

ZAGAS DE PEÑASCO S.A. DE C.V.	SAAC:  SASISOPA ASEA 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. DE 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, divulgan, 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:** Disgusto 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas del Sistema de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación escrita</li> <li>Manual</li> <li>Presentación en inducciones</li> <li>Reinducciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se generen cambio</li> <li>Cuando se realicen inducciones y reinducciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Visitantes</li> <li>Clientes</li> <li>Proveedores</li> <li>Contratistas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de desempeño de indicadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión de divulgación</li> <li>Informe escrito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anualmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual</li> <li>Reuniones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se presentan cambios</li> <li>Anualmente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Clientes</li> <li>Proveedores</li> <li>Contratista</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombramiento del Representante de la Dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de nombramiento</li> <li>Presentación en inducciones</li> <li>Organigrama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de un trabajador /Contratistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Clientes</li> <li>Proveedores</li> <li>Contratista</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Información relacionada al Sistema de Gestión</li> <li>SASISOPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siempre que sea pertinente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Clientes</li> <li>Visitante</li> <li>Proveedores</li> <li>Contratista</li> <li>Audidores</li> <li>Autoridades</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos Legales y de otra índole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de requisitos legales</li> <li>Presentación en inducciones/ reinducciones</li> <li>Procedimiento de acceso a Req. Legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de identificación de requisitos legales</li> <li>Presentación en inducciones</li> <li>Procedimientos de acceso a Req. Legales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organigrama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de competencia, capacitación y entrenamiento</li> <li>Inducción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inducción</li> <li>Siempre que ingrese un trabajador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Partes interesadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones, responsabilidades, competencia y autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> <li>Responsable Técnico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elemento V. Inducción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anualmente</li> <li>Ingreso de personal / Contratista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores</li> <li>Contratista</li> </ul>

• Programa de Formación y Entrenamiento	• Responsable Técnico	• Elemento VI. Competencia, Capacitación y Entrenamiento	• Según Programación	• Trabajadores • Contratistas
• Peligro y sus riesgos relacionados	• Responsable Técnico	• Elemento II. Identificación de Peligro y de aspectos ambientales y para la evaluación de riesgos y de impactos ambientales	• 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 atenta 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).