

<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS</b>		
<b>Código</b> PCAL07				
Versión 00	Pág. 1 de 7	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	

# COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS PCAL07

Este documento es propiedad intelectual de <b>ESP DIGASPRO SA</b>	<b>Estado actual del documento:</b>
--	-------------------------------------

<i>Revisó</i> 	<i>Aprobó</i> 
<b>Director de Calidad</b>	<b>Gerente</b>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>MODIFICADO POR</b>
04 Marzo 2018	Aprobación Inicial	00	Director de Calidad

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 2 de 7

## 1. Objetivo

El presente procedimiento tiene por objeto establecer las bases para las comunicaciones de manera que:

- Se asegure la comunicación interna entre los diferentes niveles y toda la empresa.
- Se regulen los canales para la emisión, recepción, petición, respuesta, y requisitos de comunicaciones internas y externas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las comunicaciones internas del Encargado del SGC de la compañía. En sus fases de emisión, recepción y respuesta.

Así mismo, este procedimiento alcanza a la información relativa al Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y salud en el trabajo e implementado, la política de Calidad, su actuación, los requisitos de seguridad, Salud en el Trabajo, efectos derivados del desarrollo de su actividad y la forma de comunicarla a las partes interesadas internas y externas a la compañía

## 3. DEFINICIONES.

**Comunicación interna:** Aquella que se establece cuando tanto emisor como receptor pertenecen a los Encargados, áreas o servicios

**Comunicación externa:** Por exclusión, aquella que no es interna. Estas comunicaciones incluyen cartas, documentos, comunicados, quejas, reclamaciones, denuncias, etc.

**Parte interesada:** Individuo o grupo relacionado o afectado por actuaciones en el Sistema de Gestión del Encargado, tanto externo como interno a la organización y que tienen un interés en el desempeño de éste.

## 4. DESCRIPCIÓN

Gerente es responsable de la transmisión general de la información referente al Sistema de Gestión que se genera. tanto en sentido ascendente como descendente. Así mismo, es su responsabilidad la información que facilite externamente y el archivo y custodia de los registros del sistema que se derivan del presente procedimiento durante un plazo mínimo de cinco años.

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 3 de 7

#### 4.1 Canales de Comunicación

Los canales de comunicación existentes son los siguientes:

- Carteleras
- Cartas impresas.
- Correo ordinario.
- Correo interno (entrada y salida).
- Correo electrónico personal.
- Oral ( Charlas, reuniones)
- Buzón de sugerencias.
- Cualquier formato o registro del SG que aplique.

Se establecen dos niveles de transmisión de la información:

#### 4.2 Comunicaciones internas (C.I.)

Descendientes: Incluye las comunicaciones dirigidas por el Gerente y Jefes de Procesos hacia asistentes, auxiliares o personal de la compañía. Los canales de comunicación serán tales que aseguren que el destinatario recibe la comunicación emitida por el remitente.

Ascendentes: El personal, auxiliares y asistentes que deseen comunicarse con un estamento superior del Proyecto, dispondrá de los medios y canales incluidos en el punto anterior. Cuando la comunicación sea dirigida a una persona en concreto, se seguirá obligatoriamente la cadena jerárquica de acuerdo a la siguiente figura. Todas las comunicaciones internas relevantes (desde el punto de vista del receptor) serán obligatoriamente contestadas.

Las comunicaciones internas y externas se archivarán por división (Calidad, SST etc) en una carpeta específica en archivo magnético y copia en físico de la original. De igual forma se hará para la correspondencia enviada y recibida.

Las CI enviadas o re recibidas por correo electrónico no se registrarán en medio físico si no es absolutamente necesario, quedando archivadas en formato digital.

El Gerente, con el fin de hacer público su compromiso con el sistema, difundirá las políticas de Calidad y las del SG corporativas, poniéndolas a disposición del personal y público general mediante cualquier medio.

Por su parte, El Coordinador de Calidad en Oficinas difundirán cualquier cuestión que consideren relevante y pueda impulsar la gestión en Calidad, SST en su ámbito de influencia. Para ello podrá utilizar los siguientes canales: comunicaciones directas, participación en charlas, publicación en tableros o medios de comunicación en general.

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 4 de 7

Estas mismas vías podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión de carácter de SG HSEQ planteadas por otros Encargados, contratistas, proveedores, etc.

