



COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA

ELABORADO	REVISADO POR:	APROBADO
Carlos Vera Controller	Victoria Arrieta Rivera Gerente Adjunta	Víctor Taboada Hoyos Gerente General
Fecha: 25/10/17	Fecha: 26/10/17	Fecha: 27/10/17

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	1 de 8

1. OBJETIVO

- Establecer los criterios para la Comunicación, Participación y Consulta de los trabajadores y clientes, relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión.

2. ALCANCE

- Se aplica a todas las actividades desarrolladas en **NEOS S.A.**, tanto para personal propio y partes interesadas externas (si aplica).

3. DEFINICIONES

- **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.
- **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien.
- **Participación:** Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.
- **CSST:** Es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.
- **SST:** Seguridad y Salud del Trabajador.

4. RESPONSABILIDADES

- **El Gerente General** es responsable de aprobar este documento y ordenar su implementación.
- El **Coordinador SIG** es responsable de contribuir al desarrollo adecuado del presente procedimiento.
- El Jefe de Áreas responsable de hacer cumplir el presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	2 de 8

5. DESARROLLO

5.1. Comunicación

5.1.1. Comunicación Interna

- El Coordinador SIG emplea los murales de área u otros medios de publicación impresa o electrónica para comunicar a los miembros de la organización información acerca de:
 - La Política SIG.
 - La conformación del Comité de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente, tanto de los miembros titulares como de los miembros suplentes (cuando aplique).
 - Números telefónicos de emergencias (Policías, Bomberos, Hospitales, etc.)
 - Planos de evacuación y mapa de riesgos.
 - Resultado de las inspecciones y observaciones planeadas, indicadores de SST y Ambientales.
 - Lecciones aprendidas (de los incidentes).
 - Auditorías internas y externas: programación y resultados.
 - Cambios en la legislación.
 - Reforzamiento de un tema específico.
 - Entre otros.

- La comunicación interna referente al Sistema Integrado de Gestión, se realiza de acuerdo a la **“Matriz de Comunicación Interna y Externa: SIG-F-20”** y empleando los siguientes instrumentos:
 - Correo Electrónico: Dirigido a todo el personal de **NEOS S.A.**
 - Línea telefónica
 - Murales: Dirigido a todo el personal, en el que se publica información de interés general (cuando aplique).
 - Reuniones de coordinación: Para analizar, discutir y llegar a consenso entre el personal involucrado en el manejo del Sistema Integrado de Gestión.
 - Charlas de capacitación y sensibilización: Se da en los distintos niveles de la organización, en estas charlas se exponen temas de relevancia para el SIG.
 - Así como la comunicación de los documentos generados, tales como: procedimientos, instructivos, programas, otros y/o las modificaciones de los mismos.

- La comunicación por parte de los trabajadores hacia sus jefes

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	3 de 8

inmediatos se realiza de la siguiente manera:

- Comunicar a su Jefe todo evento o situación que ponga o pueda poner en riesgo su seguridad y salud; para que se puedan adoptar inmediatamente, de ser posible, las medidas correctivas del caso.
- Reportar a los representantes del Comité de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente de forma inmediata la ocurrencia de cualquier incidente, accidente de trabajo o enfermedad ocupacional (cuando aplique).
- Podrán hacer llegar sus sugerencias, comentarios o inquietudes:
 - Durante las reuniones de trabajo.
 - A través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo y Medio Ambiente (cuando aplique).
 - Enviando un email al Coordinador SIG.
 - Utilizando el formato **“Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21”** y enviarlo al Coordinador SIG.
- El Coordinador SIG analiza las comunicaciones internas recibidas en función a su relevancia, de esta forma las de menos relevancia se harán mensualmente teniendo en cuenta el cuadro estadístico de incidencias y las consideradas relevantes serán analizadas al momento de su llegada, hecho esto se coordinará las acciones a tomar, en caso corresponda, con las áreas involucradas.
- De necesitarse recursos solicita la aprobación del Gerente General.
- Las respuestas serán publicadas mediante cualquiera de los instrumentos de comunicación interna en función a la relevancia de las comunicaciones o se publicara en los murales usando el formato **“Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21”**.

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	4 de 8

5.1.2. Comunicación Externa

▪ Comunicaciones a Contratistas

- La comunicación con los contratistas, que se encuentren directamente relacionados a algún aspecto ambiental, de Seguridad, Salud en el Trabajo, se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de “**Gestión de Contratistas:GAF-P-04**”.

▪ Comunicaciones a Visitantes y Proveedores

- La comunicación con visitantes y proveedores, se realiza a través de la entrega de folletos o afiches que contengan las disposiciones pertinentes referidas a los aspectos ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo.

▪ Comunicaciones de Entidades del Estado

- Se asegura de brindar la información requerida por las Entidades del Estado.

▪ Comunicaciones con los Clientes

- La relación de **NEOS S.A.** con sus clientes implica comunicación constante con los mismos en las diferentes fases, desde que se genera una necesidad del cliente, hasta que se suple el servicio y, posterior a ello cualquier retroalimentación por parte de los clientes.
- Estas fases incluyen:
 - Acuerdo de los requisitos o especificaciones del servicio (atención de pedidos, propuestas, cotizaciones, consultas, contratos), incluyendo los requisitos legales que apliquen.
 - Las modificaciones de los requisitos del cliente que puedan surgir a través de todo el proceso (ampliaciones y revisiones del servicio, contratos, propuestas, cotizaciones, informes, etc.).

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	5 de 8

- Comunicación relacionada con el servicio no conforme, ya sea previo o posterior a la entrega del mismo.
 - Retroalimentación de los clientes con relación al servicio suministrado.
 - Comunicaciones relacionadas al cobro de los servicios suministrados.
- Las reglas básicas que se deben seguir en la comunicación con los clientes son:
- Toda comunicación que involucre acuerdos o compromisos relevantes por parte de **NEOS S.A.** o del cliente, debe quedar documentada.
 - Cualquier tipo de comunicación con el cliente (verbal o escrito) debe observar un lenguaje claro y correcto.
 - Todo el personal que labora en **NEOS S.A.** debe abstenerse de divulgar o suministrar a terceros cualquier información no autorizada, no confirmada o de carácter confidencial que ponga en riesgo la imagen de los clientes o sus operaciones (ver Acuerdos de Confidencialidad).
 - En cualquier caso, ante la duda de la relevancia y/o autorización en relación a la divulgación de la información, se debe consultar al jefe inmediato.
 - Las responsabilidades y autoridades sobre la comunicación en las diferentes fases, se especifica en los procedimientos establecidos. Con excepción de las Quejas y Sugerencias del Cliente y Evaluación del Servicio.

▪ **Recepción de comunicaciones externas**

- **NEOS S.A.** ha decidido comunicarse con la comunidad y las partes interesadas en caso de que se requiera, por cualquier situación de emergencia o de impacto ambiental.
- En caso de producirse cualquier situación de impacto ambiental o emergencia inofensivo para la salud humana y el medioambiente y que suscite por parte de la comunidad o vecinos alguna inquietud que los haga acercarse a **NEOS**

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	6 de 8

S.A. para conocer los antecedentes de dicha situación, es responsabilidad de cualquiera que los reciba canalizarlos a la Gerencia, quienes en conjunto con el comité SST y/o jefe de seguridad evaluarán la mejor forma de comunicar lo sucedido.

