIÓN DEPARTAMENTAL INTERDEPARTAMENTAL:	8
5.3	COMUNICACIÓN DE UNA NO CONFORMIDAD:.....	11
5.4	COMUNICACIONES INTERNAS MASIVAS	12
5.5	DOCUMENTACIÓN DE COMPROMISOS Y ACUERDOS:	13
6	COMUNICACIÓN EXTERNA	15
6.1	CANALES DE COMUNICACIÓN:.....	15
6.2	SEMINARIOS Y PRESENTACIONES PÚBLICAS:	15
6.3	VOCEROS AUTORIZADOS:	16
6.4	REDES SOCIALES Y USO IMAGEN CORPORATIVA:	16
7	ANEXOS	16
7.1	MATRIZ DE COMUNICACIONES:	16

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 3 de 16


1 PROPÓSITO

El propósito de este manual es asegurar que la comunicación en la empresa sea clara y efectiva, tanto dentro como fuera de la organización. Este documento abarca a todos los colaboradores y situaciones que requieran comunicación, incluyendo interacciones con medios de comunicación y difusión de información hacia el público en general.

El manual se implementa como una guía para garantizar que todos los procesos comunicativos se realicen de manera eficiente y en línea con los valores y objetivos de COMASA SPA. Desde la identificación de audiencias hasta la gestión de retroalimentación, se establecen procedimientos y principios que deben seguirse en todas las formas de comunicación, fomentando la transparencia, colaboración y diálogo en toda la empresa.

2 ALCANCE

El alcance del manual de comunicaciones de COMASA SPA se extiende a todas las áreas y niveles de la empresa, abarcando a todos los colaboradores en sus distintas funciones y responsabilidades. Este manual se aplica en cualquier situación en la que la empresa deba establecer comunicación y a todos quienes son parte de COMASA SPA.


	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 4 de 16

3 PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN

Se espera que las comunicaciones internas y externas que establezca COMASA SPA, a través de sus colaboradores estén alineados a los siguientes principios:


- **Transparencia:** En COMASA SPA, reconocemos la transparencia como un valor fundamental a promover. Buscamos dar a conocer nuestra visión, misión y objetivos, así como los impactos económicos, sociales y medioambientales que podrían afectar a nuestros grupos de interés. Sin embargo, siempre protegeremos la información que por naturaleza comercial, financiera o estratégica debe mantenerse en reserva.
- **Colaboración:** Creemos firmemente que una comunicación adecuada con nuestros grupos de interés es la base de una relación colaborativa. En COMASA SPA, fomentamos la colaboración en nuestra comunicación externa para fortalecer nuestras relaciones con los diferentes actores involucrados.
- **Diálogo:** Disponemos de canales de comunicación bidireccionales, accesibles y que permiten desarrollar una comunicación transparente y empática.



	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 5 de 16

4 DEFINICIONES

- **Comunicación Interna:** Proceso mediante el cual se transmiten mensajes, información y conocimientos dentro de la organización, con el objetivo de informar, motivar, alinear y facilitar la colaboración entre los miembros de la empresa.
- **Comunicación Externa:** Proceso de intercambio de información entre la organización y su entorno externo, que incluye, proveedores, instituciones reguladoras, medios de comunicación y la comunidad en general.
- **Canales de Comunicación Interna:** Medios utilizados para transmitir información dentro de la organización, tales como correo electrónico, reuniones, intranet, diario mural, entre otros.
- **Canales de Comunicación Externa:** Medios utilizados para transmitir información hacia el exterior de la organización, como la página web corporativa, redes sociales, comunicados, entre otros.
- **Niveles de Criticidad:** Clasificación de la importancia y urgencia de la comunicación, que determina el método y el tiempo de respuesta adecuado para cada situación.
- **Métodos de Comunicación:** Formas específicas de transmitir información, como la comunicación verbal, mensajería instantánea, correo electrónico, entre otros.
- **Tiempo de Comunicación:** Intervalo de tiempo establecido para la realización de la comunicación, según su nivel de criticidad y urgencia.
- **Seguimiento de la Comunicación:** Proceso de documentación y registro de la información transmitida durante la comunicación, para garantizar su adecuado seguimiento y registro.
- **No Conformidad:** Se define como cualquier desviación o incumplimiento de los requisitos especificados, normativas, estándares o procedimientos establecidos por la organización. Estas desviaciones pueden surgir tanto en procesos internos como externos y pueden incluir errores, fallas, incumplimientos legales o regulatorios, entre otros aspectos.