#### **4.3 Comunicaciones externas (C.E.).**

Los aspectos derivados de comunicaciones externas informales serán controlados por los directores de área. Cuando merezcan respuesta, los coordinadores correspondientes emitirán comunicados de respuesta con base a este procedimiento interno.

El coordinador que recibe comunicación externa llevará un registro de éstas, donde dejarán constancia de la respuesta en caso que se estime necesario.

La gerencia con el fin de llevar a cabo su cumplimiento con el SGC, difunde las políticas empresariales a sus partes interesadas externas que este considere relevante y pueda impulsar al desarrollo de la empresa, el mejoramiento continuo de la misma y su sistema de gestión. Para ello utiliza los siguientes canales: comunicaciones directas con los clientes, participación en agregaciones y encuentro asociados a la Creg, publicación de artículos en prensa y/o medios de comunicación en general. Estas mismas vías podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión de carácter legal o que comprendan hacerlas públicas por otras administraciones, ciudadanos, proveedores. Las peticiones de información general de la empresa, así como todo tipo de denuncias, quejas, entre otros. Pueden ir dirigidas mediante teléfono, email o comunicaciones.

La empresa con carácter general o referente técnico particular como son el personal del área de trasiego y distribución del GLP, el responsable del Sistema de Gestión, en función de su naturaleza. Las peticiones de información, quejas, denuncias, deberán ser analizadas desde la gerencia. Donde este a su vez pondrá en conocimiento a los directos responsables su apoyo para dar una respuesta oportuna y acorde al tiempo establecido para ello.

#### **4.4 Comunicaciones SG HSEQ**

La información referente al Sistema de Gestión de Calidad y de SST que es comunicada a las partes interesadas tanto internas como externas se encuentra descrita a continuación

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 5 de 7

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
Política, Objetivos, Mapa de Procesos del Sistema de Gestión	Alta Gerencia y Encargado SGC y del SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanente</li> <li>• Cuando se modifique</li> <li>• Cuando Ingrese un empleado nuevo</li> <li>• Cuando surja la necesidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de divulgación Inducción / re inducción</li> <li>• Reunión Gerencial</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Cartelera</li> <li>• Manual del sistema de gestión..</li> <li>• E-mail</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Requisitos legales de Calidad y del SG-SST y de otra índole	Entidades externas (ARL y Convenio con Abogados especialistas en SG-SST), Alta gerencia, Asesor jurídico, COPASST y Encargado SG-SST	A todos los que afecten los requisitos legales	Cuando se presente un cambio o nueva legislación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seminarios, Congresos, conferencias, capacitaciones</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Medios de comunicación</li> <li>• Email</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Nombramiento, funciones y responsabilidades representante de la alta Gerencia para el Sistema de Gestión de Calidad y del SG-SST	Alta Gerencia Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización	Cuando se presente un cambio o ingrese personal nuevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de divulgación</li> <li>• Inducción</li> <li>• Re inducción</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Listado de Aspectos ambientales significativos y Riesgos Prioritarios	Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanente</li> <li>• Cuando se modifique</li> <li>• Cuando Ingrese un empleado nuevo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de divulgación</li> <li>• Inducción</li> <li>• Re inducción</li> <li>• Cartillas</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Programas de gestión para riesgos prioritarios y aspectos ambientales significativos	Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanente</li> <li>• Cuando se modifique</li> <li>• Cuando Ingrese un empleado nuevo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de divulgación Inducción / re inducción</li> <li>• Cartillas</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Funciones, Responsabilidades y autoridades en el Sistema de Gestión de calidad y del SG-SST	Alta Gerencia y Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización	Inducción, Re inducción Modificación de contenido Cambio de oficio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Perfiles de Cargo</li> <li>• Difusión de documentos del Sistema de Gestión</li> <li>• Inducción y/o re inducción</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Compromiso frente al Sistema de Gestión de Calidad y del SG-SST	Alta Gerencia	Todos los funcionarios de la Organización	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual del Sistema de Gestión</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Integraciones</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Llamados de atención</li> <li>• Comunicados</li> <li>• Inducción y / o re inducción</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
No conformidades	Entidades Externas Auditores Internos Todo el personal	Alta Gerencia, Responsables de	Cuando se presenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de OIR</li> <li>• Programa de inspecciones</li> </ul>

