	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MP</h1>
Procedimiento: “COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”	Código: MP17 Revisión: 08 Cláusula: 7.4 ISO 9001 7.4 ISO 14001 5.4 y 7.4 ISO 45001

Elaborado y Revisado por: 	Aprobado por:
--	------------------------------

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para garantizar la participación y consulta de los trabajadores y como llevar a cabo las comunicaciones internas y externas entre las diferentes funciones y niveles de la organización con las partes interesadas pertinentes.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable a las comunicaciones institucionales internas, externas y de crisis y para las comunicaciones internas y externas que se dan en los procesos de ELECTROPERU S.A.

3. DEFINICIONES:

Comunicación externa: Es la comunicación que se establece entre el personal de la empresa y las partes interesadas externas.

Comunicación interna: Es la comunicación que se establece entre el personal de la empresa incluyendo el personal de las empresas contratistas cuyo trabajo se realiza dentro de las instalaciones de la empresa.

Parte Interesada: Individuo o grupo interesado afectado por el desempeño del Sistema de Gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo. Comprende a la población, empleados, clientes, proveedores, contratistas, unidades ambientales, ministerios, municipalidades, organismos regionales que tengan alguna relación con la organización.


Participación: Cuando los trabajadores de la empresa participan en las siguientes actividades relacionadas al SIG como, por ejemplo:

- La identificación de peligros, evaluación de riesgo, investigación de incidentes, accidentes.
- Desarrollo y revisión de políticas, objetivos, planes y programas.
- Elección de los representantes del comité de SST.
- Entre otras actividades que afecten al SIG.

Consulta: Cuando las partes interesadas son consultadas sobre asuntos del SIG como, por ejemplo:

- La determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.



	<h1>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MP</h1>
<p>Procedimiento: “COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”</p>	<p>Código: MP17 Revisión: 08 Cláusula: 7.4 ISO 9001 7.4 ISO 14001 5.4 y 7.4 ISO 45001</p>

- El establecimiento de la política y los objetivos del SIG.
- La asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la empresa, según sea aplicable.
- La determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos.
- La identificación y propuesta de mejoras a los procesos de la empresa.
- Entre otras actividades que afectan al SIG.

4. DESCRIPCIÓN:

4.1 Comunicaciones institucionales internas, externas y en crisis:

Estas comunicaciones están desarrolladas en el PLAN DE COMUNICACIÓN DE ELECTROPERU S.A., las cuales son gestionadas por la Sub Gerencia de Imagen y Responsabilidad Social.

En este plan se han definido las estrategias, sus acciones y los procedimientos para realizar la comunicación con las partes interesadas pertinentes. Algunas de las acciones detalladas están y/o podrían estar relacionadas al alcance del SIG.

A continuación, presentamos un cuadro que muestra el alineamiento entre las comunicaciones institucionales y los sistemas de gestión:

Tipo	Estrategia ¹	Acciones	Tipo de relación (directa /indirecta)	S G C	S G S T	S G M A
Comunicación Institucional Externa	Estrategia N°1: Difundir la gestión y buenas prácticas de ELECTROPERU S.A. en la generación de energía eléctrica	Difundir los documentos que conforman la gestión por procesos y el SIG.	Directa , porque incluye los aspectos del SIG y la gestión por procesos.	x	x	x
	Estrategia N°2: Dar a conocer las buenas prácticas Responsabilidad Social de ELECTROPERU S.A.	Difundir las actividades que ELECTROPERU S.A. realiza en relación con la educación en temas relacionados a la energía eléctrica y cuidado del agua.	Directa , en esta acción específica se tiene una relación clara entre, la finalidad de la acción y los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.	x		x
	Estrategia N°3: Difundir la adhesión de ELECTROPERU S.A. a los principios	Difundir la relación que hay en el CBGC, los Sistemas de Gestión y la Gestión	Directa , el SIG y la gestión por procesos estarían relacionados a los siguientes principios	x	x	x



¹ Las estratégicas son tomadas del Plan de Comunicaciones de ELECTROPERU S.A. aprobado en sesión de Directorio N° 012-2018 del 23 de mayo del 2018

Procedimiento: “COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”