	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 6 de 16

5 COMUNICACIÓN INTERNA


La comunicación interna es un pilar fundamental en el funcionamiento eficaz de cualquier organización. A continuación, se presentan los conceptos clave, los canales de comunicación utilizados, los niveles de criticidad, así como las prácticas recomendadas para promover una comunicación interna efectiva en COMASA SPA.

5.1 Canales de comunicación:

- a) **Teléfono:** Este canal permite la comunicación directa y rápida entre los colaboradores mediante llamadas telefónicas. Se utiliza para conversaciones breves y urgentes, así como para coordinar reuniones o resolver problemas de manera inmediata.
- b) **WhatsApp:** Mensajería instantánea que facilita la comunicación escrita, así como el intercambio de archivos, fotos y videos entre los colaboradores. Se utiliza para comunicaciones informales, rápidas y grupales, facilitando la coordinación de tareas y la difusión de información importante. *(Se puede declarar canal oficial para los colaboradores con número empresa).*
- c) **Intranet:** Es una red interna de comunicación y colaboración que permite el acceso a información, documentos y recursos compartidos dentro de la empresa. Se utiliza para acceder a los sistemas de desarrollo propio: Bodega, compras, gestión documental, gestión de accidentes, sistema de mantención, entre otros.
- d) **Correo electrónico:** Se utiliza para comunicaciones formales, envío de documentos importantes y coordinación entre equipos de trabajo, la comunicación debe ser exclusiva a los correos con dominio @comasageneracion.cl.

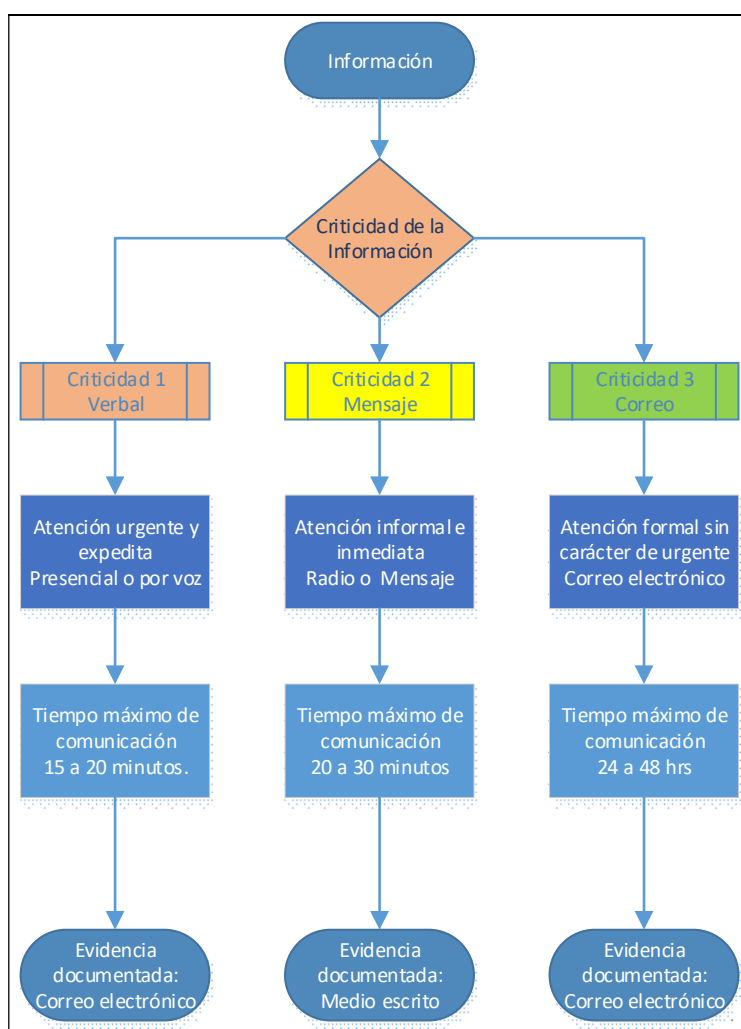
	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 7 de 16


