

	PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA		
Aprobado Por: Jaime Lopez Gracia Gerente General	Fecha: 22/06/17	Código: P-10-SIG-04 Rev.: 02	

1. OBJETIVO

Describir las actividades a seguir para recibir, documentar y responder a las comunicaciones internas y externas relativas al SIG, garantizando que llegue a todos los niveles y cargos de la organización. Asimismo, promover la participación de los trabajadores en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

2. ALCANCE

Es aplicable a las comunicaciones internas establecidas a todos los niveles y funciones de la organización, así como a la comunicación establecida con las partes externas interesadas acerca del Sistema de Integrado de Gestión.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión, la cual es integrada por las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001
- **Comunicación:** Es informar de manera escrita o verbal en relación a un tema determinado que el emisor desea conozca una tercera persona.
- **Comunicación Interna:** Es la comunicación que se establece dentro de la empresa y se orienta a generar un mayor espíritu de pertenencia y compromiso de los empleados con la compañía, fortalecer la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización de Satel Perú.
- **Comunicación Externa:** Es la comunicación que se establece entre Satel Perú y/o sus clientes y/o los proveedores y/o partes interesadas.
- **Consulta:** Es el proceso mediante el cual se solicita a los trabajadores o parte interesada externa, su opinión sobre una propuesta a implementar relacionada al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Participación:** Es el proceso mediante el cual los trabajadores participan en el desarrollo de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de una organización.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización relativa a su producto o servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Gerente General

- Responsable de la aprobación del presente procedimiento.

4.2. Coordinador SIG

- Responsable de la elaboración, difusión y control del cumplimiento del presente procedimiento.
- Responsable de recibir y dar respuesta a las consultas sobre el SIG generadas dentro de la organización.
- Coordinar con el responsable de área la forma más adecuada de comunicar interna o externamente la información que guarde relación con el SIG.

4.3. Responsables de Área

- Responsables de dar respuesta a las comunicaciones externas respectivas.

- Coordinara con el responsable de área la forma más adecuada de comunicar interna o externamente la información que guarde relación con el SIG.

4.4. Personal de Satel Perú

- Responsable de cumplir con las directivas establecidas en el presente documento.

5. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO

5.1. Comunicación Interna

El Coordinador SIG utilizara mecanismos eficaces para la difusión y accesibilidad a la información en toda la organización, tales como: reuniones de trabajo, comunicaciones escritas, correo electrónico, periódico mural, reuniones de coordinación, reuniones de capacitación, de inducción y sensibilización, entre otros.

La información disponible de comunicar incluirá entre otros:

- ✓ Política y Objetivos de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud ocupacional.
- ✓ Consultas internas asociadas a los Planes de Calidad, Seguridad y Medioambiente.
- ✓ Las razones para efectuar los exámenes de salud ocupacional e investigaciones en relación con los riesgos para la seguridad y salud en los puestos de trabajo.
- ✓ El informar los resultados de los informes médicos al trabajador de manera confidencial.
- ✓ Resultado de auditorías internas y externas.

5.2. Comunicación Externa

Satel Perú determinará e implementará el medio más eficaz para comunicarse con las partes interesadas, a efectos de:

- ✓ Informar sobre su servicio.
- ✓ Absolver consultas, suscribir contratos, otros.
- ✓ Retroalimentación con el cliente, incluyendo evaluación de satisfacción, quejas y reclamos.
- ✓ Informarles de requerimientos de nuestro SIG.

Toda comunicación realizada por parte interesada externa relacionada con el Sistema Integrado de Gestión, se realizará mediante el formato matriz de comunicaciones (P-10-SIG-05-R01), se enviará al cliente al inicio de cada proyecto.

Ambas comunicaciones se realizaran cuando existan programaciones establecidas por acuerdo o debido a la importancia de la información a transmitir se requiera su realización, así mismo se tomara en cuenta que la información sea coherente y fiable.

5.3. Estrategias de comunicación

5.3.1 Comunicación Interna:

- ✓ Elaborar carteles tipo poster con la política de SIG, así como actividades a desarrollar y en la que pueden participar los colaboradores. Los carteles se colocan en los lugares más visibles de la organización.
- ✓ Subir la información completa del sistema integrado de gestión a una carpeta de compartida para que se encuentre disponible.
- ✓ Elaborar trípticos con la información más relevante sobre el sistema integrado de gestión.

5.3.2 Comunicación Externa:

- ✓ Difundir en el entorno la información más importante del Sistema Integrado de Gestión (política, objetivos, metas, principales actividades, beneficios, etc).
- ✓ Proporcionar a proveedores y contratistas: Charlas a personal con material impreso.
- ✓ Elaborar trípticos con la información más relevante sobre el sistema integrado de gestión.

5.4. Participación en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Satel Perú, incentiva la participación activa de su personal en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Todos los trabajadores deben participar activamente de las siguientes actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- ✓ Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y determinación de Controles.
- ✓ Desarrollo y revisión de las políticas, objetivos y procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Decisiones referentes a las condiciones que puedan afectar su seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- ✓ Conocimiento de las actividades de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Investigación de accidentes / incidentes.
- ✓ Observaciones de los registros del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A. Consulta en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo

Los contratistas y otras partes interesadas serán consultados a efectos de tomar en consideración la comunicación de identificación de las matrices de identificación de peligros y riesgos, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Trípticos.
- ✓ Periódico mural

Nota: La comunicación externa se realizará a través de trípticos y se entregará a los proveedores y contratistas al iniciar la obra correspondiente a su inducción (solo para proveedores y contratistas que recién estén trabajando para la empresa). Las comunicaciones de seguridad se dará mediante las charlas de seguridad.

5.5. Participación en temas de gestión ambiental

Satel Perú, incentiva la participación activa de su personal en el sistema de gestión ambiental.

Todos los trabajadores deben participar activamente de las siguientes actividades de Gestión Ambiental.

- ✓ Identificación de manejos residuos sólidos.
- ✓ Identificación de aspectos ambientales.

A. Consulta en temas de Gestión Ambiental

Los contratistas y otras partes interesadas serán consultados a efectos de tomar en consideración la comunicación de aspectos ambientales y manejo de residuos sólidos, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- ✓ Trípticos.
- ✓ Periódico mural.

6. ANEXOS

No aplica

7. REGISTROS

Matriz de comunicaciones P-10-SIG-05-R-01.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Modificaciones con respecto a la versión anterior			
Versión	Ítem de cambio	Descripción de la modificación	Fecha de cambio
02	5	Se indica el cuándo se deben realizar las comunicaciones internas y externas	22.06.17