

<b>PROCEDIMIENTO</b>		 
<b>PrA-553-01</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
Rev. 01	Página 1 de 6	

**CONTENIDO:**

Procedimiento de Comunicación Interna

**1. Objeto y aplicación**

En este documento se hace referencia al procedimiento de comunicación interna del Centro Único Coordinador e Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.

Este procedimiento es aplicable a la comunicación interna respecto a cuestiones específicas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad, como a otros aspectos o necesidades de transmisión de información en el seno de la organización; de acuerdo a los siguientes principios orientadores:

- Establecer los criterios de la comunicación interna con base en la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.
- Implicar en el proyecto organizacional a todos los miembros de la institución.
- Establecer un sistema de gestión de la información transversal a todos los empleados.
- Contribuir a la retroalimentación comunicacional entre todos los agentes del organismo.
- Medir y evaluar las estrategias de comunicación interna utilizadas a fin de conocer si fueron apropiadas y efectivas.

**2. Definiciones y abreviaturas**

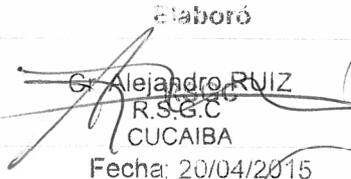
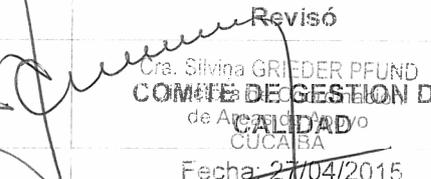
**Comunicación:** es el proceso en el que un emisor transmite un mensaje o información a uno o varios destinatarios, por cualquier canal de comunicación, buscando la retroalimentación entre las partes.

**Mensaje:** información que se quiere transmitir.

**Destinatario:** quien recibe el mensaje.

**Canal de comunicación:** es la vía de difusión y transmisión por la que se realiza la comunicación.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

<b>Elaboró</b>  Gr. Alejandro RUIZ R.S.G.C CUCAIBA Fecha: 20/04/2015 Colaboró: Paula Jimenez	<b>Revisó</b>  Dra. Silvana GRIEDER PFUND <b>COMITE DE GESTION DE CALIDAD</b> de Área de Trabajo CUCAIBA Fecha: 27/04/2015	<b>Aprobó</b>  Dr. ADRIAN G. TARDUETTI <b>PRESIDENTE</b> CUCAIBA Ministerio de Salud Pcia. de B. A. Fecha: 27/04/2015
<b>ORIGINAL</b>		

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>PrA-553-01</b>	COMUNICACIÓN INTERNA	
<b>Rev. 01</b>	<b>Página 2 de 6</b>	

**CGC:** Comité de Gestión de Calidad.

**RSGC:** Responsable del Sistema de Gestión de Calidad.

**Cucaiba:** Centro Único Coordinador de Ablación e Implante de la Provincia de Buenos Aires.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso.

### **3. Responsabilidades**

La responsabilidad de que este procedimiento se lleve a cabo corresponde a:

- Presidencia
- Alta Dirección
- Equipo responsable del SGC

### **4. Documentos de referencia – Normativa aplicable:**

No aplica

### **5. Desarrollo del procedimiento**

#### **5.1 Solicitud de comunicación**

Los mensajes o información a transmitir en el seno de la organización serán remitidos por correo electrónico o personalmente al encargado de la Comunicación Interna, del Departamento de Gestión de la Calidad y Monitoreo. Pueden surgir como requerimiento de distintos actores: Presidente, Alta Dirección, Representante de la Dirección, CGC, RSGC; Departamento de RR.PP, Promoción y Publicaciones; equipo responsable del SGC; Departamento de Recursos Humanos, responsables de Áreas o Servicios de la organización.

#### **5.2 Elaboración del mensaje**

5.2.1- El mensaje puede llegar al responsable de la Comunicación Interna ya elaborado por alguno de los actores mencionados en el punto 5.1. En este caso, el responsable de Comunicación Interna lo revisa y lo modifica si es necesario.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>PrA-553-01</b>	COMUNICACIÓN INTERNA	
<b>Rev. 01</b>	<b>Página 3 de 6</b>	

5.2.2- Caso contrario al punto 5.2.1, el responsable de la Comunicación Interna elabora el mensaje de acuerdo a los requerimientos e información brindada por el actor solicitante (punto 5.1).

