

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

Contenido

Fecha prevista de publicación

28/09/2015

Normas

5.5.3 Comunicación Interna

Categoría QMS

Planta

Molino Cañuelas

Area/Proceso

Comunicación

1- Objetivos

- Este procedimiento establece las condiciones necesarias para asegurar el funcionamiento del sistema de comunicación interna, externa, participación y consulta para los asuntos relativos al sistema de gestión integrado.
- Identificar las partes interesadas conociendo quienes son esos grupos de interés, cuáles son sus objetivos e intereses, que poder tienen en la organización y cuál sería la relación óptima a emprender desde la empresa en su trato con cada uno de ellos.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

2- Alcance

El alcance de este procedimiento incluye toda la comunicación relativa a la gestión de la empresa, tanto en lo que se refiere a los sentidos verticales Dirección-Empleados y Empleados-Dirección como a lo referente a la comunicación horizontal entre las distintas Áreas o Sectores, también incluye lo relacionado a la comunicación, identificación y evaluación de las partes interesadas externas.

3- Responsables

Responsable de Comunicación

4- Desarrollo

4.1- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Grupos de interés (GI): Individuo o un grupo de individuos que pueden afectar o verse afectados en el logro de los objetivos empresariales.

4.2- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 22000
- Norma ISO 14001
- Norma OHSAS 18001
- IFC Performance Standards
- ISO 27000
- Comunicación de Progreso del Pacto Global

4.3- CUERPO PRINCIPAL

Consideraciones Generales pertinentes

Todas las comunicaciones que se hagan deberán estar redactadas con un lenguaje fácilmente comprensible

4.3.1- COMUNICACIÓN INTERNA

- Comunicación de la Política, Nuestro Credo, Misión, Objetivos y Metas, Directrices.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

- La Dirección transmite a la totalidad de los empleados los principios de la Política, Objetivos, Nuestro Credo, Misión, Objetivos y Metas de la empresa, mediante:
 - Correo electrónico conforme a la lista de distribución de usuarios.
 - Cartelera de Comunicación, ubicadas estratégicamente en los distintos Sectores de la empresa.
 - Durante las actividades de inducción para personal ingresante.
- Comunicaciones de Objetivos, Actividades y Resultados relacionados al Sistema de Gestión Integrado.
 - Los resultados de Auditorias serán comunicados al personal responsable de las actividades que hayan sido auditadas.
 - La Dirección transmite a la totalidad de los empleados los objetivos anuales establecidos para toda la empresa y los resultados obtenidos al finalizar cada ejercicio, utilizando los siguientes canales:
 - Reuniones con los Responsables de Sector.
 - Reuniones con los Equipos Naturales.
 - Formularios de Fijación de objetivos para cada Área/Sector asociados a la Descripción de Puestos.
 - La Dirección transmite a la totalidad de los empleados las actividades relacionadas al sistema integrado utilizando los siguientes canales:
 - Reuniones con los Equipos Naturales.
 - Cartelera de Comunicación, ubicadas estratégicamente en los distintos Sectores de la empresa.
 - Medios audiovisuales o electrónicos, e-mail, sitios Web, intranet.
 - Manuales, procedimientos o manual de procedimientos, procedimientos documentos, instructivos, estándares y registros.
- Molino Cañuelas S.A.C.I.F.I.A. documentara y comunicara a todos los empleados y trabajadores directamente contratados por él sus condiciones de trabajo y los términos del empleo, incluyendo sus derechos salariales y a cualquier beneficio
- Molino Cañuelas S.A.C.I.F.I.A. comunicara la información pertinente sobre los requisitos legales y otros requisitos a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas.
- Otros canales de Comunicación.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

- Teléfono.
 - Correos electrónicos por la red interna.
 - Página Web del Grupo
 - Intranet.
 - Sistema JD Edwards.
 - Sistema de Reclamaciones.
 - Sistema de Ticket para el Dpto. Sistemas del Grupo.
 - Línea directa con el presidente de la Compañía.
 - Procedimientos, instructivos, manuales y especificaciones
- Reuniones del Equipo de Revisión por la Dirección, Equipo de la Inocuidad de los Alimentos y Equipos Naturales.
 - Los Equipos administran sus reuniones conforme a la siguiente metodología:
 - Planificación: mediante un plan de trabajo o Agenda, donde se informan los temas que se trataran en la reunión, de acuerdo a los requerimientos de cada Norma.
 - Desarrollo: desempeñando cada integrante del Equipo su rol (Líder, Secretario de Actas, Toma tiempos, Miembros), analizando los procedimientos y utilizado las herramientas del sistema integrado.
 - Seguimiento: mediante las Minutas de Reunión, en la cual se monitorea la evolución del Equipo y resultados, se planifica a futuro, se logra el compromiso para el cumplimiento de las acciones inmediatas.
 - Evaluación y Medición: mediante la utilización de herramientas de evaluación de reuniones, permitiendo monitorear, discutir y mejorar el proceso de trabajo en equipo en forma sistemática.
 - *El líder del Equipo de Inocuidad es el responsable de canalizar y de informar al equipo de Inocuidad, los cambios relevantes para cada tema mencionado a través de las reuniones de los integrantes del equipo de Inocuidad.*
 - *La comunicación interna se realiza a través de los canales descriptos en la tabla siguiente:*