- e) **Microsoft Teams:** Es una plataforma de colaboración y comunicación en equipo que integra mensajería instantánea, videollamadas, llamadas de voz y envío de archivos. Se utiliza para reuniones virtuales, trabajo en equipo y coordinación de trabajos.
- f) **Talana:** Permite la difusión de noticias y novedades internas a través de la plataforma Talana, que puede incluir actualizaciones sobre el plan de bienestar, capacitaciones, control interno, seguridad de la información y otros temas relevantes para los colaboradores.
- g) **Diario Mural:** Es un espacio físico en la empresa donde se exhiben noticias, avisos, eventos y otra información relevante para los colaboradores. Se utiliza como un medio visual para comunicar mensajes importantes de manera rápida y accesible.

 COMASA Bioenergía Lautaro	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 8 de 16

5.2 Comunicación departamental interdepartamental:

La comunicación interna en la empresa es el resultado de las interacciones diarias entre los diferentes procesos y áreas. Para garantizar una gestión eficaz de la información, se ha establecido una escala de criticidad que clasifica los niveles de importancia y urgencia. Esta escala consta de tres niveles, cada uno con métodos y tiempos de comunicación específicos.




	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 9 de 16

a) Criticidad Nivel 1: Verbal (V)

- Descripción: Este nivel se utiliza para situaciones que requieren una atención inmediata y directa. Entre los eventos que se consideran críticos destacan:
 - Eventos que coloquen en riesgo la operación o el normal funcionamiento de la planta.
 - Accidentes.
 - Incendios.
 - Fiscalizaciones.
 - Ausentismo personal crítico.
- Método: Comunicación urgente y expedita, que se requiere para la atención inmediata de algún tema crítico. Puede ser uno a uno o grupal en conferencia.
- Tiempo de Comunicación: Debe realizarse en un lapso de 15 a 20 minutos.
- El seguimiento de esta comunicación se realiza vía correo electrónico para documentar lo discutido en la conversación.

b) Criticidad Nivel 2: Mensajería (M)

- Descripción: Este nivel se emplea para situaciones operativas que requieren una rápida resolución. Puede ser uno a uno o grupal. Entre los eventos que se consideran destacan:
 - Tareas de cada proceso.
 - Cortes temporales de servicios.
 - Mezclas de biomasa.
 - Pruebas operacionales.


	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 10 de 16

- Método: Comunicación informal e inmediata a través de Radio, WhatsApp u otro medio similar. Se utilizan para comunicar temas operativos de atención inmediata para su solución durante la jornada.
- Tiempo de Comunicación: Debe realizarse en un lapso de 20 a 30 minutos.
- El seguimiento de esta comunicación se realizará de manera escrita para documentar lo discutido en la conversación, informe de novedades, minuta, correo, etc.

c) Criticidad Nivel 3: Email (E)

- Descripción: Este nivel se reserva para situaciones que no son urgentes pero que aún requieren una respuesta rápida. Puede ser uno a uno o grupal. Entre los eventos que se consideran destacan:
 - Solicitudes de información particular.
 - Informes.
 - Reportes.
 - Solicitudes de desconexión.
 - Retroalimentación de fiscalizaciones.
- Método: Comunicación formal a través del correo electrónico. Se utiliza para comunicar temas importantes que requieren pronta atención y solución en el día o días posteriores.
- Tiempo de Comunicación: Debe realizarse en un lapso de 24 a 48 horas.
- El seguimiento de esta comunicación se realiza vía correo electrónico para documentar lo discutido en la conversación.

Este sistema de niveles de criticidad, métodos y tiempos de comunicación tiene como objetivo asegurar que la comunicación dentro de la empresa se gestione de manera eficiente y oportuna, de acuerdo con la urgencia y la importancia de cada situación.

