



Código: PRO GSI 04	Página 1 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la comunicación interna y externa del Sistema de Gestión Integral (SGI) del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas (SUBA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), promoviendo acciones eficaces para lograr una estrategia de comunicación para los diferentes niveles de la organización, así como cada una de las partes con las que interactúan (proveedores, contratistas, entre otros).

1.2 ALCANCE

Aplica a toda comunicación interna entre los diversos niveles y función dentro del alcance, así como la comunicación de las partes interesadas externas aplicables al SGI, teniendo como objeto de comunicación:

- Política *integral*
- Objetivos establecidos
- Desempeño del SGI alcanzado
- Legislación aplicable

2. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.

Comunicación interna:	Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
Comunicación externa:	Por exclusión, aquella que no sea interna. Estas comunicaciones incluyen las quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones, denuncias, etc. con diferente carácter.
Partes Interesadas:	Individuo o grupo involucrado o afectado en el desempeño del SGI de una organización. En el SGI del SUBA UACH de multisitio aplica a: alumnos, padres de familia, contratistas, proveedores, vecinos.



Código: PRO GSI 04	Página 2 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

3. PROCEDIMIENTO.

3.1. COMUNICACIÓN INTERNA.

3.1.1 Representante de la Dirección y/o Coordinación General del SUBA

Determinará la comunicación interna oportuna, esta puede organizarse en tres tipos, teniendo en cuenta la dirección en que circulan los mensajes:

- **Comunicación descendente:** Se trata de la comunicación formal básica. Surge desde los directivos de la organización y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica.
-
- **Comunicación Ascendente:** Es la comunicación que se establece entre personas que tienen un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama. En este caso, es el subordinado el que establece una comunicación con su superior para hacerle llegar: sugerencias, información, peticiones y quejas.
-
- **Horizontal o diagonal:** Es el tipo de comunicación se establece entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en el organigrama.

3.1.2 Responsables de las diferentes áreas de la organización.

Comunican internamente sobre las actividades de la organización, con el objetivo de informar a las partes interesadas:

- Comportamiento del SGI del SUBA UACH
- Atención de dudas o preocupaciones sobre las actividades de la organización
- Dar a conocer la Política **Integral** y mostrar el compromiso de la Dirección con dicha Política.



Código: PRO GSI 04	Página 3 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

Características de los tipos de comunicación:

Tipo de comunicación	Comunicación descendente	Comunicación Ascendente	Horizontal o diagonal
INFORMACION TRANSMITIDA	El entorno en el que se desenvuelve la organización, la evolución de los objetivos de la organización y actividades y/o proceso que se desarrollan.		
EFICACIA	Proporciona información detallada a las personas con relación a las actividades que deben realizar. Prevenir interpretaciones erróneas y/o malos entendidos, fomenta el respeto y la consideración entre las personas, generando confianza entre los distintos niveles.	Permite conocer las necesidades, expectativas e inquietudes de los profesionales. Promueve la aportación de ideas y la implicación de los profesionales en el desarrollo de actividades tanto asistenciales como de gestión. Mejora el acercamiento entre las personas de dirección y sus equipos. Sirve como retroalimentación, permitiendo comprobar y con qué grado de fidelidad se difunde la información emitida descendente.	Genera espíritu de cooperación y logra ambientes de trabajo comunes. Evita los malentendidos. Agiliza la comunicación oficial. Facilita el entendimiento y la búsqueda de soluciones compartidas. Genera confianza y amistad.



Código: PRO GSI 04	Página 4 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

Tipo de comunicación	Comunicación descendente	Comunicación Ascendente	Horizontal o diagonal
BARRERAS	Los estilos de dirección: participativos o imperativos Creencia que la información es poder y por ello no puede transmitirse. La dimensión de la organización.	Los estilos de dirección: participativos o imperativos Se puede cortar la comunicación ascendente en algún nivel del organigrama. Miedos de los profesionales a trasladar sus opiniones	El lenguaje técnico-profesional. La importancia que cada Departamento se atribuye para sí y con relación a los demás miembros y áreas de la organización.
HERRAMIENTAS O CANALES DE COMUNICACION	Política Integral Indicadores Reuniones de trabajo Minutas de reunión Entrevistas personales Manuales de procedimientos Publicaciones o información interna Documentación compartida interna y externamente Cartas personales Carteles Email Portales electrónicos, (intranet, Web, etc.),	Reuniones periódicas. Grupos de mejora. Entrevistas personales Encuestas Sistemas de sugerencias. Publicaciones o información interna Documentación compartida interna y externamente Email Portales electrónicos, (intranet, Web, etc.)	Reuniones de trabajo entre departamentos, servicios, áreas, etc. Informes Comunicados Publicaciones o información interna Documentación compartida interna y externamente

3.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

3.2.1 Representante de la Dirección y/o Coordinación General del SUBA

El Representante de la Dirección es el centro de recepción y difusión de la información, para ello podrá utilizar los siguientes canales: comunicaciones directas, participación en foros, publicación de artículos en prensa y revistas o medios de comunicación en general. Estas mismas vías podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión del SGI en general, lo planteado por otras administraciones, ciudadanos, proveedores, etc.



Código: PRO GSI 04	Página 5 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

Las peticiones de información ambiental y/o seguridad y salud en el trabajo, así como todo tipo de denuncias, quejas, reclamaciones, etc. pueden ir dirigidas al SUBA UACH (mediante teléfono, fax, o por correo) con carácter general o a diferentes empleados con carácter particular, como pueden ser al responsable de SGI, jefes de unidad y representante de la dirección, en función de su naturaleza; en este caso las peticiones serán analizadas por el empleado que las haya recibido ayudado por la FOR GSI 07 FICHA DE COMUNICACIÓN EXTERNA para determinar la forma de atención que se requiera dependiendo el resultado del análisis. Cuando vayan dirigidas a la dirección, la persona que recibe la comunicación la pondrá en conocimiento del Representante de la Dirección.

Cuando ameriten respuesta, el Representante de la Dirección emitirá comunicado de respuesta con base en este procedimiento y los procedimientos de referencia y el documento **FOR GSI 14** MATRIZ DE COMUNICACIONES

Los responsables de las áreas, pueden valerse de los medios anteriores para informar al personal sobre los temas de la propia organización, relaciones con clientes y proveedores así como organismos oficiales.

4. REFERENCIAS

4.1 Procedimientos e Instrucciones de trabajo Relacionados.

PRO GSI 01 Procedimiento de control de documentos

PRO GSI 02 Procedimiento de control de registros

4.2 Documentos de Referencia.

ISO 9000 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.
Manual de la Calidad.

ISO 14001 – Sistema de Gestión de Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

OHSAS 18001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –

Requisitos.

FOR GSI 14 MATRIZ DE COMUNICACIONES

5. FORMATOS.

Nombre	Código
Ficha de comunicación externa	FOR GSI 07



Código: PRO GSI 04	Página 6 de 6
Aprobó: 	Rev. 1

--	--

6. HISTORIAL DE REVISIONES.

Número de Revisión	Modificación	Fecha de revisión
0	1.2 primera viñeta, 3.1.2, última viñeta. Documentos de Referencia.	25/02/2014