




TR-SGI-PR-08

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y TOMA DE CONSULTA

Fecha de emisión: 31-Agosto-2023

Elaboró: Ing. Roger Gustavo Denegri de Dios
Puesto: Asesor de Calidad
Firma: 

Revisó: Ing. Jorge Álvarez Rivera
Puesto: Gerente Operaciones
Firma: 

Aprobó: Ing. Otoniel Arévalo Hernández
Puesto: Director General
Firma: 

Contenido

1.0	OBJETIVO.....	3
2.0	ALCANCE.....	3
3.0	POLITICA.	3
4.0	DEFINICIONES.....	3
5.0	DOCUMENTOS REFERENCIAS.	4
6.0	RESPONSABILIDADES.	5
7.0	REQUISITOS.	5
8.0	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL.....	6
9.0	DESARROLLO.	6
10.0	REGISTROS.	9
11.0	ANEXOS.	9
12.0	REVISIÓN Y CAMBIOS.	10

1.0 OBJETIVO.

Establecer la metodología empleada en TRUESPECT, S.A. de C.V., para asegurar y mantener los procesos de comunicación interna y externa vinculadas entre los diferentes niveles y funciones de la organización, así como generar la conciencia en lo correspondiente a sus funciones responsabilidades en el cumplimiento de la políticas y objetivos para el mejoramiento Sistema del Gestión Integrado.

2.0 ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los niveles y funciones, así como su relación con clientes y partes interesadas, desde la participación activa de los trabajadores en la identificación de aspectos e impactos ambientales, peligros, evaluación de riesgos, investigación de accidentes e incidentes, desarrollo y revisión de la política integral y consultas en relación al Sistema de Gestión Integrado de TRUESPECT, S.A. de C.V.

3.0 POLITICA.

La comunicación dentro de TRUESPECT, S.A. de C.V., se debe realizar a través de comunicaciones escritas (memorándum, oficios, cartas, circulares, etc.), vía correo electrónico, en reuniones informativas, carteles, trípticos boletines/o tableros informativos.

Los responsables de procesos no pueden proporcionar información a las partes interesadas externas sin autorización de Dirección General y/o Gerencia de Operaciones.

El personal debe mantener constante comunicación, sobre todo de aquellas actividades o acciones consideradas de importancia, de manera ascendente a descendente y viceversa, en todos los niveles de la organización para lograr la eficacia del Sistema del Gestión Integrado.

4.0 DEFINICIONES.

Comunicación Interna: Comunicación que se establece tanto como emisor y receptor que pertenecen a los departamentos, áreas o servicios de lo que consta TRUESPECT, S.A. de C.V.

Comunicación Externa: Comunicación que se sostiene con las partes interesadas que no pertenecen a la organización.

Consulta: Buscar información, datos, información u opciones sobre algún asunto o material, tratándolo con una o varias personas.

Difusión: Comunicar información referente a un tema específico en el desempeño de una empresa y pueden ser clientes, personal de la empresa, proveedores, instituciones financieras, sindicatos o a la sociedad en general.

Medio de Comunicación: Son instrumentos utilizados para informar y comunicar mensaje de forma oral o escrita, que puedan transmitir la información, dentro de las cuales están: la verbal, escrita, correo electrónico e información disponible en carteles.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene un interés específico en el desempeño de una empresa, y pueden ser: clientes, accionistas, personal de la empresa, proveedores, instituciones financieras, sindicatos o la sociedad en general.

Participación: Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, empresa propuesta, etc., en la cual las personas aportan valor.

Responsabilidad: Cargo u obligación moral que tiene una persona con respecto a algún tema determinado.

Sensibilización: Acción que provoca una reacción ante ciertos agentes o circunstancias.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para un propósito determinado.

SGI: Sistema de Gestión Integrado. Involucra el sistema de gestión de calidad, sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que TRUESPECT, ha implementado.

5.0 DOCUMENTOS REFERENCIAS.

ISO 9001 NUM. 7.4 5TA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 14001 NUM. 7.4 3RA ED. 2015:	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
ISO 45001 NUM. 7.4 1RA ED. 2018:	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
LFPDPPP DOF 05-07-2010:	LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

6.0 RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de Dirección General revisar este procedimiento y asignar los recursos necesarios para el debido funcionamiento de este procedimiento del sistema de gestión integral.

Es responsabilidad del Gerente de QHSE revisar este procedimiento, sus actualizaciones y asegurar el cumplimiento de este procedimiento, así como identificar las posibles mejoras que contribuyan a la eficacia de este:

- ✓ Revisar y validar la información a comunicar.
- ✓ Difundir la información de la organización.
- ✓ Analizar las solicitudes de información con las partes interesadas externas.
- ✓ Demostrar liderazgo, compromiso y la participación de los colaboradores.
- ✓ Asegurar la debida participación de los colaboradores de la organización en temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Efectuar periódicamente consultas relacionadas con la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Realizar reuniones para identificar oportunidades de mejora.