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 11 de 16

5.3 Comunicación de una No Conformidad:

Es fundamental para COMASA SPA contar con un proceso claro y efectivo para abordar las no conformidades que puedan surgir en el desarrollo de las actividades laborales. A continuación, se detallan los pasos a seguir en caso de identificar una No conformidad, de cualquier naturaleza:




a) Primer Strike:

En caso de identificar algún problema, situación o discrepancia cuya falta de solución a tiempo pueda poner en riesgo la operación de la empresa o el funcionamiento normal de algún proceso, se debe informar de inmediato al jefe directo correspondiente. Es crucial actuar rápidamente para abordar la situación y evitar que se agrave.

b) Segundo Strike:

Si, después de informar al jefe directo, el problema no se resuelve o no se da una respuesta adecuada, se debe instar nuevamente al jefe directo para proporcionar o solicitar ayuda adicional y resolver el problema. Es importante seguir comunicando la importancia de resolver la no conformidad de manera oportuna y eficiente.

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 12 de 16

c) Tercer Strike:

En el caso de que el problema persista después de los pasos anteriores, se debe elevar el problema al jefe superior del jefe directo, mediante correo electrónico. Este paso es crucial, ya que elevar el problema al siguiente nivel de la organización se asegura de dar una respuesta a los problemas antes de que se agraven a un grado tal que la solución se vuelva muy costosa o imposible. Si el jefe inmediato superior del jefe directo tampoco proporciona una solución en un tiempo razonable, se deberá entonces elevar la situación al siguiente nivel superior.

La comunicación adecuada de las no conformidades es esencial para mantener la eficiencia y la calidad en todas las operaciones de la empresa. Siguiendo estos pasos, se asegura una respuesta rápida y efectiva ante cualquier situación que pueda afectar el funcionamiento.


5.4 Comunicaciones internas masivas

a) Recursos Humanos:

El departamento de Recursos Humanos será el encargado de comunicar avisos e información relacionada con los procesos de capital humano, clima laboral, remuneraciones, bienestar y otros temas relevantes para el personal de la empresa. Esta comunicación se realizará de manera regular y oportuna para mantener informados a todos los colaboradores sobre aspectos importantes que afecten su vida laboral y su bienestar en la organización.

b) Prevención de Riesgos:

El departamento de Prevención de Riesgos será responsable de comunicar todo lo relacionado con la seguridad en el lugar de trabajo, protocolos de seguridad, realización de exámenes médicos y cualquier otra información relevante para garantizar la salud y

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 13 de 16

la seguridad de los trabajadores. Esta comunicación será vital para mantener un ambiente laboral seguro y cumplir con las regulaciones establecidas en materia de seguridad y salud ocupacional.

c) Gerencias:


Las gerencias de cada área serán responsables de emitir comunicados formales respecto a temas específicos que requieran una atención especial o una respuesta por parte de la empresa. Estos comunicados pueden estar relacionados con cambios en las políticas internas, actualizaciones importantes sobre proyectos o cualquier otro asunto relevante que afecte a la organización en su conjunto. La emisión de comunicados formales por parte de las gerencias asegurará una comunicación clara y consistente en toda la empresa en momentos críticos o de decisión.

Esta estructura organizativa de comunicaciones masivas internas garantiza que la información se transmita de manera eficiente y que cada área sea responsable de comunicar los temas pertinentes dentro de su ámbito de competencia, contribuyendo así a una comunicación interna efectiva y una gestión más transparente y colaborativa en COMASA SPA.

5.5 Documentación de compromisos y acuerdos:

Con el fin de asegurar la transparencia, la claridad y la efectividad en la comunicación interna, se establecen las siguientes directrices:

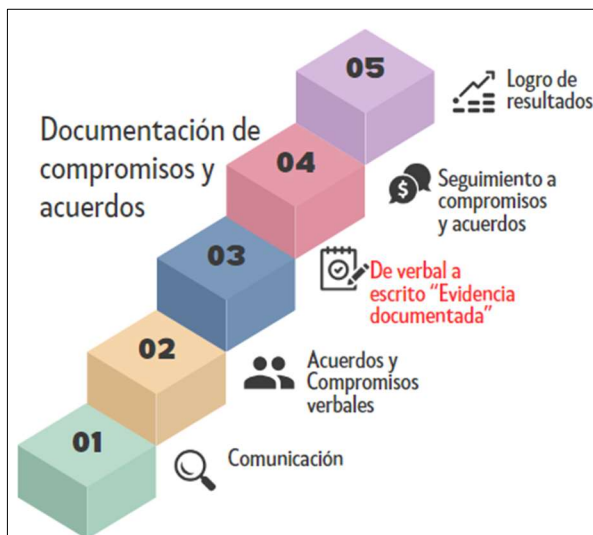
a) Registro de Acuerdos: Cada colaborador deberá documentar todos los acuerdos y/o compromisos realizados en un escrito, minuta, carta o correo electrónico con los interesados. Esto se aplica a cualquier acuerdo verbal relacionado con temas de

