

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

1.OBJETIVO:

Establecer el procedimiento de comunicación de PROLADE hacia las partes interesadas (interna y externa) y de las partes interesadas (internas y externas) hacia PROLADE.

2. ALCANCE:


Este procedimiento es aplicable a todas las partes interesadas externas (contratistas, subcontratistas, prestadores de servicio, proveedores, la comunidad en general, dependencias gubernamentales estatales y federales) y partes interesadas internas (trabajadores, accionistas).

3. RESPONSABILIDADES:

El gestor social: realizar comunicación a todas las partes interesadas encargado del mantenimiento de la elaboración y mantenimiento de los archivos de comunicación, es responsable de recibir las comunicaciones de las partes internas y externas, transmitir a las diferentes áreas las comunicaciones relacionadas a sus procesos.

Recursos humanos: es el encargado de recibir comunicaciones de los empleados y brindarle retroalimentación a los mismos.

De los representantes o jefes de zonas: recibir o transmitir cualquier comunicación brindada por trabajadores u otras partes interesadas.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

4. DEFINICIONES:

COMUNICACIÓN INTERNA: La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.

COMUNICACIÓN EXTERNA: Es aquella que se pone de manifiesto con los sectores externos y partes interesadas que están relacionadas con la empresa.

PARTES INTERESADAS O STAKEHOLDERS: Son grupos de interés que tienen algún tipo de relación con la empresa.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: Todo mecanismo de comunicación tiene que considerar aspectos de confiabilidad en el envío de información que se envía llegará, o en caso contrario el mecanismo nos notificara que no ha podido ser enviar la información. A si como también nos puede garantizar la información que se envía a través de un proceso de comunicación a través de un mensaje enviado de uno a uno, de uno a muchos, o de muchos a uno.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: Los medios de comunicación son todos aquellos sistemas usados para el establecimiento de una comunicación. Estos sistemas se basan, principalmente, en los diferentes canales e instrumentos comunicativos que permiten el desarrollo de un intercambio de información. Ejemplos de medios de comunicación: redes sociales, WhatsApp, correos electrónicos, teléfonos, internet, página web, etc.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

5.ACTIVIDADES:

5.1. COMUNICACIÓN INTERNA


Comunicación Interna: Para la correcta interacción de los procesos, para la planeación de actividades, control de los recursos de las operaciones, Política y cumplir con las metas y objetivos e indicadores, PROLADE, contempla en todo momento contar con la comunicación de todo el personal y de todas las áreas que interactúan directa e indirectamente en cada uno de los procesos. La Comunicación Interna puede ser descendente, ascendente y lateral a través de los distintos niveles de la empresa. para la comunicación interna se estipula el mecanismo en canales de comunicación y consulta con la interacción directa o indirecta de los procesos y actividades que la empresa.

Canales de comunicación:

Los canales de comunicación son los siguientes:

- **WhatsApp y llamadas telefónicas:** Permite agilizar los procesos e intercambiar mensajes y llamadas en tiempo real.
- **Radios:** Es el medio de comunicación que se realiza en las áreas donde no se cuenta con señal.
- **Página web, correos electrónicos:** Este es uno de los canales de comunicación interna empresarial más eficientes, ya que se puede generar un intercambio de información flexible, continuo e inmediato.
- **Trípticos, mensajes de texto, pizarras informativas, comunicados, comunicación verbal o escrita.**
- **Reuniones:** presenciales o video llamadas.

Si la comunicación es de carácter urgente se les comunica a los jefes o supervisores de las diferentes áreas involucradas de forma inmediata, para posteriormente estos informar a los interesados si lo requiere.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

También se utiliza estrategias para hacer llegar la información hacia los empleados de la empresa.

- Visitas constantes a las áreas.
- Reuniones con los empleados en diferentes puntos de la empresa.
- Platicas cortas de temas de interés.
- Campañas
- Videos cortos que contienen mensajes de los temas de interés entre otros.


