

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Representante de la dirección	Representante de la dirección	Decano FII

TABLA DE CONTENIDO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD	3
4. DEFINICIONES	3
5. REFERENCIA	4
6. NORMAS BASICAS	4
7. DESCRIPCIÓN	4
8. REGISTROS	5
9. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES (RESPECTO A LA ÚLTIMA VERSIÓN)	5

1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el proceso de comunicación interna entre los niveles organizacionales de la Facultad y el proceso de comunicación con las partes interesadas externas (Autoridades, sociedad, otros).

2. ALCANCE

El procedimiento es aplicable a las actividades relacionadas con las comunicaciones internas y externas que se producen en la Facultad.

3. RESPONSABILIDAD

El Decano FII es responsable de:

- Definir los canales comunicación en la Facultad, tanto interna como externa.
- Comunicar a las Jefaturas y Direcciones sobre las nuevas decisiones de la Facultad en temas relacionados al Sistema Integrado de Gestión.

El Representante de la Dirección es responsable de:

- Recibir, documentar y responder a las preocupaciones de las partes interesadas externas (Autoridades y administraciones públicas, público en general) en temas relacionados a la gestión de calidad, gestión ambiental y la gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Poner en conocimiento a solicitud del interesado la información de los aspectos ambientales significativos, Seguridad y Salud ocupacional; previa autorización de la Decanatura.
- Poner en conocimiento al Decano y demás Jefaturas involucradas sobre los nuevos requisitos legales a cumplir por la Facultad.
- Comunicar al Ministerio de Trabajo los accidentes de trabajo mortales e incidentes peligrosos en un plazo no mayor a 24 horas.

Los Jefes de Área y Directores son responsables de:

- Comunicar al personal bajo su cargo las decisiones tomadas por la Decanatura en temas de Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

4. DEFINICIONES

Comunicación

Transmisión de información de una entidad a otra, donde intervienen un emisor, el mensaje y el receptor.

Comunicación interna

Toda aquella comunicación que tiene lugar entre el personal de la Facultad.

Comunicación externa

Es la comunicación que se establece entre los miembros de la Facultad y cualquier otra persona, empresa o entidad que no pertenece a la Facultad.

Parte interesada

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental o de seguridad y salud ocupacional de una organización.

Desempeño ambiental / seguridad y salud ocupacional

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales, de seguridad y salud ocupacional.

SIG:

Sistema Integrado de Gestión que involucra los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Gestión Medio Ambiental.

5. REFERENCIA

- Manual del Sistema Integrado de Gestión (MSIG001)

6. NORMAS BASICAS

- 6.1 La Alta Dirección – Decanato ha definido qué información es necesaria para ser difundida y a que niveles de la Facultad; para el caso de los aspectos ambientales significativos identificados en la Facultad. La OCAA – FII debe publicitarlos en las vitrinas y/o otros medios.
- 6.2 El Decanato ha definido que los canales de comunicación que serán utilizados para generar una comunicación eficaz y eficiente con los diferentes niveles de la Facultad son: correo electrónico, Fax, Folletos impresos, Portal WEB, Proyecciones audiovisuales y otros medios que se consideren.
- 6.3 La solicitud de información respecto a temas Medio Ambientales o de Seguridad y Salud en el Trabajo por alguna parte interesada externa debe ser solicitada al Decanato y tramitada a través de la Oficina de Calidad Académica y Acreditación.
- 6.4 La respuesta a las comunicaciones externas se realiza mediante oficio del Decanato hacia la entidad externa ya preparada y coordinada dicha información por la OCAA - FII.
- 6.5 La comunicación sobre el estado del Sistema de Gestión de las diferentes áreas de la Facultad deben ser comunicadas al Decano en las reuniones de la Revisión por la Dirección.

7. DESCRIPCIÓN

- 7.1 La Comunicación interna realizada por el Decano, Directores y Jefaturas a los demás niveles de la Facultad debe precisar lo que se comunica,
 - 7.1.1 El Decano como ente emisor define los mensajes a comunicar a los demás niveles de la Facultad.
 - 7.1.2 Si el mensaje de comunicación está referido a lo siguiente:
 - Plan estratégico de la Facultad (Visión, Misión, Políticas)
 - Objetivos y Metas
 - Cumplimiento de requisitos legales (ambientales, seguridad y salud ocupacional, otros)
 El Decano convoca a reuniones con el personal docente, administrativo y estudiantes para hacer el despliegue respectivo; pruebas de esta comunicación son evidenciadas a través de la lista de asistencia del personal.
 - 7.1.3 Si el mensaje de comunicación está referido a acuerdos de cumplimiento de un acta de reunión convocada por el Decano, Directores o Jefaturas de área, la comunicación a los participantes es realizada de manera personalizada, telefónica o electrónica; pruebas de la eficacia de la comunicación es el seguimiento a los acuerdos en las actas de reunión.
 - 7.1.4 Si el mensaje de la comunicación requiere llegar a otros niveles, las Jefaturas de área define el canal de comunicación para transmitir el mensaje de la manera más eficaz y eficientemente (reunión con el personal, telefónica o electrónica).
 - 7.1.5 Realizada la comunicación el Jefe de área realiza el seguimiento al cumplimiento de la comunicación.

7.1.6 Si la comunicación no resulto efectiva (en tiempo y entendimiento), la Jefatura de área evalúa con su personal bajo su cargo las causas de la ineficiente comunicación, para tomar la medidas necesarias para que no ocurra nuevamente el problema.

7.2 Comunicación externa por las partes interesadas

7.2.1 Recepcionada la comunicación de alguna parte interesada (clientes, autoridades y administraciones públicas, público en general), el documento es evaluado por el receptor y comunicado al Decano para tomar la decisión de respuesta a la comunicación.

7.2.2 Si la comunicación está referida a temas relacionados a aspectos ambientales significativos y seguridad y salud en el trabajo; y el Decano decide dar respuesta a lo solicitado, el Decano comunica la Oficina de Calidad Académica y Acreditación para dar respuesta a la solicitud.

7.2.3 Concluida la información, la OCAA da respuesta a la parte interesada.

8. REGISTROS

- Formato: Acta de Reunión (FSIG110)
- Matriz de Comunicaciones (FSIG118)
- Matriz de Seguimiento de la Comunicación Interna y Externa (FSIG119)

9. CONTROL DE CAMBIOS RELEVANTES (RESPECTO A LA ÚLTIMA VERSIÓN)

ÍTEM	CAMBIOS REALIZADOS
8	Se agregaron como registros los formatos FSIG118 y FSIG119.