**5.3 Selección del o los canales de comunicación por los que se realiza la transmisión de información y alcance.**

5.3.1 En relación a los aspectos relacionados con el SGC:

- a) **Objetivos de la Calidad y sus modificaciones**  
Los Objetivos de la Calidad aprobados por la Alta Dirección, como cada una de sus modificaciones, se difunden mediante cartelera y sitio web institucional.
- b) **Misión, Visión y Valores de la institución:** Misma metodología que apartado 5.3.1.a). Se refuerza con carteles para colocar en cada Area o Departamento.
- c) **Política de Calidad:** Misma metodología que apartado 5.3.1.b).
- d) **Auditorías internas y externas:** Se informa mediante correo electrónico al Presidente, Alta Dirección y responsables de áreas o servicios involucrados; y en caso de ser solicitado por la Presidencia o el RD, se notifica al personal mediante cartelera informativa, correo electrónico y/o memo (PrE-822-01).
- e) **Procedimientos:** se publica en el portal de Calidad del sitio web de Cucaiba [www.cucaiba.gba.gov.ar/calidad](http://www.cucaiba.gba.gov.ar/calidad)
- f) **Programa Anual de Capacitación:** las actividades de capacitación destinadas al personal del Cucaiba se informan mediante correo electrónico y/o cartelera informativa (Ver Procedimiento de Capacitación PrA-622-01)
- g) **Toda otra información que sea necesario comunicar se acordará canal de comunicación y destinatarios con el RSGC.**

5.3.2 Con relación a otros aspectos o necesidades de transmisión de información en el seno de la organización se determinará con el solicitante el canal de comunicación y destinatarios.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		   
<b>PrA-553-01</b>	COMUNICACIÓN INTERNA	
<b>Rev. 01</b>	<b>Página 4 de 6</b>	

#### **5.4 Permanencia de la información en cartelera**

5.4.1 Los siguientes puntos no podrán ser eliminados de la cartelera informativa hasta que se presenten modificaciones: Objetivos de Calidad, Política de Calidad; Misión, Visión y Valores.

5.4.2 El resto de la información publicada en la cartelera deberá mantenerse actualizada con una revisión quincenal.

#### **5.5 Evaluación de la comunicación**

5.5.1 La evaluación de la comunicación se realiza anualmente mediante una encuesta que se aplica a una muestra representativa de empleados del Cucaiba.

5.5.2 El equipo responsable del SGC diseña la encuesta con el objetivo de recabar información acerca de la satisfacción del personal respecto a las informaciones difundidas, canales de comunicación y expectativas sobre la comunicación interna.