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 6 de 7

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
		los procesos, Auditados Encargado SGC y del SG-SST		<ul style="list-style-type: none"> <li>• quejas/reclamos</li> <li>• simulacros</li> <li>• solicitud de COPASST</li> <li>• solicitud gerencia</li> <li>• Comunicación Directa</li> <li>• Incumplimiento legal</li> <li>• Incumplimiento a indicadores</li> <li>• Charlas de 5 Minutos</li> </ul>
Acciones correctivas y preventivas, Resultado de acciones correctivas y preventivas implementadas	Encargado SGC Y DEL SG-SST	Entidades externas Auditores Alta Gerencia Todo el personal	Cuando se presente una no conformidad potencial o real.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrito</li> <li>• Email</li> <li>• OIR</li> <li>• Comunicación directa</li> <li>• Reunión Informativa</li> <li>• Informe de revisión Gerencial</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> </ul>
Indicadores del Sistema de Gestión Integral SG-SST	Encargado SGC Y DEL SG-SST	Alta Gerencia y Todos los funcionarios de la Organización	De acuerdo a la periodicidad de cálculo del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas</li> <li>• Revisión Gerencial</li> <li>• Alta Gerencia</li> <li>• Charlas de 5 Minutos</li> <li>• Cartelera</li> </ul>
Resultados de revisión por la gerencia	Encargado SGC Y DEL SG-SST	Alta Gerencia y Todos los funcionarios de la Organización	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail</li> <li>• Cartelera</li> <li>• Charla de 5 Minutos</li> </ul>
Desempeño del Sistema de Gestión Integral	Representante de la alta Gerencia y Encargado SGC Y DEL SG-SST	Alta Gerencia	Reuniones Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión del Alta Gerencia</li> <li>• E-mail</li> </ul>
Documentos del Sistema de Gestión Integral SG-SST	Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización involucrados	Cuando se modifique o surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de Divulgaciones</li> <li>• Charlas de 5 minutos</li> <li>• Email</li> </ul>
Integrantes del equipo auditor	Representante de la Alta Gerencia	Equipo auditor	Cuando surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión Informativa</li> <li>• Comunicado</li> <li>• E-mail</li> </ul>
Programación de auditorías	Representante de la Alta Gerencia y Grupo de Gestión SG-SST	Responsables del Proceso a auditar y Equipo auditor	Cuando surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión informativa</li> <li>• Comunicado</li> <li>• E-mail</li> </ul>
Plan de auditorías	Auditor Principal	Responsables del Proceso a auditar, Equipo auditor, Encargado SG-SST y Representante de la Alta Gerencia	Con 2 días de anticipación como mínimo a la realización de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail</li> <li>• Comunicación Escrita</li> <li>• Plan de Auditorías</li> </ul>
Informe de Auditoría	Auditor Principal	Responsables del Proceso a auditar, Equipo auditor, Encargado SG-SST y	De acuerdo al procedimiento de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de auditorías</li> <li>• Reunión Informativa</li> <li>• E-mail</li> </ul>

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA</b>		<b>Tipo de documento Procedimiento</b>	
			<b>Código PCAL07</b>	
	Fecha de aprobación 4 Marzo 2018	Fecha última modificación	Versión 01	Pág. 7 de 7

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
		Representante de la Alta Gerencia		
Inducción y Re inducción	Encargado SG-SST	Personal Nuevo y antiguo, Visitantes y Contratistas	Cuando surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción o Reinducción</li> <li>• Video</li> <li>• Ficha para visitantes</li> </ul>
Plan de Emergencias	Encargado SG-SST	Todos los funcionarios de la Organización / Contratistas / Proveedores / Visitantes	Cuando surja la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción o Reinducción</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Breafing de seguridad</li> <li>• Ficha para visitantes</li> </ul>
Charlas de 5 Minutos	Todo el Personal	Todo el personal	Diario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo</li> </ul>
Sugerencias de los Empleados	Todo el Personal	Área interesada	Cuando surge la necesidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto directo</li> <li>• Informe escrito</li> <li>• OIR</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> <li>• E-mail</li> </ul>

## 5. DOCUMENTOS ASOCIADOS

REGISTRO DE ASISTENCIA

FORMATO PARA QUEJAS RECLAMOS O SUGERENCIAS

PROCEDIMIENTO PARA EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE