CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Revisión	Revisión	Descripción de los cambios
Marzo 2017	01	Revisión integral del procedimiento
Octubre 2019	02	Revisión integral del procedimiento
Agosto 2021	03	Revisión integral del procedimiento
Noviembre 2021	04	Incorporación de la comunicación interna y externa relacionada con el SG-SST
Agosto 2023	05	

Franklin Curin Jefe Recursos Humanos	Agosto 2023	Pilar Peñafiel Gerente Marketing	Agosto 2023	Matías Lema Gerente Calidad	Agosto 2023
Emitió	**Fecha**	**Revisó**	**Fecha**	**Aprobó**	**Fecha**

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer procedimientos que aseguren la efectiva comunicación interna y externa de la Empresa, principalmente en temas referidos al sistema de gestión, sustentabilidad y principios éticos.

2. ALCANCE

Este procedimiento contiene los canales de comunicación utilizados por el personal de MontGras y partes interesadas, en sus distintos niveles jerárquicos de comunicación: recepción, documentación y respuesta a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas (comunidad, proveedores, contratistas, clientes, socios comerciales, otros).

3. REFERECIA

- Código de Ética.
- Manual de Calidad
- Código de conducta Amfori BSCI.
- Política de Sustentabilidad.
- Manual SG SST

4. RESPONSABILIDADES

- **Gerente General** debe entregar los medios para la divulgación, atender los requerimientos de terceros y entregar comunicaciones oficiales.

- **Equipo de Gestión, Gerente Calidad, Gerente de Marketing, Jefe de RRHH:** debe asesorar técnicamente a la Gerencia en temas relacionados con comunicaciones internas y externas.

- **Marketing** será el departamento encargado de generar y validar de manera conjunta con las áreas correspondientes la información oficial de la empresa y el filtro para comunicar de forma eficaz y eficiente - a nivel interno y/o externo - políticas, objetivos, metas, gestión empresarial, procedimientos, información de interés común, y temas relacionados con el Sistema de Gestión (calidad, sustentabilidad, Amfori BSCI, ética), entre otros.

- **Gerente Calidad** organizará reuniones frecuentes con el Equipo de Gestión y jefes de Áreas, con el objetivo de controlar el cumplimiento de los objetivos, metas y programa de gestión.

- **Comerciales** junto al departamento Marketing y Aseguramiento de Calidad**,** son responsables de emitir respuesta a los reclamos de clientes, de acuerdo al Procedimientos Recepción de Reclamos (P-GC-04).

- **Jefes de área:** responsables de comunicar a sus trabajadores lo que a ellos se le transmita a nivel de jefatura, divulgando así la gestión de la empresa a toda la compañía.

- **Representantes de los trabajadores:** Comunicar los requisitos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

5. TERMINOLOGÍA

- **Partes Interesadas**: Individuo o grupo involucrado en, o afectado por, el desempeño de una organización.

- **Impacto Ambiental**: Cualquier cambio en el ambiente, sea adverso o beneficioso, que es resultado total o parcial de las actividades, productos o servicios de una organización.

- **Peligro**: Una fuente o situación con el potencial de provocar daños en términos de lesión, enfermedad, daño al medio ambiente o una combinación de éstos.

- **Riesgos**: Evaluación de un evento peligroso asociado con su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias.

- **Sistema de Gestión**: Aquella parte del sistema global de gestión que incluye la estructura organizacional, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la política Ambiental, de Calidad, de Seguridad y Salud Ocupacional.

6.0 DESARROLLO DEL PROCESO

6.1. Comunicación Interna

El Gerente General es el responsable de comunicar a nivel de gerencia y jefes de áreas, la política, objetivos y metas de la compañía.

El área de Recursos Humanos es la encargada de difundir esta información al resto de la organización.

El Gerente de Calidad y el equipo de Gestión son responsables de comunicar el resultado de los objetivos y metas versus el desempeño de éstas a la Gerencia.

Jefes de áreas son los encargados de divulgar los procedimientos (cualquier cambio en ellos), los resultados de los incidentes y cualquier otra información significativa.

A través del Sistema de Reclamos y Sugerencias, se pretende resolver las inquietudes de los trabajadores, independiente de la posición o antigüedad laboral. Serán los jefes de área los responsables de dar respuesta a dichas inquietudes, usando como primer filtro el área de Recursos Humanos, quienes a su vez dirigirán el reclamo o sugerencia al jefe de área correspondiente o a Gerencia General si correspondiera.

La elección de los mecanismos de comunicación internos a usar queda a criterio del responsable de la ejecución. Los mecanismos no son limitantes entre sí:

- Reunión general (para todos los trabajadores).
- Reuniones de comité.
- Boletines.
- Cartas y memorándum a los empleados.
- Sistema de Reclamos y Sugerencias, entre otros.

Las actas de reuniones y los demás mecanismos deben ser debidamente archivados según el registro “Acta de Reunión” (R-SG-06-01) y el registro.