Tema	Responsable	Vía de comunicación
Productos a productos nuevos	Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo/ Líder de Inocuidad	Cambios en especificaciones (Loyal)
Materias Primas, ingredientes y servicios	Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo / Líder de Inocuidad	Cambios en especificaciones (Loyal)
Sistemas y equipos de producción	Ingeniería de Procesos – Jefatura de producción y desarrollo	Email / Reunión de Equipo de Inocuidad
Locales de producción, ubicación de los equipos, entorno circundante	Ingeniería de Procesos – Jefatura de producción y desarrollo	Email / Reunión de Equipo de Inocuidad

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

<i>Programa de limpieza y desinfección</i>	<i>Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo / Supervisión de Calidad</i>	<i>Email / Reunión de Equipo de Inocuidad Cambios en el plan maestro</i>
<i>Sistemas de embalaje, almacenamiento y distribución</i>	<i>Ingeniería de Procesos – Jefatura de producción y desarrollo</i>	<i>Email / Reunión de Equipo de Inocuidad</i>
<i>Niveles de calificación del personal, responsabilidades y autorizaciones</i>	<i>Jefatura de RRHH – Jefatura de Calidad y Sistemas de Gestión</i>	<i>Cambios en perfiles de puestos - plan de capacitación</i>
<i>Requisitos legales y reglamentarios</i>	<i>Jefatura de Calidad y Sistemas de Gestión</i>	<i>Actualización de la matriz legal – Email a responsables pertinentes</i>
<i>Conocimiento relativo a los peligros para la inocuidad de los alimentos y las medidas de control</i>	<i>Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo</i>	<i>Email / Reunión de Equipo de Inocuidad</i>
<i>Requisitos del cliente, del sector y otros</i>	<i>Gerencia de ventas</i>	<i>Email / Reunión de Equipo de Inocuidad</i>
<i>Consultas pertinentes de las partes interesadas externas</i>	<i>Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo Call-center</i>	<i>Email / Teléfono / Recepción</i>
<i>Quejas indicando peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, asociados al producto</i>	<i>Jefe de Aseguramiento de Calidad y Desarrollo Call-center</i>	<i>Email / Teléfono / Recepción</i>
<i>Otras condiciones que tengan un impacto en la inocuidad de los alimentos</i>	<i>Todo integrante del equipo de inocuidad de los alimentos</i>	<i>Email / Reunión de Equipo de Inocuidad</i>

4.3.2- Participación, Consulta, Informes y Capacitación.

- Molino Cañuelas S.A.C.I.F.I.A. asegura que los trabajadores, contratistas y sus representantes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, son consultados, informados y capacitados en todos los aspectos de SST relacionados con su trabajo, incluidas las disposiciones relativas a situaciones de emergencia.
 - Establece la participación de los Empleados en forma directa para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles:
 - Su participación a través de la investigación de incidentes.
 - Buzones de Sugerencias.
 - Su compromiso en el desarrollo y revisión de políticas y en el cumplimiento de objetivos. La política y los objetivos de SST son comunicados a todos los empleados, y estos

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

participan en forma activa, para la implementación de la política y el cumplimiento de los objetivos.

- Su consulta siempre que existan cambios que afecten su SST, los empleados involucrados serán consultados a cerca de este cambio, participando en la detección de potenciales riesgos.
 - Cualquier empleado que tenga alguna consulta y/o sugerencia relacionada a SST, puede canalizar la misma a través de su representante en los temas relacionados con SST.
 - Los resultados relevantes de la revisión por la dirección en materia de SST
- Cualquier Contratista, Transportista o Visita que tenga alguna consulta y/o sugerencia relacionada a SST, pueden canalizar la misma a través del Jefe de Planta.

4.3.3- Comunicación Externa.

