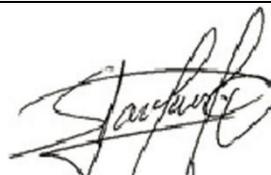


# PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Elaborado por: Jose Vidal Bejarano  
Jefe SSOMA



Elaborado por: Moises Salazar Zavala  
Jefe SIG



Aprobado por: Carlos Bardon Barbieri  
Representante Legal



Carlos Bardon Barbieri  
REPRESENTANTE LEGAL  
ALTELIZA SAC

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F. Aprobación		PR-SIG-002
		17/02/22		
		Versión	01	Página 2 /6

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la Gestión de Comunicación, Participación y Consulta de las partes interesadas referente al Sistema Integrado de Gestión de **ALTA TECNOLOGIA EN LIMPIEZA S.A.C.**

## 2. ALCANCE

Aplica a las Comunicaciones Internas y Externas; así como a la Participación y Consulta de todas las personas bajo el control de la organización.

**NOTA:** El presente procedimiento es aplicado o tomado como referencia en las cuentas adjudicadas a **ALTA TECNOLOGIA EN LIMPIEZA S.A.C.**

## 3. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- **Ley N° 29783**, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”.
- **D.S. N° 005-2012-TR**, “Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”.
- **Norma ISO 9001:2015**, “Sistema de Gestión de la Calidad”.
- **Norma ISO 14001:2015**, “Sistema de Gestión Ambiental”.
- **Norma ISO 45001:2018**, “Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”.

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

### 4.1. DEFINICIONES

- **Comité SST:** Es un órgano bipartito y paritario constituido por representantes del empleador y de los trabajadores, con las facultades y obligaciones previstas por la legislación y la práctica nacional, destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones del empleador en materia de prevención de riesgos.
- **Comunicación:** Acción y efecto de comunicar o comunicarse con la intención de transmitir y recibir un mensaje.
- **Participación:** actividad por la cual el personal o sus representantes forman parte de la implementación y mantenimiento de los elementos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe el servicio. (Puede ser interno o externo a la organización)
- **Consulta:** actividad por la cual los trabajadores o representantes o contratistas son consultados ante cualquier cambio que afecte su seguridad y/o salud.
- **Parte Interesada:** individuo o grupo interno o externo al lugar de trabajo, interesado o afectado por el desempeño de Calidad, Ambiental o de seguridad y salud de la organización.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o afección por el deficiente desempeño Ambiental, de Seguridad y Salud en el Trabajo de una organización.

### 4.2. ABREVIATURAS

- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **SGASST:** Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad y salud en el Trabajo.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **RISST:** Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F. Aprobación		PR-SIG-002
		17/02/22		
		Versión	01	Página 3 /6

## 5. RESPONSABILIDADES

### 5.1. Gerente General

- Promover la cooperación y la comunicación entre el personal, incluidos los trabajadores, sus representantes, a fin de aplicar los elementos del Sistema Integrado de Gestión en la organización en forma eficiente.
- Garantizar la comunicación interna de la información relativa al Sistema Integrado de Gestión entre los distintos niveles y cargos de la organización.
- Garantizar que los trabajadores y sus representantes son consultados y participan activamente en todos los elementos del Sistema Integrado de Gestión.
- Garantizar que las sugerencias de los trabajadores o sus representantes sobre el Sistema Integrado de Gestión se reciban y atiendan en forma oportuna y adecuada.
- Garantizar que los trabajadores hayan sido consultados antes de que se ejecuten cambios en las operaciones, los procesos y en la organización del trabajo que puedan tener repercusiones en la seguridad y salud de los trabajadores.

### 5.2. Comité SST

- Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- Consultar los registros del Sistema Integrado de Gestión, con excepción de la información relativa a la salud del trabajador que solo será accesible con su autorización escrita.
- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de los elementos del Sistema Integrado de Gestión (Programas de capacitación, identificación de peligros y riesgos, políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, entre otros.)

### 5.3. Jefes de Área

- Responder las comunicaciones de la condición reportada, las cuales estén bajo su responsabilidad.

### 5.4. Trabajadores

- Comunicar todo evento o situación que ponga o pueda afectar el medio ambiente o poner en riesgo su seguridad y salud o las instalaciones físicas.
- Participar y consultar los elementos del Sistema de Gestión Integrado

## 6. ESPECIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1. Comunicación Interna

#### 6.1.1. Comunicación Interna relacionada con Calidad

**ALTA TECNOLOGIA EN LIMPIEZA S.A.C**, garantiza estas comunicaciones entre los diversos niveles y funciones a través de los siguientes medios:

1. En forma verbal, por correo electrónico u otro medio a través del Administrador de servicio
2. Buzón de Sugerencias y ética de ALTA TECNOLOGÍA EN LIMPIEZA S.A.C.

