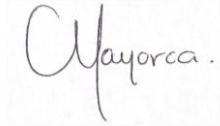


| | | |
|--|------------------------------|--|
| ZAGAS DE PEÑASCO S.A. DE C.V. | SAAC: SASICOPA ASEAN 2019 | SAAC-ZAGAS-VII- COMUNICACIÓN REV 1.0 |
| VII- PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA | | |

VII. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

| HISTÓRICO DE REVISIONES | | |
|--------------------------------|-------------------|--|
| No. de revisión | Fecha de revisión | Concepto o parte del documento que ha sido modificado sobre la anterior revisión |
| | | |
| | | |

| FIRMAS DE AUTORIZACIÓN | | |
|---|--|--|
| Elaboró | Revisó | Aprobó |
|  Gladys Alvarado Sánchez |  Juan Carlos Sánchez Lara |  Cristina Elena Mayorca Moros |

1. OBJETIVO

Definir los diferentes mecanismos de comunicación, participación y consulta entre los diferentes niveles y partes interesadas, internas y externas, para difundir las acciones, resultados de las partes involucradas.

2. ALCANCE

Aplica a todos los trabajadores de ZAGAS DE PEÑASCO, S.A.D.E C.V., contratistas y partes interesadas pertinentes.

3. DEFINICIONES

Canal: Conducto físico por el que circula el mensaje.

Comunicación Interna: Proceso a través del cual se generan acciones y programas que informan, divultan, permiten establecer relaciones y conllevan a la participación de los espacios de trabajo de la organización.

Desempeño del Sistema de Gestión: Resultados mediables de la gestión de una organización en relación con sus riesgos.

Documento: Información y su medio de soporte.

Lugar de trabajo: Cualquier espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Emisor: Persona que enuncia el mensaje en un acto de comunicación.

Medio: Herramienta de comunicación a través de la cual se transmitirá el mensaje deseado al público objetivo.

Objetivo: Propósito en términos del desempeño que una organización se fija.

Política: Intenciones y direcciones generales de una organización, relacionadas con su desempeño de SST, expresadas formalmente por la alta dirección.

Parte Interesada: Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo involucrado o afectado por el desempeño de una organización.

Receptor: Persona que recibe el mensaje.

STT: La seguridad y la salud en el trabajo.

Queja: Desgusto o inconformidad ante una situación anómala acerca del servicio.

RT: Representante Técnico.

4. ACTIVIDADES

A continuación, se describen los mecanismos de comunicación (información a comunicar, emisor, canal, frecuencia y receptor) de los diferentes aspectos sociales, incluyendo la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización; la comunicación con contratistas, visitantes y partes interesadas externas.