Código: MP17
Revisión: 08
Cláusula: 7.4 ISO 9001
7.4 ISO 14001
5.4 y 7.4 ISO 45001

Tipo	Estrategia ¹	Acciones	Tipo de relación (directa /indirecta)	SGC	SGSST	SGMA
	del Código del Buen Gobierno Corporativo (BGC)	por procesos.	del Buen Gobierno: -BGC-04 (Se relaciona por los derechos del grupo de interés y sobre el daño que puede ocasionar sus operaciones a terceros) -BGC-18 (Se relaciona con el plan de comunicaciones - ¿A quién comunicar?) -BGC-22 (Establece el canal de comunicación entre la gerencia y el directorio) -BGC-25 (Si se cumplen todos los principios, también se cumplen los que guardan relación con el SIG) -BGC-27 (Se relaciona por la Gestión de riesgos) -BGC-29 (Se relaciona por los compromisos de la difusión de información cuando se realizan las comunicaciones) -BGC-30 (Se relaciona por definir los mecanismos de algunos canales de comunicación)			
	Estrategia N°4: Difundir el compromiso con la educación a la sociedad en temas relacionados a la energía eléctricas y cuidado del agua.	Comunicar las iniciativas de la empresa para proteger el medio ambiente.	Directa , en esta acción específica se tiene una relación clara entre, la finalidad de la acción y el Sistema de Gestión de Medio Ambiente.			X
		Comunicar las iniciativas de la empresa para promover las buenas relaciones con sus comunidades.	Indirecta , dependiendo del tipo de iniciativas podría haber una posibilidad de que tenga relación con el SIG.	X	X	X



Tipo	Estrategia ¹	Acciones	Tipo de relación (directa /indirecta)	S G C	S G S T	S G M A
	Estrategia N°5: Comunicar transparentemente las actividades responsables que ELECTROPERU S.A. realiza en las comunidades	Comunicar los programas y proyectos sociales que ejecuta ELECTROPERU S.A. en sus áreas de influencia.	Indirecta , siempre y cuando tengan un impacto en los Sistemas de Gestión, podría existir relación.	x	x	x
		Difundir las actividades de generación de electricidad de ELECTROPERU S.A.	Indirecta , siempre y cuando tengan un impacto en el Sistema de Gestión de Calidad, podría existir relación.	x		
	Estrategia N°1: Entregar al trabajador información relevante de manera oportuna.	Programas de reconocimiento.	Indirecta , dependiendo del tipo de reconocimiento, puede tener una vinculación con el SIG.	x	x	x
		Generar boletines o material audiovisual donde los protagonistas sean los trabajadores.	Indirecta , podría existir una relación directa con el SIG, si se vincula al trabajador con el manejo de la calidad, la identificación de peligros y riesgos en SST.	x	x	x
Comunicación Institucional Interna	Estrategia N°2: Empoderamiento de los promotores de cultura organizacional.	Promocionar los valores y atributos corporativos a través de buenas prácticas de los promotores.	Indirecta , esta acción podría tener relación directa con el SIG, siempre y cuando se trate de la promoción y reconocimiento de prácticas de la calidad, SST y MA.	x	x	x
		Involucrar las comunicaciones en el proceso de transformación (Comunicación oportuna y constante).	Indirecta , Podría tener relación con la gestión por procesos y el Sistema de Gestión de Calidad	x		
	Estrategia N°3: Posicionar a los líderes como gestores del cambio.	Capacitación por equipos de trabajo para la transición al cambio.	Directa , tiene relación con el Sistema de Gestión de Calidad, porque estas capacitaciones sobre gestión del cambio anuncian y promueven el entendimiento de	x		