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 14 de 16


personas, procesos, finanzas y cualquier otro tema relevante que surja de las comunicaciones verbales.

b) Requisito de Escritura: Todos los acuerdos verbales que no estén documentados por escrito no serán considerados válidos. Es importante que cualquier acuerdo verbal se registre por escrito para evitar malentendidos y asegurar una ejecución efectiva.

d) No Aceptación de Acuerdos no Documentados: No se aceptará ninguna acción o resultado derivado de acuerdos verbales que no hayan sido documentados por escrito. Esto garantiza la claridad y la integridad en todas las transacciones y compromisos realizados en la empresa.



Al documentar adecuadamente los acuerdos verbales, podemos evitar confusiones y conflictos, y asegurar que todas las partes estén alineadas con los compromisos asumidos.

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 15 de 16


6 COMUNICACIÓN EXTERNA

6.1 Canales de comunicación:

- a) **Teléfono:** Este canal de comunicación externa permite el contacto directo mediante llamadas telefónicas entre COMASA SPA y personas externas, como proveedores o autoridades. Se utiliza para la realización de consultas y tratamiento de información que no necesita quedar documentada.
- b) **Correo:** El correo tradicional o electrónico se utiliza para enviar y recibir mensajes escritos entre COMASA SPA y partes externas. A través del correo, se pueden intercambiar documentos, informaciones detalladas y mantener una comunicación formal y registrada con proveedores, instituciones públicas y otras entidades externas.
- c) **Página web:** La página web de COMASA SPA proporciona información accesible al público en general sobre la empresa, sus productos, noticias, políticas y contactos. Este canal permite a personas externas obtener información actualizada y relevante sobre la empresa y sus actividades.

6.2 Seminarios y presentaciones públicas:

Las presentaciones realizadas en conferencias, seminarios y otros eventos públicos en representación de COMASA SPA serán coordinadas previamente con la Gerencia General y Gerencia de planta. Este proceso de coordinación tiene como objetivo principal asegurar que las presentaciones públicas reflejen de manera precisa y consistente la identidad, valores y mensajes clave de COMASA SPA. Además, busca evitar cualquier malentendido o discrepancia en la información compartida, promoviendo una imagen profesional y confiable de la empresa ante audiencias externas.

	Manual de Comunicaciones	CÓDIGO: MN-COM-PCG-2404-00
	Control de gestión	NUMERO DE PAGINA 16 de 16

6.3 Voceros autorizados:

La vocería oficial de COMASA SPA con los medios corresponderá al Gerente general o Gerente de planta; o en su defecto, por quien ellos determinen.

La vocería local para proyectos corresponderá al Gerente de planta o Gerente del Proyecto, con previa autorización gerencia general.

Todo requerimiento o contacto de un medio deberá ser informado a su superior jerárquico, y éste, a la Gerencia de Planta para su adecuado análisis y respuesta, si procediere.

6.4 Redes sociales y uso imagen corporativa:

Todo contenido publicado en redes sociales a través de las cuentas corporativas de COMASA SPA estará alineado con los principios establecidos en el presente documento, y su publicación será autorizada por gerencia de planta.

Las opiniones expresadas en redes sociales a través de cuentas personales de cada colaborador de la empresa serán responsabilidad exclusiva de quien las emita y no necesariamente representarán la opinión de COMASA SPA.

En el caso de cualquier acción que implique una comunicación externa de la empresa, como avisos publicitarios, auspicios, eventos públicos o stands, el uso del logotipo de COMASA SPA deberá ser aprobado previamente por la Gerencia de planta.