- Molino Cañuelas S.A.C.I.F.I.A. se encarga de recibir, documentar y responder a las comunicaciones externas por parte de: clientes, proveedores, contratistas y otros visitantes, vecinos, autoridades legales, organismos regulatorios y cualquier otra parte interesada. A través de los siguientes canales:
 - Teléfono.
 - Correos electrónicos por la red interna.
 - Página Web del Grupo o Sistema de Ticket para Reclamaciones
 - Sistema de Ticket para el Dpto.
 - Sistemas del Grupo.
 - Procedimiento Retiro de Mercado.
 - Procedimiento de eventos significativos.
 - Proceso reclamo de cliente.
 - Con transportistas a través de los Responsables de control de Transportes.
 - Con IRAM a través del newsletter para socios
 - Con CIPA a través del newsletter para miembros.
- Molino Cañuelas decide no comunicar proactivamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos.
- Molino Cañuelas utilizará los PS de IFC y su manual de relaciones con la comunicad y otros actores sociales como guía de referencia en caso de nuevos proyectos de envergadura.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

- Molino Cañuelas asegura la comunicación a lo largo de toda la cadena alimentaria, esto es esencial para asegurar que todos los peligros pertinentes a la inocuidad de los alimentos sean identificados y controlados adecuadamente en cada punto dentro de la cadena alimentaria. Esto implica comunicación entre organizaciones, en ambos sentidos de la cadena alimentaria. La comunicación con los clientes y proveedores acerca de los peligros identificados y las medidas de control ayudarán a clarificar los requisitos del cliente y del proveedor (por ejemplo con relación a la viabilidad y necesidad de esos requisitos y su impacto sobre el producto terminado).
- El personal designado más abajo tiene definidas la responsabilidad y autoridad para la comunicación externa en lo concerniente a la inocuidad de los alimentos.
 - Proveedores de MP, Insumos y Servicios: Responsable de Compras/Almacenes /Persona que contrata el servicio. Vía el procedimiento NC de Insumos y Servicios o por mail. A través del proceso de evaluación de proveedores. Vía mail, telefónica o personal.
 - Autoridades Sanitarias Competentes: De acuerdo al procedimiento de Visitas Regulatorias
 - Clientes y Partes Interesadas Externas: Personal de aseguramiento Calidad y Desarrollo / Call center / Comerciales, en forma telefónica, vía mail o personalmente; Vía el procedimiento de Retiro de Mercado
 - Contratistas: Jefe de Planta / Administración / Responsable de Seguridad e Higiene. Vía Telefónicamente, Personalmente o mail.
 - Consumidores: A través de las etiquetas, información de productos, campañas publicitarias, Call Center y otros medios de comunicación.

4.3.4- Identificación y Evaluación de las partes Interesadas Externas.

- El área de Calidad en conjunto con la de Comunicación realizan un relevamiento anual a través de las áreas de la empresa que interactúan con las partes interesadas externas, con el objetivo de tenerlas claramente identificadas a ellas y a sus necesidades
- El área de Sistemas en conjunto con el área de Seguridad de la Información realizan un relevamiento de las partes relacionadas internas y externas, pero enfocándose desde el punto de vista de la seguridad de la información.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

Esto permite establecer los canales de comunicación necesarios para favorecer la mejora continua y fortalecer el rol de la empresa en la participación y desarrollo de la comunidad.

- Evaluación de las partes interesadas:
 - La evaluación de las partes interesadas relevadas anualmente, se realiza analizando las siguientes variables:
 - **Riesgo:** Efecto que la acción del grupo de interés puede ocasionar en la organización. Se evalúa de 1 a 5, donde 1 es “Sin efecto” y 5 “paralización”.
 - **Oportunidad:** Abarcamiento del efecto del riesgo. Se evalúa de a 1 a 5, donde 1 es “No afecta” y 5 “afecta a todas la unidades de negocio”.
 - **Impacto:** Se calcula como la suma ponderada del riesgo y la oportunidad.
 $Impacto = 0,5 \times Riesgo + 0,5 \times Oportunidad$
 - **Legitimidad:** Derecho para ejercer una función. Se evalúa como 1 o 5, donde 1 es “No legítimo” y 5 “Legítimo”
 - **Poder:** Nivel de influencia que ejerce sobre el resto de los grupos de interés. Se evalúa de 1 a 5, donde 1 es “sin influencia” y 5 “influencia sobre la mayoría de los grupos de interés”
 - **Influencia:** Se calcula como la suma ponderada de la legitimidad y el poder.
 $Influencia = 0,4 \times Legitimidad + 0,6 \times Poder$
 - **Urgencia:** Prontitud en que debe atenderse una necesidad o interés. Se evalúa de 1 a 7, donde 1 es “No Urgente” y 7 “Urgente”
 - **Nivel de dependencia de la organización con los GI:**

Se evalúa como:

Evaluación de la dependencia= Impacto x Influencia x Urgencia.