A) Áreas que pueden hacer comunicación interna:

Las áreas que pueden hacer comunicaciones internas son:

- Director General
- Departamento de Sostenibilidad
- Gerencias
- Jefaturas
- RRHH
- Cualquier persona asignada por el representante legal para realizar comunicaciones internas.

A) Comunicaciones internas

- Comunicaciones para el personal y partes interesadas internas.
- Difundir en la organización los programas, manuales, procedimientos, instructivos y formatos al personal, organizaciones, contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios.
- Difundir cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores.
- Difundir los resultados de las auditorías internas y externas o Resultados de simulacros.
- Difundir las mejores prácticas y estándares.
 - Realizar la difusión de las políticas de la empresa.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8


- Realizar la difusión de los temas relacionados con la evaluación de peligros y riesgos propios del proyecto y Los Aspectos Ambientales.
- Realizar la difusión de los requisitos Legales vigentes y otros requisitos aplicables.
- Los resultados de la evaluación del desempeño o Difusión de indicadores de accidentes
- Difusión de los planes de gestión AVC
- Difusiones de planes de gestión EISA o Difusión de comunicados de días festivos o Difusión de vacantes.
- Inducción y Capacitaciones al personal.

5.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Comunicación Externa: Como parte de la Responsabilidad Social PROLADE, tiene establecida una estrecha línea de comunicación externa con todo individuo que interactúe directa o indirectamente con el proceso de sus actividades.

Todas las comunicaciones externas dirigidas desde PROLADE son emitidas por el personal administrativo autorizado, podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión de carácter medioambiental, social, productivo o administrativo planteada por otras administraciones de entes externos como ser:

- Instituciones educativas
- Productores
- Comunidad en general
- Proveedores

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

- Clientes
- Organizaciones no gubernamentales
- Organizaciones municipales, estatales y federales

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN


- De manera personal: por conferencias, entrevistas
- De manera escrita: por medios de oficios, correos electrónicos, reportes, circulares, anuncios.
- De manera visual: Página Web, letreros, carteles, y señalamientos.

Áreas que pueden hacer comunicación externa:

- Director General
- Departamento de Sostenibilidad
- Personal autorizado por el Director General

Las comunicaciones de PROLADE hacia las partes interesadas puede ser:

- Seguimiento y contestación a las partes interesadas externas.
- Difundir los programas, manuales, procedimientos, instructivos y formatos al personal, organizaciones, contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios.
- Difundir el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Difundir los resultados de las auditorías internas y externas
- Resultados de simulacros.
- Realizar la difusión de las políticas de la empresa.
- Realizar la difusión de los temas relacionados con la evaluación de peligros y riesgos propios del proyecto y Los Aspectos Ambientales.
- Realizar la difusión de los requisitos Legales vigentes y otros requisitos aplicables.
- Difusión de incidentes /accidentes.
- Difusión de los planes de gestión AVC

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

- Difusiones de gestión EISA entre otros.

Recepción de comunicación externa de partes interesadas en PROLADE

La parte interesadas puede comunicarse con PROLADE mediante los medios de comunicación que establece este procedimiento.


Estas comunicaciones pueden ser recibidas por cualquier persona de la empresa para luego ser direccionadas al departamento de Sostenibilidad (área social), en donde serán evaluada, discutidas para su respuesta.

5.4. SOLICITUDES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROLADE cuenta con un mecanismo de PQRS en el cual se establece el procedimiento para la manifestación y tratamiento de estas como parte de un mecanismo de comunicación.

5.5 FORMA DE COMUNICACIÓN PARA PERSONAS ANALFABETAS O ESPECIALES.

A través de carteles y comunicación oral, Proyectando videos.

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	
DEPARTAMENTO: SOSTENIBILIDAD	CODIGO:PRO-SOS-PRO-005	
FECHA DE EMISIÓN: 02/06/2023	Revisión 1	Página 1 de 8

6. REFERENCIAS:

7. ANEXOS:

8. CONTROL DE CAMBIOS:

No.	Descripción del cambio	Responsable del cambio
1.	Emisión	Gerencia de Sostenibilidad

9. DIAGRAMA DE FLUJO: