



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código: SAM PRO 02	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 01/11/2017	Fecha de Revisión: 11/12/2017
	No. de Revisión: 1
Elaboró: UNIDAD DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

1. Propósito y Alcance

1.1 Propósito

Establecer los lineamientos para la comunicación interna y externa los Sistema de Gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo del Sistema de Gestión Universitario (SGU), 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 (partes interesadas).

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 SGU, teniendo como objeto de comunicación

- Política y objetivos
- Roles, responsabilidades y autoridades
- Riesgos y oportunidades
- Requisitos de los servicios
- Procedimientos
- Cambios en el SGU
- Integrantes de brigadas
- Requisitos legales y otros requisitos
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Resultado de auditoría
- Revisión por la Dirección

2. Definiciones y Terminología

Comunicación interna:	Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación 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 SGU de una organización. En el SGU de multisitio aplica a: alumnos, padres de familia, contratistas, proveedores, vecinos



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código: SAM PRO 02	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 01/11/2017	Fecha de Revisión: 11/12/2017
	No. de Revisión: 1
Elaboró: UNIDAD DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

3. Responsables

CGS	Coordinadora General Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.
SUBA	Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas.

4. Desarrollo

4.1. COMUNICACIÓN INTERNA.

4.1.1. La 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.

La información sobre el compromiso del SUBA, en el cumplimiento de las Normas de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, únicamente será difundida a nivel institucional.

4.1.2. 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 SGU
- Atención de dudas o preocupaciones sobre las actividades de la organización
- Dar a conocer la Política y mostrar el compromiso de la Dirección con dicha Política.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código: SAM PRO 02	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 01/11/2017	Fecha de Revisión: 11/12/2017
	No. de Revisión: 1
Elaboró: UNIDAD DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DELSUBA	

Características de los tipos de comunicación:

Tipo de comunicación	Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Horizontal 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.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código: SAM PRO 02	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 01/11/2017	Fecha de Revisión: 11/12/2017
	No. de Revisión: 1
Elaboró: UNIDAD DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

Tipo de comunicación	Comunicación descendente	Comunicación ascendente	Horizontal 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 trabajo Minutas de reunión Entrevistas personales, Manuales de procedimientos Publicaciones o información interna, Documentación compartida interna y externamente, Cartas personales, Carteles, Correo Portales electrónicos, (intranet, web, etc.),	Reuniones periódicas. Grupos de mejora. Entrevistas personales Encuestas Sistemas de sugerencias, <i>quejas y/o felicitaciones</i> . Publicaciones o información interna Documentación compartida interna y externamente Correo, Portales electrónicos, (intranet, web, etc.)	Reuniones de trabajo entre departamentos, <i>unidades</i> , servicios, áreas, etc. Informes, Comunicados Publicaciones o información interna Documentación compartida interna y externamente

4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

4.2.1 La Coordinadora General del SUBA

La Coordinación General del SUBA 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 cuestiones de *contingencia* del SGU, lo planteado por otras administraciones, ciudadanos, proveedores, etc.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código: SAM PRO 02	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 01/11/2017	Fecha de Revisión: 11/12/2017
	No. de Revisión: 1
Elaboró: UNIDAD DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
Aprobado por: COORDINADORA GENERAL DEL SUBA	

Las solicitudes 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). También se recibirán y darán seguimiento a las solicitudes de información de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información de la UACH.

Cuando ameriten respuesta, la Coordinadora General del SUBA emitirá comunicado *con base* en este procedimiento, los procedimientos de referencia y el documento *SGU FOR 09 MATRIZ DE COMUNICACIÓN*. Los responsables de las áreas, pueden valerse de los medios anteriores y **de apoyos visuales** para informar al personal sobre los temas de la propia organización, relaciones con clientes y proveedores así como organismos oficiales.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

5.2 Documentos de Referencia

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

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

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

ISO 45001 – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

SGU MAN 01 Manual del Sistema de Gestión Universitario

6. Formatos

Matriz de Comunicación

SGU FOR 09

7. Historial de Revisiones

No. de Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión del Procedimiento
1	4.2.1. agregar y de apoyos visuales	11/12/2017