Tipo	Estrategia ¹	Acciones	Tipo de relación (directa /indirecta)	SGC	SGSST	SGMA
			nuevas formas de trabajo, lo que impacta en la correcta ejecución de los procesos y/o procedimientos.			
		Promoción de reuniones para generar el diálogo entre los trabajadores y Gerentes (abiertas, con capacidad de escucha).	Directa , se relaciona con la participación de los trabajadores sobre el SIG.	x	x	x
Comunicación Institucional de crisis ²	Antes de una situación de crisis	Gestionar la disponibilidad de los aspectos logísticos requeridos por el equipo de comunicación ante una crisis (personal, recursos, insumos, registros vitales, entre otros)	Indirecta , guarda relación con el SIG, ya que los procesos de la empresa, incluyendo los de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y gestión del medio ambiente podrían generar efectos sobre la imagen de la empresa.	x	x	x
		Definir el rol del equipo de comunicación en crisis para la revisión y/o desarrollo de los mensajes a utilizar para cada grupo de interés de la empresa.	Indirecta , Podría existir relación con el SIG si los mensajes están relacionados a calidad, SST o MA.	x	x	x
		Identificar las fuentes de información y gestión interna de los riesgos potenciales	Directa , la identificación, evaluación y control de estos riesgos son importantes porque permite actualizar o visibilizar con mayor precisión el contexto para el SIG.	x	x	x
	Durante una situación de crisis	Realizar la comunicación a los grupos de interés, aplicando los	Indirecta , siempre que la crisis esté referida a aspectos de calidad, SST y MA, la	x	x	x



² Concordante con la Política de Continuidad Operativa y la Estructura Organizacional del Programa de Continuidad Operativa

Tipo	Estrategia ¹	Acciones	Tipo de relación (directa /indirecta)	S G C	S G S T	S G M A
		mensajes aprobados a través de los canales de comunicación establecidos.	comunicación es un requisito según los Sistemas de Gestión.			
		Gestionar el monitoreo de las respuestas y reacciones de los grupos de interés como resultado de la estrategia de comunicación en crisis desplegada, manteniendo informado al Comité de Gestión de Crisis en todo momento.	Indirecta , interesa gestionar las respuestas de las partes interesadas, siempre que tengan que ver con Calidad, SST y MA.	x	x	x
	Después una situación de crisis	Gestionar la documentación de todo el proceso de comunicación en crisis ejecutado.	Indirecta , podría guardar relación con el SIG por tratarse de un registro de cómo se ejecutó la comunicación.	x	x	x
		Gestionar la elaboración de un plan de implementación para las propuestas de mejora aprobadas por el Comité de Gestión de Crisis.	Indirecta , podría guardar relación si las mejoras están referidas a gestión de calidad, SST o MA.	x	x	x

Nota:

- El término “grupo de interés” es equivalente al término “parte interesada”.
- La información contenida en la columna “Acciones” ha sido copiada del PLAN DE COMUNICACIÓN DE ELECTROPERU S.A.

4.2 Comunicaciones internas y externas de los procesos

- Estas comunicaciones se asocian con la difusión de información en cada uno de los procesos como es el recibir, documentar y responder a inquietudes o quejas, que puedan ser recibidas tanto en forma escrita como verbal, pueden provenir de partes interesadas externas o internas y que están relacionadas al SIG.
- La comunicación puede realizarse a través de memorandos, cartillas informativas, boletines internos, reuniones de trabajo, capacitación, entre otros, utilizando medios como el correo electrónico, murales, etc.



Procedimiento: “COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS”

Código: MP17
Revisión: 08
Cláusula: 7.4 ISO 9001
7.4 ISO 14001
5.4 y 7.4 ISO 45001

- c. Se realiza la comunicación para las actividades, tareas o lugar de trabajo del personal a su cargo o que realiza labores en la empresa.
- d. Para el caso de las comunicaciones externas, se reciben de forma escrita y/o verbal por llamada telefónica, estas comunicaciones deben ser analizadas para luego presentar una respuesta ante la parte interesada pertinente que emitió la comunicación.

5. REGISTROS

5.1 Plan de Comunicación de ELECTROPERU S.A.

6. CONTROL DE MODIFICACIONES

- En el encabezado se reemplaza las cláusulas 5.5.3; 4.4.3 y 4.4.3.1 de las normas ISO 9001; 14001 y OHSAS 18001 por ya no encontrarse vigente; las nuevas versiones de las normas ISO (9001; 14001 y 45001) han estandarizado su estructura de alto nivel y contemplan la cláusula 7.4 para la comunicación; en cuanto al requisito 5.4 de la ISO 45001
- Se actualiza el procedimiento de manera total, basados en el Plan de Comunicación de ELECTROPERU S.A. aprobado por el Directorio.

