

|  |
| --- |
|  |
| Procedimiento y Normas de Comunicación Interna para Personal de DIMAR |
| **PE - 553** |
|

|  |
| --- |
| REVISION 1 |

Julio de 2013

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COPIA CONTROLADA |  | COPIA NO CONTROLADA | x |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

 |

1. **OBJETIVOS**

El Procedimiento de Comunicaciones tiene por objetivo difundir los lineamientos para gestionar las comunicaciones internas y externas en Dimar LTDA.-

1. **ALCANCES**

Es aplicable a todas las áreas de la empresa, tanto en faena como en oficina central. Es aplicable a todas las comunicaciones en Dimar Ltda.-, tanto internas como externas.

1. **RESPONSABILIDADES**

**Jefes de Áreas/ Secretaria de Gerencia**

Recibir comunicaciones a través de los canales de comunicación definidos por la Empresa.

Responder al “Agente Externo” por la comunicación realizada a la Empresa.

Derivar las comunicaciones al destinatario correspondiente.

Enviar las comunicaciones externas recibidas que tengan una eventual implicancia corporativa y que no sea posible identificar al destinatario, al Jefe de Estudios y Planificación, a través de mail, indicando el objetivo de la comunicación e identificando al “agente externo” de acuerdo al punto 7.1

**Secretaria Recepcionista**

Recibir comunicaciones a través de los canales de comunicación definidos por la empresa.

Derivar las comunicaciones a destinatario correspondiente.

Enviar las comunicaciones externas recibidas que tengan una eventual implicancia corporativa y que no sea posible identificar al destinatario, al Jefe de Estudios y Planificación, a través de mail, indicando el objetivo de la comunicación e identificando al “agente externo” de acuerdo al punto 7.1

Facilitar las comunicaciones internas en la Oficina Central y las comunicaciones entre la Oficina Central y las obras.

**Jefe de Estudios y Planificación** (ante comunicaciones derivadas a él)

Evaluar el impacto de la situación que ha ocasionado la comunicación externa recibida.

Tipificar la comunicación de acuerdo al área correspondiente

Derivar la comunicación recibida al Gerente o Responsable de área que corresponda de acuerdo a la tipificación

***Hacer seguimiento de la comunicación externa relevante.***

**Responsable de Área**

Responder al “Agente Externo” por la comunicación realizada a la empresa. Informar a su superior del resultado de la comunicación relévate.

**Jefe Administrativo (cuando existe en una obra)**

Recibir las comunicaciones externas relativas a la faena, a través de los canales de comunicación definidos por la compañía.

Derivar las comunicaciones al destinatario correspondiente

Hacer llegar las comunicaciones externas recibidas que tengan una eventual implicancia corporativa y que no sea posible identificar al destinatario, al Profesional Residente y al Jefe de Estudios y Planificación indicando el objetivo de la comunicación e identificando al “agente externo” de acuerdo al punto 7.1

Apoyar al Profesional Residente en la respuesta o solución de la comunicación recibida.

Facilitar las comunicaciones internas en la obra y las comunicaciones entre la obra y la Oficina Central.

**Profesional Residente**

Evaluar el impacto de la situación que ha ocasionado la comunicación externa hacia la obra, afecte a la Empresa, deberá dar a conocer dicha comunicación al Jefe de Estudios y Planificación.

Responder al “agente externo” por la comunicación realizada a la Obra.

Informar a su superior del resultado de la comunicación.

**Todo el personal de Dimar Ltda.**

Responder a las comunicaciones recibidas.

1. **DOCUMENTOS APLICABLES**

No Aplica

1. **TERMINOLOGÍA**

**Agente Externo**: Persona externa a la empresa que hace llegar una comunicación a Dimar Ltda.

**Comunicación:** Toda comunicación interna o externa realizada en forma verbal o escrita y que tenga relación con el trabajo.

**Canales de Comunicación:** Verbal, mail, teléfono, memorando, página web, revista, correspondencia interna (valija).

**Destinatario Final:** Persona encargada de responder a la comunicación. A continuación se presentan los Destinatarios Finales de las principales comunicaciones:

|  |  |
| --- | --- |
| ***Ámbito de la Comunicación*** | ***Destinario Final*** |
| Estudio de Propuestas | Jefe de Estudios y Planificación |
| Informaciones generales corporativas | Gerente |
| Informaciones generales relativas a la faena | Profesionales Residentes |
| Materias relacionadas a los productos y servicios | Gerente /Profesional Residente |
| Materias relacionadas con Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente | Prevención de Riesgos y Calidad |
| Materias relacionadas con temas de RR.HH Corporativos | Secretaria |
| Materias relacionadas con temas de faena de RR.HH. en Faena | Profesional Residente |
| Materias relacionadas con temas de tecnología de la información | Jefe de Estudios y Planificación |
| Materias relacionadas con temas financiero contables |  |
| Necesidades detectadas en los procesos en materias de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional | Gerente/ Profesional Residente/ Encargado de Calidad |
| Reclamos de Áreas de Negocio y/o Clientes | Jefe de Estudios y Planificación / Gerente |
| Materias relacionadas a Seguro (toma de Seguro o Siniestro) | Jefe de Estudios y Planificación |
| Materias Legales  | Gerente |

**Emisor**: Sujeto que emite una comunicación iniciando el proceso de comunicación relacionada al trabajo.

**Implicancias corporativas/ Comunicaciones relevantes:** Consecuencias que pudieran causar directa o indirectamente efectos en la operación, gestión o imagen de la empresa en su conjunto.