7 ANEXOS

7.1 Matriz de comunicaciones:

A continuación, se indica la matriz de comunicaciones internas y externas de la organización, para las partes interesadas principales o frecuentes.

COMUNICACIONES INTERNAS

ALCANCE		PARTES INTERESADAS INTERNAS		REV.		2401-00	
PROCESO O GRUPO DE INTERES	QUE SE COMUNICA	RESPONSABLE	A QUIEN SE COMUNICA	FRECUENCIA	COMO SE COMUNICA		OBSERVACIÓN
					CANALES	MEDIOS	
Planificación estratégica	Contexto estratégico de la organización	Control de gestión	A toda la organización	A requerimiento	Correo electrónico, Talana, Diario Mural	Capsulas informativas, Afiches	
Comunicación institucional	Información relacionada a la gestión del capital humano, bienestar, remuneraciones	Recursos Humanos	A todos los colaboradores	Mensual A requerimiento	Correo electrónico, Talana, Diario Mural	Material de apoyo	
Comunicación de SSO	Información relacionada a la seguridad, campañas, protocolos, charlas	Prevención de Riesgos	A todos los colaboradores	A requerimiento	Correo electrónico, Reuniones presenciales	Material de apoyo, Presentaciones visuales	
Gestión de proyectos	Avances, hitos, cambios en la planificación	Jefe de Proyecto	Equipos de trabajo involucrados, Gerencia	A requerimiento	Reuniones presenciales, Correo electrónico	Documentación del proyecto, Informes	
Capacitación y Desarrollo	Programas de formación, oportunidades de desarrollo profesional	Recursos Humanos	Todos los colaboradores	Trimestral A requerimiento	Correo electrónico, Plataforma de aprendizaje en línea	Cursos virtuales, Material didáctico	
Gestión de Calidad	Procesos de mejora continua, resultados de auditorías	Control de gestión	Todos los colaboradores	Trimestral A requerimiento	Reuniones presenciales, Correo electrónico	Documentación de calidad, Reportes de auditoría	
Programación de mantenimientos	Planificación de mantenimiento	Mantenimiento	A todas las jefaturas	Mensual A requerimiento	Reuniones presenciales, Correo electrónico	Programas de mantenimiento, Reportes	
Políticas y Lineamientos de T.I	Tecnologías de Información	Departamento de T.I	A toda la organización	A requerimiento	Correo electrónico, Intranet	Documentación de políticas, Manuales	
No Conformidades	Quien detecta la No conformidad	Jefe directo	Cuando se detecte	A requerimiento	Informes de no conformidad	Declaración de No Conformidad	
Comité Paritario de Higiene y Seguridad Comité Paritario de Higiene y Seguridad	Detección y gestión de condiciones de riesgos de accidente y enfermedades profesionales.	Juan Pablo Escobar	A toda la organización	A requerimiento	Correo Reuniones presenciales	Informes de investigación d accidentes. Actas de reunión. Seguimiento de compromisos.	
Sindicatos	Acuerdos y compromisos Sindicato/Gerencia COMASA SPA	Directiva de Sindicatos Gerencia COMASA SPA RR-HH	Personal sindicalizado	A requerimiento	Correo Reuniones presenciales	Documento de acuerdos. Escritos correos electrónicos.	
Directores de COMASA SPA	Desempeño de COMASA SPA, definición de dirección a largo plazo	Gerencia General	Línea estratégica	A requerimiento	Correo Reuniones presenciales	Informes Directorio. Análisis económico.	

COMUNICACIONES EXTERNAS

ALCANCE		PARTES INTERESADAS EXTERNAS		REV.		2401-00	
PROCESO/organismo	QUE SE COMUNICA	RESPONSABLE	A QUIEN SE COMUNICA	FRECUENCIA	COMO SE COMUNICA		OBSERVACIÓN
					CANALES	MEDIOS	
Superintendencia del medio ambiente. Ministerio del medio ambiente.	Cumplimiento regulatorio. Consultas sobre normativas, o proyectos de normativas.	Daniela Reyes Medio ambiente	Oficina de partes. Plataformas. Encargado de.	Trimestral Según necesidad	Correo electrónico. Plataformas. Pagina Web	Plataforma	
Superintendencia del medio ambiente.	Reporte de emisiones	Daniela Reyes Córdova, Ricardo Vallejos	División de Seguimiento e Información Ambiental Conexión en Línea Emisiones Atmosféricas	Diario	Correo electrónico Pagina Web	Plataforma	
Servicio de Impuestos Internos	Notificaciones al RRLT	César Campos / Michael Bianchi / Rodrigo Izquierdo	Todos los departamentos	Según necesidad	Correo electrónico Pagina Web	Documentos oficiales, Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Programa Mantenimiento Preventivo Mayor Consultas o modificaciones de solicitudes de desconexión Contacto: pmpm@coordinador.cl	Ángel Martínez Quezada	Gerencia Mercados - Programa Mantenimiento Preventivo Mayor	mensual - semestral	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Envío y Recepción correspondencia. Perfiles habilitados para más usuarios. Administra VRF.	Victor Ruiz	Sistema Correspondencia	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Revisión y rectificación de medidas para el balance físico de energía. Administra VRF	Victor Ruiz	Sistema Medidas	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Ingreso archivos de información transferencias económicas. Observaciones. Contratos. Administra	Administra Víctor Ruiz, con otros usuarios	Plataforma Mercados	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Cumplimiento estándar Ciberseguridad. Ciberataques.	Ricardo Vallejos, Encargado CIP	Unidad de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica	anual, primer trimestre, en caso de solicitud adicional será informada	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Administración contactos ante el CEN. Administra VRF	Victor Ruiz	Registro Único Coordinados	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Ingreso Mantenimiento fuera de programa, cursos forzosos, limitaciones, pruebas e Informes de falla. Acceso Mantenición y Operaciones. Administra VRF. Actualizar credenciales vigentes.	Victor Ruiz	Sistema Neomante	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Registros de eventos de protecciones ante perturbaciones y fallas. Pendiente habilitar a COMASA. Se requiere un enlace adicional de comunicaciones.	Victor Ruiz	Sistema de Registro de Protecciones	Por evento	Correo electrónico Pagina Web	Formularios electrónicos	
Coordinador Eléctrico Nacional	Carga información técnica instalaciones. Revisar credenciales.	Victor Ruiz	Ingreso instalaciones a Infotécnica	Por evento	Plataforma coordinador	Plataforma	