- Quedará establecido que, si la inquietud o consulta de parte de la comunidad se recibe en cualquier horario, el personal de vigilancia avisará a la Coordinadora SIG y ésta informará personalmente al demandante de la información, o se esperará hasta que la Gerencia o la Jefatura responsable a cargo puedan dar una respuesta.
- Si se produce una situación súbita de impacto ambiental inofensivo y con ello la visita de un vecino a **NEOS S.A.** a fin de solicitar información, el personal de vigilancia, avisará al Coordinador SIG y/o Jefe de Seguridad, para que investigue las causas de la queja. Mientras, el vecino será atendido en las oficinas de SIG. Una vez hecha la investigación el Coordinador SIG y/o Jefe de Seguridad, dará cuenta al Gerente General para que se le comunique directamente al vecino la información.
- El coordinador SIG deberá redactar y deberá archivar un registro en la **“Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21”**.
- Existe la posibilidad de que una parte interesada (Visitantes, Subcontratistas, Entidades del Estado, familiares de los trabajadores, vecinos, clientes, etc.), intente comunicarse con algún representante de la organización, por algún asunto relacionado a la gestión de seguridad, salud y medio ambiente.
- La comunicación puede ingresar por tres vías:
 - Comunicación telefónica
 - Comunicación escrita
 - Apersonándose a las instalaciones de la organización
- Las comunicaciones son derivadas al Coordinador SIG quien registra la comunicación en **“Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21”**.

▪ **Análisis de comunicaciones externas**

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	7 de 8

- El Coordinador SIG analiza si el caso tiene potenciales implicancias legales o conflictivas, para definir si la misma puede ser analizada y respondida por el Coordinador SIG, o si se debe involucrar para ello al Gerente General y/o asesoría legal, según corresponda.
- La respuesta a las comunicaciones externas se hace utilizando la misma vía por la que fue recibida, quedando registradas en el **“Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21”**.

5.2. Participación y Consulta

5.2.1 Trabajadores

- La consulta y participación de los trabajadores en la identificación de peligros, evaluación y determinación de controles es un proceso continuo para lo cual se han definido los siguientes procedimientos:
 - Procedimiento de **“Gestión de Riesgos:SIG-P-02”**.
 - Procedimiento de **“Gestión del Cambio:SEG-P-04”**.
- La consulta y participación de los trabajadores en la investigación de incidentes se realiza a través del respectivo Representante de Seguridad y/o Jefe de Seguridad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de **“Gestión de Accidentes, Incidentes y Enfermedades Ocupacionales: SEG-P-03”**.
- La consulta y participación para el desarrollo de Política y Objetivos de Seguridad y Salud Ocupacional es a través del respectivo Representante de Seguridad de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- La consulta y participación respecto a los cambios que afecten la Seguridad y Salud de los trabajadores se realiza de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de **“Gestión del Cambio: SEG-P-04”**.

	PROCEDIMIENTO	Código	SIG-P-04
	COMUNICACIÓN PARTICIPACION Y CONSULTA	Versión	01
		Fecha	28/10/17
		Página	8 de 8

5.2.2 Participación y Consulta de los Colaboradores: Liderazgo

- Los Gerentes y/o Jefes de área deben animar a que los trabajadores de **NEOS S.A.** se involucren de forma activa en el Sistema Integrado de Gestión implementando en la misma las siguientes medidas, en la medida que sea necesarias:
 - Asegurando la participación de los Representantes del Comité de SST en las reuniones mensuales (cuando aplique).
 - Asegurando su participación en proyectos de mejora, en la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos, entre otros temas.
 - Asegurando la toma de conciencia sobre los aspectos ambientales y la prevención de la contaminación, así como los peligros ocupacionales y la prevención de incidentes.
 - Asegurando su participación en la investigación de incidentes.
 - Consultándoles acerca de cambios que puedan afectarlos en su lugar de trabajo cuando se implementan o modifican equipos, procesos, procedimientos, normas, productos químicos, materiales, tecnologías, etc.
 - Manteniéndolos informados de los temas relevantes al Sistema Integrado de Gestión.
- El Coordinador SIG promueve la participación proactiva del personal en el SIG con el fin de mejorar la toma de conciencia a través de:
 - Campañas
 - Concursos

6. FORMATOS

- Matriz de Comunicación Interna y Externa: SIG-F-20.
- Ficha de Comunicaciones: SIG-F-21.