En el caso de las comunicaciones generadas por el CPHYS, se utilizará el registro foliado del libro de actas del CPHYS” incluyendo las derivadas de los representantes de SST en el acta (R-SST-04)

6.2. Comunicación Externa

Todo requerimiento, que esté dentro del alcance del sistema de gestión, proveniente de terceros, deberá ser remitido al Gerente de Calidad siendo éste el encargado de reunir antecedentes que lo respalden y tomar la decisión de dar una respuesta. Para ello deberá completar el ítem 1 del Registro,” Atención de Requerimientos de Terceros” (R-MA-04) y se adjuntará una copia de referencia (carta, e- mail, etc.) en caso de que aplique.

Queda a criterio del responsable de la ejecución el mecanismo a utilizar. Los mecanismos no son limitantes entre sí:

- Reunión
- Cartas
- Correo

En el caso de que la comunicación externa sea generada por un requisito legal, MONTGRAS se adecua a los mecanismos impuestos por el ente emisor.

La información proveniente de una accidente laboral o enfermedad profesional será comunicada a través del Formulario DIAT y DIEP, el cual será enviado por correo por la gerencia de calidad o prevención de riesgos a la administración de cada sucursal adjuntando todos los documentos requeridos por el OAL.

Cada requerimiento que da origen a una respuesta (comunicación externa), se formaliza utilizando el ítem 2 del formulario presentado en el registro “Atención de Requerimientos de Terceros” (R-MA-04).

6.3. Comunicación a terceros:

El Gerente de Calidad envía la respuesta en el formulario a la parte interesada, dejando una copia para su registro.

Todas las evaluaciones de carácter ambiental que se desarrollen al interior de MontGras, no serán informadas a las partes interesadas. Los aspectos e impactos detectados como significativos o medianamente significativos serán manejados en forma confidencial.

Los peligros y riesgos identificados que pudieran generar daño a terceros serán notificados por medio de un tríptico explicativo, publicación en diarios murales, señalización de seguridad y acompañamiento por personal interno, en el momento del ingreso a la instalación; y por medio de señalización de seguridad visible, en el caso de que la tercera parte interesada no ingrese a la empresa.

6.4. Encuestas de experiencia de compra

La empresa medirá la satisfacción de cliente a través de diversas encuestas que miden el Índice de Pedido Perfecto (IPP), venta, post venta, comunicaciones, documentación y facturación.
Estas encuestas pueden ir variando durante el tiempo con el objetivo de obtener información de distintos ámbitos.

7. REGISTROS

- Atención de Requerimientos de Terceros (R-MA-04)
- Acta de Reunión (R-SG-06 01)
- Sistema de Reclamos y Sugerencias
- Acta de Reunión de los representantes del SG-SST” (R-SST-04)

8. ANEXOS

- **ANEXO 1: Atención de Requerimientos de Terceros (R-MA-04)**

ITEM 1: RECEPCIÓN

Fecha de Recepción de Solicitud: _____

Nombre persona interesada:

Cargo/Empresa/ Parte interesada:

( ) Teléfono, ( ) E- Mail, ( ) Carta, ( ) En forma personal, ( ) Otro

Referencia y Código: _____

Descripción del Requerimiento:

Recepcionado Por: _____

_____

ITEM 2: RESPUESTA

Fecha de Respuesta a Solicitud: _____

Generado por:

Cargo:

Respuesta a Requerimiento Solicitado:

ANEXO 2: Acta de Reunión (R-SG-06-1)

Fecha / Horas		**Inicio**	**Final**
Próxima reunión		**Inicio Por Det.**	**Final Por Det.**

Agenda		**Estado Revisión**
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Participantes		**Firmas**
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

Temas Tratados:

Anexo 3: SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Indique el área a la que va dirigida su sugerencia o reclamo.

AREA	

2. Marque con una x la opción que corresponda.

SUGERENCIA	
RECLAMO	

3. Indique claramente su sugerencia o reclamo.

Anexo 4: ACTA DE REUNIÓN DE LOS REPRESNETANTES DEL SG-SST

Fecha: 24-11-2021	**Empresa:** MontGras
Asistente representante Gerencia	Asistente representante Trabajadores:
1.-	1.-
2.-	2.-
3.-	3.-
Otros Asistentes: 1.	
Representante del SG-SST:	
1.- 2.-	

Objetivo: Reunión con los Representantes de los Comités Paritarios de Seguridad y los Representantes del SG-SST para abordar los principales temas de Prevención de Accidentes de la compañía.

Estados: Tema Nuevo: **N -** Tema Pendiente: **P -** Tema Resuelto: **R -** Tema Informativo: **I**

N°	Fecha Inicio	Descripción del Tema	Responsable	Fecha Solución	Estado
1					
2					
3					
4					
5					

Revisado Por:		Firma:
Fecha:		