El resultado se interpreta como:

Entre 1 a 45 : Baja = 1; Entre 46 a 100 : Media = 2; Mayor A 100 : Alta = 3

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

Nivel de dependencia del GI con la empresa:

Baja= 1

Media =2

Alta= 3

- Relevancia: Importancia del grupo de interés en función de los efectos que puede causar a la organización

Se calcula como:

Relevancia= Nivel de dependencia de la organización con los GI x Nivel de dependencia del GI con la empresa

El resultado se interpreta como:

-De 6 a 9: Actor Clave (alto impacto y alta influencia)

-De 4 a 8: Actor Relevante (alto impacto, baja influencia o alta influencia y bajo impacto)

-De 1 a 3: Actor poco relevante (baja influencia y bajo impacto)

*Ver “Anexo 1: Identificación y Evaluación de Partes Interesadas” y “Anexo 3: Identificación y Evaluación de Partes Interesadas de Seguridad de la Información”

- Comunicación y acciones en función de la relevancia de los grupos de interés
 - La comunicación con los diferentes grupos de interés se realiza según lo indicado en la tabla de la figura 2: Matriz de comunicación, que indica los temas (intereses), responsables, frecuencias y medios.

Las acciones sugeridas toman según la relevancia de la parte interesada:

- Actor clave: Ante posibles riesgos, activar mecanismos de consulta; Comunicar de manera proactiva cambios que pudieran afectarlos; Activar el comité de crisis ante circunstancias que pudieran afectar la reputación e imagen de la empresa y/o causar la paralización de actividades, siniestros u otro evento de gran significancia; Generar acciones de relacionamiento con objetivos comunes a fin de fortalecer el vínculo; Monitorear y actualizar expectativas.
- Actor relevante: Comunicar de manera proactiva cambios que pudieran afectarlos; Generar acciones de relacionamiento con objetivos comunes a fin de fortalecer el vínculo; Monitorear y actualizar expectativas.

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

- Actor No relevante: Informar por medios generales.
- Molino Cañuelas analizará por medio de la Resp. De Comunicación, Comunicar a las partes interesadas correspondientes todo cambio en el tamaño, los procesos, la estructura, la cadena de suministro de la organización; por ejemplo: Cambios en la ubicación de las operaciones, o en las propias operaciones, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones; cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado); cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.
- Molino Cañuelas realiza anualmente un reporte de sustentabilidad y comunicación de progreso según requisitos internacionales como los del Pacto Global para demostrar a las partes interesadas los aspectos más relevantes en materia de sustentabilidad como un resumen los resultados alcanzados (o de los resultados esperados) usando, tanto como sea posible, indicadores o medidas como los desarrollados por la Global Reporting Initiative (GRI).

4.3.5- Comunicación en casos de Emergencias/ Contingencias Mayores.

- Cuando sea detectada una emergencia, todas las comunicaciones se realizaran de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de **Preparación y Respuesta ante Emergencias**.
 - Contingencias Mayores se definen, todo hecho o suceso que derive de:
 - Pérdidas de vidas humanas
 - Reclamos o Denuncias (referidas a medio ambiente)
 - Incendio y Explosión
 - Derrames
 - Olores nauseabundos
 - Ruidos Molestos
 - Material particulado molestos
 - Humos Densos
 - Escape de Amoníaco
 - Problemas con fuentes radiactivas
 - Recall
 - Producto potencialmente no inocuo o no inocuo
 - Desastres naturales
 - Disturbios sociales
 - Otros
 - Comité de Crisis

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

El objetivo del Comité de Crisis es asumir la responsabilidad de la comunicación de crisis, estudiar el problema, valorar la gravedad del mismo, aliviar en lo posible los daños, tomar decisiones, decidir quiénes van a ser los portavoces y cuál va a ser la postura oficial de la empresa. Este comité se crea ante la necesidad de dar respuestas pensadas, prudentes, coordinadas y rápidas, así como también, ante la obligación de cuidar de la imagen y reputación de la empresa.

Toda la información pertinente al comité de crisis como ser integrantes, vías de comunicaciones, etapas, entre otros, se encuentran descritos y detallados en el Manual de Crisis.

En Anexo 02 se encuentra el proceso de Contingencias Mayores descrito en Flujograma.

Documentos relacionados

REGISTROS

MODIFICACIONES

Versión	Cambios
0	Versión Inicial
1	Se modificaron anexos, y cuerpo del documento, según requisitos normativos
2	Se modifico Anexo 1
3	Se realizaron modificaciones en el cuerpo del documento, se agrego relevamiento de las partes interesadas de Seguridad de la información

Anexos

Anexo 1 Identificación y Evaluación Partes Interesadas.xls

Anexo 2 Flujograma Comunicación Contingencias Mayores.xls

Anexo 3 Identificación y Evaluación Partes Interesadas de Seguridad de la Información.xls

	Rubro Comunicación Interna, Externa, Participación y Consulta	Codigo: MC-POE-CMN-02
		Versión: 03
		Vigencia: 28/09/2015
Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Franco Menconi	Santiago Matteoda()	Santiago Matteoda()

form.attachsection.name. Anexos.end

form.attachsection.content.name. Anexos.end

Copia No Controlada