COMUNICACIONES EXTERNAS							
ALCANCE		PARTES INTERESADAS EXTERNAS		REV.		2401-00	
PROCESO/Organismo	QUE SE COMUNICA	RESPONSABLE	A QUIEN SE COMUNICA	FRECUENCIA	COMO SE COMUNICA		OBSERVACIÓN
					CANALES	MEDIOS	
Coordinador Eléctrico Nacional	Ingreso información generación real. Ingreso líder operaciones. Administra VRF	Victor Ruiz	Sistema Operación Real	Diario	Plataforma coordinador	Plataforma	
Coordinador Eléctrico Nacional	Actualización de costos variables (mensual). Ingreso F. Madariaga. Actualización de stock de biomasa (diario) Ingreso F. Madariaga. Actualmente declaraciones atrasadas.	Victor Ruiz. Fernando Madariaga	Sistema de Costos Variables e Info Combustibles	Diario para stock biomasa. Mensual para Costos	Plataforma coordinador	Plataforma	
Comunicación con Mutual	Información sobre políticas de seguros, reclamaciones, etc.	Prevención de Riesgos	Mutual de Seguridad	Según necesidad	Correo electrónico Pagina Web	Documentación oficial, Informes de seguridad	
Seremi de salud	Información sobre normativas de salud y seguridad laboral	Prevención de Riesgos	Servicio de Salud de la Región	Según necesidad	Correo electrónico, Reuniones presenciales	Informes de cumplimiento, Documentos regulatorios	
Seremi de salud	Certificación de calderas y pruebas de equipos , verificación de certificados de operadores de gran presión	Héctor Saavedra	Fiscalizador secretaria regional ministerial	Por reglamento cada 3 años. Según necesidad.	fiscalizador secretaria regional ministerial	Informes de certificación	
Dirección del Trabajo	Información sobre inspecciones laborales y normativas laborales	Daniel Suarez Daniellys Malave	Inspección del Trabajo de Lautaro	Según necesidad	Correo electrónico, Plataforma DT Reuniones presenciales	Informes de cumplimiento, Documentos regulatorios	
Proveedores de Biomasa	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Fernando Madariaga	Proveedores de biomas agrícola y proveedores biomasa forestal	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de Materiales y repuestos	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Alejandro Oñate	Toda la cartera de proveedores de materiales y repuestos	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de servicios de operación y mantención	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Alejandro Oñate	Toda la cartera de proveedores de servicios	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de servicios de administración	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Jorge Lerdón Fernando Madariaga	Proveedores de seguridad, alimentación transporte del personal.	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de productos químicos y de laboratorio	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Carla Acuña Héctor Saavedra	Nalco Dilaco Has Otro	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de diésel	Información sobre cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Alejandro Oñate	COPEC	Semanal Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores de tratamiento de Riles y control normativo de parámetros	Información sobre descargas y control de variables	Carla acuña	Agua Araucanía Laboratorio externo	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Órdenes de compra, Contratos	
Proveedores asesoría legal y normativa	Asesoría normativa laboral	Daniel Suarez	Ihnen & Correa Abogados	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Casos, fiscalizaciones, etc.	
Proveedores servicios de comunicación	Información sobre fallas, cotizaciones, pedidos, contratos, pagos, etc.	Ricardo Vallejos	GTD - Telsur	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Calidad servicios, modificaciones servicio	
Servicio Agrícola y Ganadero	Inspección de lugar de destrucción de material OGM	Fernando Madariaga	División Protección Agrícola y Forestal	Semestral/Anual	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Municipalidad Lautaro	Comunicación oficial	Jorge Lerdón	Servicio que solicite	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Municipalidad de Lautaro	Riesgos. Emergencias ambientales	Fernando Madariaga	Unidad de medio ambiente	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Municipalidad de Lautaro	Riesgos. Emergencias	Fernando Madariaga	Unidad GRD	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Carabineros de Chile	Comunicación general	Jorge Ierdón	Tenencia de Lautaro	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Bomberos	Comunicación general	Jorge Ierdón	Unidad de Lautaro	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Correos de Chile	Correspondencia	Prefisto Oñate	Casilla correos de Chile Lautaro	Según necesidad	Presencial Teléfono	Envío o recepción de correspondencia	
SEC	Cumplimiento normativo, fiscalizaciones	Victor Ruiz	Unidad regional fiscalización. Oficina de partes	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Plataformas.	
DGA	Cumplimiento normativo, fiscalizaciones	Daniela Reyes	Software de extracciones efectivas	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Plataformas.	
SENCE	Programa de Aprendizices / Capacitaciones / Programa Experiencia Mayor	Daniel Suarez / Daniellys Malave	Recursos Humanos	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Plataformas.	

COMUNICACIONES EXTERNAS							
ALCANCE		PARTES INTERESADAS EXTERNAS		REV.		2401-00	
PROCESO/Organismo	QUE SE COMUNICA	RESPONSABLE	A QUIEN SE COMUNICA	FRECUENCIA	COMO SE COMUNICA		OBSERVACIÓN
					CANALES	MEDIOS	
Banco Central/ INE	Movimiento de las inversiones y compras / Informe de Generadoras Anual	Michael Bianchi	Departamento de Estadísticas	Anual	Página Web	Plataformas.	
OMIL Lautaro	Vistas de rutinas para dar a conocer nuevas maneras de reclutamiento	Daniel Suarez Illanes	OMIL Lautaro	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Bancos/Aseguradoras	Contratos y cuentas	Michael Bianchi	Unidad de seguros. Manejo de cuentas.	Según necesidad	Teléfono Correo electrónico, Reuniones presenciales	Documentos asociados al motivo del contacto	
Residentes inmediatos	Estado de cierres perimetrales, emergencias, etc.	Fernando Madariaga	Vecinos con linderos al terreno de la planta.	Según necesidad	Teléfono, reuniones presenciales	Comunicación	

Transformando energía en futuro