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F. Aprobación		PR-SIG-002
		17/02/22		
		Versión	01	Página 4 /6

Estas comunicaciones son analizadas por **el Jefe SIG** y los resultados se revisan en las reuniones semestrales con Alta Dirección y Jefaturas.

Las respuestas a dichas comunicaciones se realizan a través correos electrónicos, periódico mural u otros.

### **6.1.2. Comunicación Interna relacionada con Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.**

**ALTA TECNOLOGÍA EN LIMPIEZA S.A.C**, en relación a sus aspectos ambientales, peligros y a su SGASST garantiza las comunicaciones entre los diversos niveles y funciones de la organización, así como, las comunicaciones con los contratistas y otras visitas al lugar de trabajo, a través de los siguientes medios:

1. En forma verbal, por correo electrónico u otro medio a través del Jefe **SIG**.
2. Buzón de Sugerencias y ética de **ALTA TECNOLOGÍA EN LIMPIEZA S.A.C**.
3. Y a través de sus representantes en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Estas comunicaciones son analizadas por el **Gerente General** y el **Jefe SIG** para luego ser canalizadas hacia el área responsable de la condición reportada, a fin de que se tomen las acciones pertinentes.

El seguimiento a las acciones tomadas se realiza en las reuniones mensuales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

### **6.2. Participación y Consulta relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo.**

La participación y consulta de los trabajadores, sus representantes y contratistas se realiza a través de los siguientes medios:

1. En la Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles. (Ver procedimiento "**Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles**")
2. En la Investigación de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales. (Ver Procedimiento "**Investigación de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Ocupacionales**")
3. En el desarrollo y revisión de la política y objetivos.
4. A través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. (Ver **RISST**), otros.

La información necesaria para la participación y consulta se consolidará en el formato "**Matriz de Participación y consulta**"

### **6.3. Comunicación Externa**

#### **6.3.1. Comunicación Externa relacionada con Calidad**

Para fines del **SIG** se ha establecido como comunicación externa a toda aquella comunicación que se realiza con el cliente (**Área Operaciones**), relativas a:

- a) Información sobre el servicio.
- b) Consultas, atención de pedidos, incluyendo modificaciones.
- c) Quejas.

Y las cuales se realizan a través de los siguientes medios:

- a) Informes.
- b) Correos electrónicos.
- c) Comunicaciones telefónicas.

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F. Aprobación		PR-SIG-002
		17/02/22		
		Versión	01	Página 5 /6

- d) Plataforma ALTELIZA SERVICEDESK
- e) Otros

La información contenida en estos medios es analizada por el **Gerente General / Jefe SIG** para determinar si se trata de consultas, sugerencias o quejas.

En el caso de tener relación con la Seguridad y salud en el trabajo, los resultados se revisan en las reuniones del CSST.

Las respuestas a dichas comunicaciones se realizan a través de correos electrónicos u otros medios.

### 6.3.2. Comunicación Externa relacionada con Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para fines del **SIG** se ha establecido como comunicación externa a toda aquella comunicación relevante con las partes interesadas externas (**Cientes, entes gubernamentales, proveedores, visitas o la sociedad**) relativas a:

- a) Consultas.
- b) Sugerencias.
- c) Solicitudes.
- d) Quejas.

**LIMA:** Las comunicaciones serán recepcionadas por las siguientes vías:

- a) Correo electrónico
- b) A través de la Pagina Web de **ALTA TECNOLOGIA EN LIMPIEZA S.A.C.**
- c) Recepción
- d) Otros.

El Gerente General y jefes de Área debe recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones externas relevantes al Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, previa consulta con Gerencia General.

**PROVINCIAS:** Las comunicaciones serán recepcionadas por las siguientes vías:

- a) Correo electrónico
- b) Memos, cartas u otros.

El Jefe SSOMA debe recibir, documentar y responder adecuadamente a las comunicaciones externas relevantes al Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, previa consulta con el Gerente General.

Para ambos casos las respuestas a dichas comunicaciones se realizan a través de correos electrónicos u otros medios.

Para consolidar los mecanismos de comunicación se considerará la **“Matriz de comunicaciones internas y externas”**

## 7. ANEXOS.

PR-SIG-004 **“PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS”**

	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	F. Aprobación		PR-SIG-002
		17/02/22		
		Versión	01	Página 6 /6