| MENSAJE | EMISOR | CANAL | FRECUENCIA | RECEPTOR |
|--|------------------------------------|--|---|---|
| • Políticas del Sistema de Gestión | • Gerente • Responsable Técnico | • Publicación escrita • Manual • Presentación en inducciones • Reinducciones | • Cuando se generen cambios • Cuando se realicen inducciones y reinducciones | • Trabajadores • Visitantes • Clientes • Proveedores • Contratistas |
| • Informe de desempeño e indicadores | • Gerente • Responsable Técnico | • Reunión de divulgación • Informe escrito | • Anualmente | • Trabajadores |
| • Objetivos | • Gerente • Responsable Técnico | • Manual • Reuniones | • Cuando se presentan cambios • Anualmente | • Trabajadores • Clientes • Proveedores • Contratista |
| • Nombramiento del Representante de la Dirección. | • Gerente | • Acta de nombramiento • Presentación en inducciones • Organigrama | • Ingreso de un trabajador /Contratistas | • Trabajadores • Clientes • Proveedores • Contratista |
| • Información relacionada al Sistema de Gestión • SASISOPA | • Gerente • Responsable Técnico | • Manual | • Siempre que sea pertinente | • Trabajadores • Clientes • Visitante • Proveedores • Contratista • Auditores • Autoridades |
| • Requisitos Legales y de otra índole | • Responsable Técnico | • Matriz de identificación de requisitos legales • Presentación en inducciones/reinducciones • Procedimiento de acceso a Reqs. Legales | • Matriz de identificación de requisitos legales • Presentación en inducciones • Procedimientos de acceso a Reqs. Legales | • Trabajadores • Partes interesadas |
| • Organigrama | • Gerente • Responsable Técnico | • Procedimiento de competencia, capacitación y entrenamiento • Inducción | • Inducción • Siempre que ingrese un trabajador | • Trabajadores • Pares interesadas |
| • Funciones, responsabilidades, competencia y autoridad | • Gerente • Responsable Técnico | • Elemento V. Inducción | • Anualmente • Ingreso de personal / Contratista | • Trabajadores • Contratista |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|--|-----|---|--|
| • Programa de Formación y Entrenamiento | • Responsable Técnico | • Elemento Competencia, Capacitación y Entrenamiento | VI. | • Según Programación | • Trabajadores • Contratistas |
| • Peligro y sus riesgos relacionados | • Responsable Técnico | • Elemento Identificación de Peligro y de aspectos ambientales y para la evaluación de riesgos y de impactos ambientales | II. | • Inducciones • Cuando surjan cambios (Procesos, métodos de trabajo, instalaciones y equipos) • Después de un accidente | • Trabajadores • Contratista • Parte interesada • Autoridades |
| • Actos y condiciones inseguras | • Todo el personal y contratista | • Formato de reportes | | • Cada vez que se presenten | • Gerente • Responsable Técnico |
| • Respuesta a quejas | • Gerente • Responsable Técnico | • Formato de reportes de quejas | | • Cada vez que se presenten | • Cliente |

5. ACTIVIDADES

La comunicación externa será siempre supervisada por el Responsable Técnico, o por la Gerencia. Todos los comunicados externos se documentarán, así como la respuesta que se dé a los mismos, sobre todo en el caso de las quejas. El Responsable Técnico se asegurará que toda la comunicación externa relevante sea atentita y se le de seguimiento.

6. ATENCIÓN A QUEJAS

Es importante que los usuarios de ZAGAS DE PEÑASCO, S.A. DE C.V., conozcan la existencia del procedimiento de gestión de quejas y sugerencias y las funciones que se desempeña.

Esta información debe ser clara en cuanto a las funciones, las personas responsables del proceso, la ubicación física de los puntos donde puedan presentarse las sugerencias o quejas, y aquellos aspectos que se consideren esenciales en el procedimiento de gestión, como pueden ser: La forma en que el reclamante debe presentar la incidencia, una explicación del flujo del proceso, los plazos de resolución asociados a las diferentes etapas del proceso, las diferentes opciones de resolución a las que puede optar el usuario, entre otras.

El Responsable Técnico, elaborará e implementará el procedimiento para dar atención, respuesta y seguimiento a las quejas y sugerencias relacionadas con el Sistema de Administración.

El RT o la persona designada por la alta dirección realizará las siguientes actividades:

1. Acordar los medios para recibir y responder a las quejas de partes interesadas.
2. Definir los medios para analizar y preparar las respuestas apropiadas.

3. Dar un seguimiento oportuno a las respuestas emitidas.

7. REGISTROS

Derivado de la aplicación de este procedimiento se pueden elaborar los siguientes registros:

Bitácoras con el registro de la atención y el seguimiento a la comunicación interna y externa. (GD-DG-F02-VII y GD-DG-F05-VII)

| Responsable de conservarlo | Código |
|----------------------------|---------------|
| RT | GD-DG-F01-VII |
| RT | GD-DG-F02-VII |
| RT | GD-DG-F04-VII |
| RT | GD-DG-F04-VII |

- 5.1 Formato de registro de atención al cliente/ comentario y sugerencias (GD-DG-F01-VII).
- 5.2 Guía para la atención, respuesta y seguimiento de solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias del SASISOPA (GD-DG-F02-VII).
- 5.3 Formato de entrega de documentos del Sistema de Administración (GD-DG-F03-VII).
- 5.4 Formato de atención, respuesta y seguimiento de solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias del S.A. (GD-DG-F04-VII).
- 5.5 Minuta (GD-DG-F03-I).