Los responsables de los procesos/áreas donde aplica este procedimiento son responsables de determinar la documentación e información en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo que debe darse a conocer interna o externamente, entregar la documentación e información al Gerente de QHSE para su debida difusión.

7.0 REQUISITOS.

El mensaje debe ser claro, preciso, conciso y sin ambigüedades, a través de comunicaciones escritas (memorándum, oficios, cartas, circulares, etc.), vía correo electrónico, en reuniones informativas, carteles, trípticos boletines/o tableros informativos.

El emisor y/los receptores deben mantener constante comunicación. La acción de la comunicación depende del emisor, de los tiempos, formas y condiciones para interacción entre este y el receptor.

8.0 SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

Para realizar comunicaciones (trípticos, tableros, etc.) en departamentos y/o sitios de trabajo deben verificar e identificar los posibles riesgos que puedan estar expuesto durante la comunicación de un mensaje verbal y/o visual, y los diferentes departamentos y/o áreas que interfieren en las operaciones.

9.0 DESARROLLO.

Responsable	Actividad
Gerente QHSE	Recepción y Análisis de la Comunicación
	<ol style="list-style-type: none"> El Gerente de QHSE recibe y analiza las solicitudes de la información en, materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, así como aquellas relacionadas con decisiones que incidan en el funcionamiento del SGI, dichas solicitudes pueden ser emitidas por: <ul style="list-style-type: none"> Partes interesadas internas. Dirección General/ Gerencia Operaciones. Personal de la Organización. Partes interesadas externas. Clientes. Proveedores. Autoridades. En caso de que las solicitudes de la información sean de partes interesadas externas, se responderán bajo previa autorización de Dirección General y/o Gerencia de Operaciones, y según los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No afecten el patrimonio de la Organización (datos considerados confidenciales, como aspectos financieros, procedimientos técnicos, información fiscal, aspectos legales, etc.). ✓ No afecten la integridad de personal de la Organización (datos confidenciales del personal, percepciones, deducciones, registros laborales, resultados de evaluaciones del desempeño, etc.).
Gerente QHSE	Comunicación con las Partes Interesadas
	<ol style="list-style-type: none"> El Gerente de QHSE responderá las consultas de información según el área de gestión, documentar y registrar en el Control de Comunicación. <ul style="list-style-type: none"> ✓ El Gerente QHSE responderá la consulta de información según el área de gestión, documentar y registra en el formato Control de Comunicación TR-SGI-PR-08-FOR-001 todas las solicitudes de información con su respectiva

	<p>respuesta y cuando lo amerite, dar seguimiento adecuado al asunto de las comunicaciones recibida y emitidas.</p> <p>✓ Las actividades de comunicación deben generar toma de conciencia en relación a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Funciones y responsabilidades en el cumplimiento de las política y objetivos del SGI. II. Identificación y control de los peligros y riesgos asociados a las actividades. III. Identificación y control de los aspectos e impactos ambientales significativos generados por las actividades. IV. Consecuencias por desviarse de los procedimientos y los beneficios asociados a un mejor desempeño en la aplicación del SGI, entre otros. <p>✓ La difusión y concientización puede realizarse a través de publicaciones, capacitaciones, pláticas, folletos y boletines, minutas de reuniones, correos electrónicos, memorándums, oficios, circulares, etc.</p>
Gerente QHSE	Comunicación Interna y Externa
	<p>4. Dirección General o el Gerente QHSE debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Comunicar al personal de TRUESPECT, y participación en los casos en que se produzcan los cambios que afecten la calidad, seguridad y salud en el trabajo y la generación de impactos al ambiente. II. Realizar consultas con los clientes en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. III. Comunicación a los proveedores cuando haya cambios que afecten a su calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y/u otros. IV. Comunicación a las partes interesadas externas pertinentes cuando sea apropiado, por temas de seguridad y salud en el trabajo y medioambiente.
Gerente QHSE	Participación de la Organización
Todos los procesos	<p>5. Todo el personal de TRUESPECT, debe participar en las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Identificación de aspectos e impactos ambientales que pueden suscitar en la organización. II. Identificación de peligros y riesgos que se puedan suscitar en la organización. III. Investigación de incidentes y accidentes que se puedan suscitar en la organización.

