

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA P-COR-SIB-04.07	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 1 de 6

1.0 OBJETIVO

Establecer lineamientos para la comunicación interna y externa entre los diferentes niveles de la organización y las partes interesadas relevantes; con el fin de asegurar un flujo adecuado de la información referente a la gestión Ambiental, Calidad, Social, Seguridad y Salud en el trabajo.

2.0 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todas las actividades, procesos e instalaciones administradas por Buenaventura, así como a todos sus Contratistas y visitantes.

3.0 DEFINICIONES

Comunicación externa

⊕ Aquella que se establece entre la Organización y las partes interesadas externa pertinente.

Comunicación Interna

⊕ Es la comunicación que se establece entre los diferentes niveles al interior de la Organización.

Partes Interesadas

⊕ Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Pertinente

⊕ Todo aquello que afecta la capacidad de alcanzar los resultados previstos del SIB.

4.0 RESPONSABLES / RESPONSABILIDADES

Asistente de Gerencia / Gerencia y Superintendencias de Seguridad, Ambiental, Asuntos Sociales, Planta de Procesos, Recursos Humanos

- ⊕ Recepcionar, registrar y derivar la comunicación interna y externa a las áreas correspondientes.
- ⊕ Coordinar con la Gerencia la derivación de las comunicaciones internas y externas.
- ⊕ Conservar la información documentada como evidencia de las comunicaciones.

Gerentes Lima / Superintendentes

- ⊕ Responder las comunicaciones pertinentes del Sistema de gestión de origen externo.
- ⊕ Asegurar que el personal bajo su cargo sea informado sobre los aspectos de Seguridad y Salud, Medio Ambiente y Calidad relevantes para su puesto de trabajo, utilizando los medios definidos en este procedimiento.
- ⊕ Centralizar las comunicaciones externas que lleguen a sus áreas a través del responsable de gestionar dichas comunicaciones.

Gerencias

- ⊕ Asegurar el recurso para la implementación del presente procedimiento.

5.0 PROCEDIMIENTO

5.1 Aspectos Generales

- ⊕ Se debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIB, incluirán:
 - Quién comunica: puesto definido por el jefe de área.

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA P-COR-SIB-04.07	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 2 de 6

- Qué comunica: toda información pertinente al Sistema de Gestión.
- Cuándo comunica: De acuerdo a lo requerido por procedimientos internos o normativa legal
- A quién comunica:
 - Internamente entre los diversos niveles y funciones de la Organización.
 - Contratistas y visitantes al lugar de trabajo.
 - Otras partes interesadas, según lo establecido en el procedimiento P-COR-SIB-01.02 Partes interesadas internas y externas.
- Cómo comunica: medio físico, electrónico.
- ⊕ Así mismo se tendrá en cuenta el género, idioma cultura, alfabetización, discapacidad, al considerar las necesidades de comunicación.
- ⊕ Al establecer los procesos de comunicación se tomará en cuenta la Matriz de Comunicaciones, según el Anexo 1, la cual no es limitativa.
- ⊕ En el Comité SIB se comunicará el estado y avance del Sistema de Gestión Integrado.
- ⊕ Toda comunicación pertinente sobre el SIB, será gestionado por el Responsable de las comunicaciones.
- ⊕ La organización debe responder las comunicaciones pertinentes del SIB.
- ⊕ Se conservará la información documentada como evidencia de las comunicaciones.
- ⊕ La comunicación debe:
 - ser transparente, es decir informar sobre el origen de la información presentada.
 - ser apropiada o adecuada, de manera que la información satisfaga las necesidades de las partes interesadas pertinentes, permitiendo su participación.
 - ser veraz y que no conduzca a engaño a quienes confían en la información presentada.
 - estar basada en hechos, ser exacta y fiable.
 - no excluir información relevante.
 - ser comprensible para las partes interesadas.

5.2 Comunicación Interna

- ⊕ Comunicar información pertinente al personal sobre:
 - Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad y Calidad incluidos los cambios según sea apropiado.
 - La política SIB debe:
 - estar disponible y mantenerse como información documentada.
 - comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.
 - estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
 - Desempeño del SIB, aspectos ambientales y peligros de Riesgo Alto, los requisitos legales, otros requisitos, objetivos y las recomendaciones para la mejora continua.
- ⊕ Se debe comunicar los incidentes a los trabajadores pertinentes, a los representantes de los trabajadores y a otras partes interesada pertinentes.
- ⊕ Comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a los trabajadores pertinentes y a los representantes de los trabajadores.
- ⊕ La comunicación Interna se realizará por los siguientes medios:
 - Correo electrónico.
 - Intranet (Portal Buenaventura).
 - Boletines, infografías, videos cuando corresponda.
 - Página Web.
 - Buzones de sugerencias.
 - Reuniones, capacitaciones a través de medios virtuales.
 - Informes.
 - Línea de ética.

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA P-COR-SIB-04.07	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 3 de 6

- Otros.

5.3 Comunicación Externa

- ⊕ Se comunicará a las partes interesadas información pertinente del SIB y cuando sea requerido por normativa u otros.
- ⊕ La comunicación Externa se realizará por los siguientes medios:
 - Cartas, oficios, actas, según aplique.
 - Boletines.
 - Página Web.
- ⊕ Para el control de las comunicaciones externas se usará el formato P-COR-SIB-04.07-F01 Control y Seguimiento de comunicaciones externas, según el Anexo 2.

5.4 Comunicación con el cliente

- ⊕ Las comunicaciones con el cliente deben incluir si es que hubiera:
 - Información relativa al producto.
 - Las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
 - Retroalimentación con los clientes relativos al producto y servicio, incluyendo las quejas.
 - Manipular o controlar la propiedad del cliente.
 - Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

6.0 FORMATOS Y REGISTROS

- ⊕ P-COR-SIB-04.07-F01 Control y seguimiento de comunicaciones externas.

7.0 REVISIÓN




- ⊕ Aplicar Procedimiento P-COR-SIB-04.08 Gestión de Documentos.

8.0 REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- ⊕ ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ⊕ ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.
- ⊕ ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad
- ⊕ P-COR-SIB-01.02 Partes interesadas internas y externas.
- ⊕ Legislación aplicable vigente.

9.0 ANEXOS

- ⊕ Anexo 1, Matriz de comunicaciones.
- ⊕ Anexo 2, P-COR-SIB-04.07-F01 Control y seguimiento de comunicaciones externas.

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 ELIANA MOLINA ROMAN COORDINADORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	 ERNESTO LADRON DE GUEVARA HORNA GERENTE DE CUMPLIMIENTO Y RIESGOS	 LEANDRO GARCÍA RAGGIO GERENTE GENERAL
FECHA: 15 de noviembre 2021	FECHA: 07 de diciembre 2021	FECHA: 20 de diciembre 2021

ANEXO 1
MATRIZ DE COMUNICACIONES


	MATRIZ DE COMUNICACIONES
---	---------------------------------

Qué comunicar	Gestión				Quién comunica	Cómo comunicar	Cuándo comunicar	A quién comunicar
	SSO	MA	Q	S				
Política de Calidad, Ambiental, Social, Seguridad y Salud en el Trabajo	xG	x	x	x	Alta Dirección / Gerencias / Superintendencias / Jefaturas	Web de BVN, Publicación de Banners, gigantografías, paneles informativos, cartillas, Revistas (La PICSA)	Permanente	A todas las partes interesadas internas y externas
						Inducción Capacitaciones, Charlas	Antes de ingresar a laborar Permanente	
Funciones, responsabilidades y autoridades	x	x	x		Gerencia / Superintendencias de Recursos Humanos	Contratos, descriptivos de cargo	Antes de ingresar a laborar y/o cuando hayan cambios en la estructura organizacional	A todo el personal
					Gerencias / Superintendencias	Manuales, procedimientos, estándares, reglamentos	Inducción Permanente	
Objetivos del SIB	x	x	x		Gerencias / Superintendencias	Planeamiento Operacional	Anual	Gerencias
						Comité SIB	Anual	Gerencias / Superintendencias
						BVN 360	Anual	A todo el personal
						Paneles informativos	Anual	
Informe de Revisión por la Dirección	x	x	x	x	SIB	Portal de BVN, correo electrónico, cartas	Anual	Gerencias / Superintendencias / Comité SST
Riesgos y Oportunidades del Negocio, IPERC, Mapas de Riesgo	x	x	x	x	Gerencias / Jefaturas / Supervisión / SIB	Contratos, recomendaciones de seguridad	Antes de ingresar a laborar	A todo el personal
						Inducción Capacitaciones, Charlas	Antes de ingresar a laborar Permanente	
						Portal BVN, paneles informativos, cartillas	Permanente	
Reporte de incidentes e Informes de investigación	x	x			Gerencias / Superintendencias / Jefaturas	Informes, publicación en paneles informativos	Una vez ocurrido el evento y según el plazo establecido por las normas legales aplicables	A todo el personal Partes interesadas pertinentes
Requisitos legales y otros requisitos	x	x			Legal	Correo electrónico, Reportes, Plataforma Andrómeda	Permanente	A todo el personal
					Superintendencias / Jefaturas	Paneles informativos		
Informe de auditorías internas / externas y Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos	x	x	x	x	SIB	Correo electrónico	Una vez recibido el informe del auditor	Gerencias / Superintendencias

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA P-COR-SIB-04.07		CORPORATIVO	
			Versión 01	Pág. 5 de 6

Informe de auditoría del SGSSO (D.S. N°016-2009-EM)	x				SIB	Correo electrónico	Una vez recibido el informe del auditor	Gerencias / Superintendencias / CSST
					Gerencia / Superintendencias de Seguridad	Reunión de Comité de SST	Una vez recibido el informe del auditor	Representantes de los Trabajadores
					Gerencia / Superintendencias de Seguridad	Informe, Plataforma Virtual	Según plazo establecido por la norma legal	Autoridades competentes (SUNAFIL, OSINERGMIN, Gobierno Regional, según aplique)
					Superintendencias de Recursos Humanos	Carta, oficios, correo electrónico	Una vez recibido el informe	Organizaciones Sindicales
Levantamiento de hallazgos de la auditoría del SGSSO (D.S. N°016-2009-EM)	x				Gerencia / Superintendencia de Seguridad	Informe, Plataforma Virtual	Según los plazos establecidos en informe de auditoría	Autoridades competentes (SUNAFIL, OSINERGMIN, Gobierno Regional, según aplique)
Manuales, procedimientos, estándares, reglamentos, planes, guías	x	x	x	x	SIB Superintendencias / Jefatura de Comunicaciones, según aplique	Vía correo electrónico Web BVN Portal BVN Paneles informativos	Cuando se revise o actualice los documentos	A todo el personal (Según aplique)
Certificaciones	x	x	x	x	SIB / Jefatura de Comunicaciones	Vía correo electrónico Web BVN Portal BVN Paneles informativos Revistas (La Picsa)	Anual	A todas las partes interesadas internas y externas
Medición de Satisfacción del Cliente			x		Gerencia / Superintendencia de Planta	Comité SIB, Informes	Una vez ejecutada la encuesta	Alta Dirección
Información de la ficha del producto			x		Superintendencia de Planta	Vía correo electrónico, paneles informativos	Cuando se actualiza la Ficha técnica del producto	Gerencia de Unidad Gerencia de Comercialización Personal de Planta

LEYENDA	
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional
MA	Medio Ambiente
Q	Calidad
S	Social

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA P-COR-SIB-04.07	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 6 de 6

ANEXO 2
P-COR-SIB-04.07-F01 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES EXTERNAS

LOGO DE EMPRESA	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES EXTERNAS P-COR-SIB-04.07-F01	V-01
-----------------	---	-------------

Fecha del registro (Entrada/Salida)	Tipo (Recibido / Emitido)	Quién lo comunica		Descripción del comunicado (Incluir el código del documento, según corresponda)	A quién se comunica		Cómo se comunica	Gestión (SSO / MA / Q / S)	Localización del archivo del documento	Estado (Atendido/No Atendido/No Aplica)	Observaciones
		Nombres y apellidos	Cargo		Nombres y apellidos	Cargo					