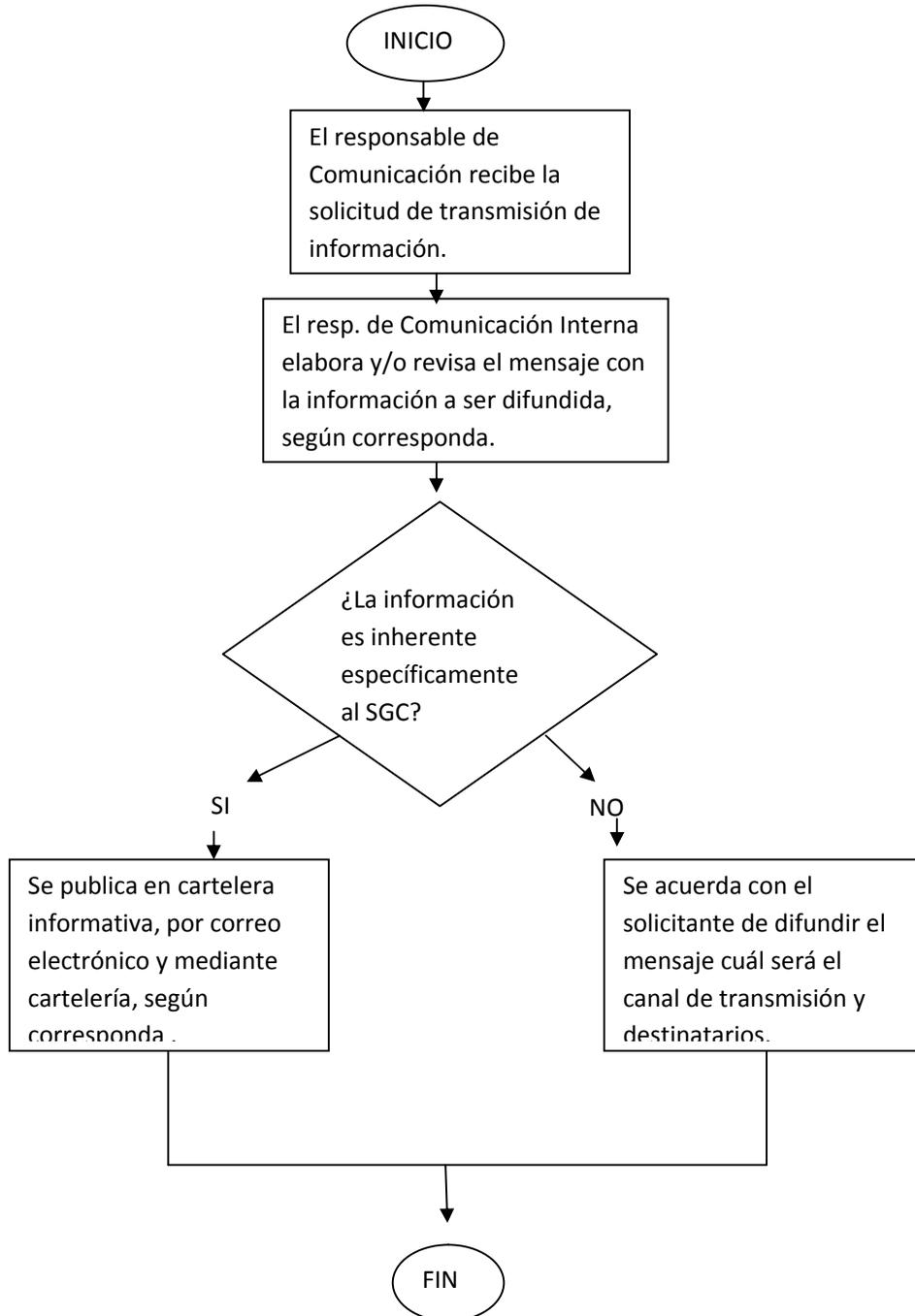
5.5.3 El equipo responsable del SGC designa los encargados de realizar las encuestas, que debidamente cumplimentadas se remiten al equipo responsable del SGC.

5.5.4 El equipo responsable del SGC procesa los resultados, genera el informe y lo comunica a la Alta Dirección mediante correo electrónico, y a todo el personal mediante cartelera informativa.

5.5.5 Con base en los resultados obtenidos, el Comité de Gestión de Calidad evalúa el cumplimiento de los principios orientadores dispuestos en el presente procedimiento, y realiza –de corresponder- los ajustes necesarios, comunicando mediante Acta del CGC al equipo responsable del SGC.

5.5.6 Las encuestas se archivan en Bibliorato bajo el nombre “ENCUESTAS COMUNICACIÓN INTERNA” (Depto. de Gestión de la Calidad y Monitoreo), y el informe de los resultados en Bibliorato 10.

<b>PROCEDIMIENTO</b>		 
<b>PrA-553-01</b>	COMUNICACIÓN INTERNA	
Rev. 01	Página 5 de 6	



<b>PROCEDIMIENTO</b>		  
<b>PrA-553-01</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
<b>Rev. 01</b>	<b>Página 6 de 6</b>	

## 6. Registros relacionados

Identificación del registro	Almacenamiento	Tipo de soporte	Lugar de archivo	Responsable
Correo electrónico info@cucaiba.gba.gov.ar	Local en 1 PC	Magnético	Local PC	Responsable de Comunicación Interna
Formulario de encuesta anual de comunicación	Bibliorato 10	Papel	Depto. Gestión de la Calidad y Monitoreo	Responsable de Comunicación Interna
Encuestas completas	Bibliorato "Encuestas Comunicación Interna"	Papel	Depto. Gestión de la Calidad y Monitoreo	Responsable de Comunicación Interna
Informe con resultados de encuestas anuales	Bibliorato 10	Papel	Depto. Gestión de la Calidad y Monitoreo	Responsable de Comunicación Interna