	<p>IV. Identificación y/o actualización de requisitos legales aplicables que afecten las actividades de la organización.</p> <p>V. Desarrollo de políticas y objetivos del SGI, aportando comentarios y opiniones a posibles mejoras e innovaciones que se pudieran implementar en la organización.</p> <p>Las comunicaciones internas y externas de la empresa se determinan a partir de las siguientes relaciones:</p> <table><tr><th>¿Qué comunicar?</th><th>¿Cuándo?</th><th>¿A quién?</th><th>¿Cómo? (Mecanismos)</th></tr><tr><td>Información referente al sistema de gestión integral</td><td>Según aplique: auditorías internas, auditorías externas, revisiones de alguna parte interesada, entre otras.</td><td>A todo el personal</td><td>Juntas, minutas, trípticos, pizarrones, auditorías internas, revisiones por la dirección, comunicados, por mencionar algunos.</td></tr><tr><td>Respuesta a quejas / comunicados / oficios de cualquier parte interesada</td><td>Según se reciba y lo solicite cada una.</td><td>A quien corresponda el comunicado.</td><td>Según lo requiera la parte interesada: correo, oficio, visita personal, circulares, entre otros.</td></tr><tr><td>Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos</td><td>Según se requiera y en cada área identificada.</td><td>Responsable del área</td><td>Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos; asegurándose que la información ambiental que se comunica es coherente y fiable.</td></tr></table>	¿Qué comunicar?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿Cómo? (Mecanismos)	Información referente al sistema de gestión integral	Según aplique: auditorías internas, auditorías externas, revisiones de alguna parte interesada, entre otras.	A todo el personal	Juntas, minutas, trípticos, pizarrones, auditorías internas, revisiones por la dirección, comunicados, por mencionar algunos.	Respuesta a quejas / comunicados / oficios de cualquier parte interesada	Según se reciba y lo solicite cada una.	A quien corresponda el comunicado.	Según lo requiera la parte interesada: correo, oficio, visita personal, circulares, entre otros.	Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Según se requiera y en cada área identificada.	Responsable del área	Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos; asegurándose que la información ambiental que se comunica es coherente y fiable.
¿Qué comunicar?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿Cómo? (Mecanismos)														
Información referente al sistema de gestión integral	Según aplique: auditorías internas, auditorías externas, revisiones de alguna parte interesada, entre otras.	A todo el personal	Juntas, minutas, trípticos, pizarrones, auditorías internas, revisiones por la dirección, comunicados, por mencionar algunos.														
Respuesta a quejas / comunicados / oficios de cualquier parte interesada	Según se reciba y lo solicite cada una.	A quien corresponda el comunicado.	Según lo requiera la parte interesada: correo, oficio, visita personal, circulares, entre otros.														
Cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	Según se requiera y en cada área identificada.	Responsable del área	Procedimiento de requisitos legales y otros requisitos; asegurándose que la información ambiental que se comunica es coherente y fiable.														
Gerente QHSE	Programa de Difusión																
	<p>6. El Gerente QHSE en colaboración con los responsables de procesos debe realizar al menos una junta mensual en las que se presentaran temas genéricos con el fin de crear conciencia en el personal bajo su responsabilidad sobre aspectos de calidad. Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.</p> <p>7. Estas difusiones deben ser documentadas en el Programa Anual de Concientización TR-SEG-PR-01-FOR-014, y se registraran la participación del personal en el formato de Lista de Asistencia TR-RHH-PR-01-FOR-013. Se proporcionará la inducción sobre aspectos de seguridad, salud y medio ambiente que se consideren necesarias al personal que visite las instalaciones de TRUESPECT.</p>																

Gerente QHSE/Dirección General	Realización de Reuniones
	<p>8. El Gerente QHSE se debe asegurar que las reuniones se realicen como lo establece Dirección General y/o Gerencia de Operaciones, informando al personal clave, que participa en reuniones, las fechas y horarios de las actividades a realizar, en las cuales se debe conocer la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resultados de las evaluaciones de desempeño y encuestas de satisfacción. ✓ Cumplimiento a los programas de capacitación. ✓ Resultado de auditorías. ✓ Resultados del seguimiento a las acciones derivadas de no conformidades. ✓ Retroalimentación del cumplimiento a la política integral de la empresa. ✓ Establecimiento de objetivas y metas del próximo año en base a los logros del año anterior. ✓ Actualización en relación a los requisitos legales y reglamentarios que afecten a la organización. ✓ Cualquier situación o suceso de relevancia que considera la Gerencia General a difundir.

10.0 REGISTROS.

TR-SGI-PR-08-FOR-001	Control de Comunicación.
----------------------	--------------------------

11.0 ANEXOS.

TR-RHH-PR-01-FOR-013	Lista de Asistencia.
TR-SEG-PR-01-FOR-014	Programa Anual de Concientización.

12.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

***Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	
Cada tres años	✓
Cada dos años	
Cada Junta de Revisión de Gerencia	
Otro Caso	

***Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia**

Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
21/07/2017	00	Edición Inicial	Ing. Jorge Álvarez Rivera	Otoniel Arévalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI	Lic. Edith Rojas	Otoniel Arévalo H.
31/08/2023	02	Revisión del SGI, sin cambios	Ing. Roger Gustavo Denegri de Dios	Otoniel Arévalo H.