**Receptor**: Sujeto que recibe una comunicación relacionada al trabajo

**Responsable de Área:** Gerente, Jefe de Estudios y Planificación, Profesional Residente, Jefe de Área o quien deba dar cuenta de la gestión de un área de la Empresa.

1. **EQUIPOS Y HERRAMIENTAS**

No Aplica

1. **ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**
	1. **Recepción de Comunicaciones Externas**

Las comunicaciones que ingresen a la empresa podrán recibirse en forma escrita o verbal, a través de los canales de comunicación existentes en la empresa.

En las oficinas centrales las comunicaciones externas serán recibidas principalmente por la Secretaria de Gerencia o Recepcionista o cualquier persona presente de la empresa (en este último caso debe derivarse de acuerdo a lo estipulado en el presente procedimiento). En obra, se espera que sean recibidos por el Jefe Administrativo.

Comunicaciones referentes a materias corporativas y sin clara identificación de destinatario: Todas estas comunicaciones deberán enviarse al Jefe de Estudios y Planificación, a través de un mail, con copia al Profesional Residente, indicando el objetivo de la comunicación e identificando al “agente externo” según los puntos indicados a continuación en este aparatado.

Comunicaciones referentes a materias específicas de Obra: Todas estas comunicaciones externas deberán remitirse al Profesional Residente de la Obra a través de un mail, explicando el objetivo de la comunicación e identificando al “agente externo”.

Se deberá tomar nota de los datos del “agente externo” de acuerdo a los siguientes puntos:

1. Empresa a la que lo representa
2. Nombre completo
3. Teléfonos de contacto
4. e-mail corporativo
5. Región y comuna de residencia

En todo momento, las comunicaciones desde o hacia el exterior de Dimar Ltda., deberán realizarse con un leguaje respetuoso y cordial.

* 1. **Derivación de Comunicaciones Externas**

Comunicaciones referentes a materias corporativas y que no identifique destinatario

Al recepcionar la comunicación de ámbito corporativo en la empresa, por los medios de comunicación existentes, deberá derivarse al Gerente con copia al Jefe de Estudios y Planificación, a través de un mail, con todos los antecedentes del caso

El Gerente analizará la comunicación y su impacto en la empresa, derivándola al responsable del área que corresponda solucionar o responder.

Comunicaciones referentes a materias corporativas y con identificación clara del destinatario.

Se deberá derivar la comunicación al destinatario.

* 1. **Comunicaciones referentes a materias especificas de obra**

Al recepcionar la comunicación relativa a la Obra, por los medios de comunicación existentes, deberá derivarse al Profesional Residente correspondiente a través de un mail con los antecedentes del caso.

El Profesional Residente analizará la comunicación y su impacto en la obra/empresa. En el caso que revista implicancias corporativas y que no sea posible ser abordada en obra, derivará la comunicación al Jefe de Estudios y Planificación, de lo contrario, deberá responder o solucionar la situación que dio ocasión a la comunicación.

**7.4 Tipificación de Comunicaciones Externas Referentes a Materias Corporativas y Sin Clara Identificación de Destino**

 7.4.1 El Jefe de Estudios y Planificación tipificará por áreas las comunicaciones externas que reciba “referentes a materias corporativas y sin clara identificación de destinatario”.

**7.5 Respuesta de Comunicaciones**

Cada comunicación externa recibida en la empresa debe ser respondida por el destinatario final, en forma escrita al emisor.

Cada comunicación interna que se produzca en la empresa y que tenga relación con el trabajo, debe ser respondida, ya sea con información requerida, o bien acusando recibo de la comunicación.

**7.6** **Seguimiento de la Comunicación Externa**

 **7.6.1 Comunicaciones referentes a materias corporativas:**

El Jefe de Estudios y Planificación realizará un seguimiento a la respuesta o solución de las comunicaciones externas derivadas a los responsables de área.

 **7.6.2 Comunicaciones referentes a materias especificas de Obra**

El Profesional Residente realizará seguimiento a la respuesta o solución de las comunicaciones externas recibidas en obra.

El profesional Residente informará a la Gerencia los temas relevantes resultantes de este proceso. Las materias de administración y gestión deberán ser informadas al Jefe de Estudios y Planificación.

**7.7 Comunicación Interna**

Toda Comunicación que implique una respuesta/decisión que impacte los procesos de administración y gestión de la empresa deberá ser hecha en forma escrita. Asimismo, las respuestas a estas comunicaciones, también deben realizarse en forma escrita.

Las comunicaciones al interior de Dimar Ltda., deberán realizarse con copia a todas las personas que, por procedimiento o autoridad deban estar en conocimiento de estas.

1. **REGISTROS**
	1. Mails, memorandos, cartas.
	2. Mail informativo de comunicaciones externas al Jefe de Estudios y Planificación o Profesional Residente, según sea el caso
	3. Registro de Recepción de Comunicación escrita. (comprobantes, actas, otros)
	4. Registro de envío de Comunicación escrita. (comprobantes, actas, otros)
2. **Control de Cambios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Normas de Comunicación Interna para el Personal de DIMAR*** | **CONTROL DE CAMBIOS** | **COD:PE-553** |
|  |
| **Fecha** | **Capitulo o Sub capitulo** | **Versión**  | **Descripción de la modificación** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |