

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			<i>Sección IV. P33-1</i>



P33. COMUNICACIÓN INTERNA

Contenido:



En el presente procedimiento (P33) se trata los siguientes apartados o subprocedimientos específicos:

- ☞ Introducción
- ☞ **P33.1.** [Comunicación interna de la ABG.](#)
- ☞ **P33.2.** [Elaboración de memorandos, oficios y otras comunicaciones.](#)
- ☞ **P33.3.** [Elaboración de informes.](#)

Introducción:

La ABG es un sistema “socio-técnico”, es decir, de personas y conocimientos operando en búsqueda de un objetivo común. Sin una adecuada comunicación, los elementos del sistema no podrían actuar de manera coordinada y grupal, generándose caos y desorden.

Al ser la ABG una institución pública, debe seguir las normas y métodos de comunicación del sector estatal. Este procedimiento complementa las normas estatales, no las reemplaza.

La comunicación es la base de las relaciones humanas en el ámbito personal y profesional y está muy relacionada con el proceso de toma de decisiones oportunas.

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			<i>Sección IV. P33-2</i>

La comunicación efectiva **está relacionada con una buena planificación** de las actividades responsabilizadas a cada persona. En el **P37** se incluye una guía para la planificación de actividades como medio para hacer más fluida la comunicación.

Un buen sistema de comunicación debe ser organizado y utilizado sistemáticamente por todos los inspectores. Es necesario tener un protocolo o procedimiento de comunicación que permita unificar los criterios de comunicación, permitiendo el flujo de información rápido. El presente Procedimiento busca establecer un patrón de normas mínimas para la comunicación interna de los inspectores de la ABG.

Este Procedimiento privilegia la **comunicación formal** entre inspectores. La comunicación informal no está normada, pero se reconoce su importancia en las relaciones interpersonales.

La **estrategia general** de la **comunicación** de los inspectores es utilizar la comunicación formal como prioridad organizacional y, utilizar la comunicación **informal positiva** para los casos que los procedimientos de comunicación formal no alcancen o que el sentido común lo habiliten.

Mantener un buen nivel de comunicación institucional y personal es importante por las siguientes razones:

- Se mejora las relaciones interpersonales entre los inspectores, superando las relaciones conflictivas.
- Se mejora la comunicación interna entre todos los puntos de la ABG.
- El inspector podrá dar respuestas más efectivas a las personas externas que así lo requieren.

La comunicación informal:

 **Positiva**, ayuda a la cohesión del grupo y a brindar comunicación veraz sobre diferentes aspectos del trabajo realizado.

 **Negativa** (rumor o chisme), es un distorsionador de la información, la productividad y solo demora y perjudica a las personas y a la organización.

Ámbito de acción

El presente procedimiento debe ser utilizado por:

- ⇒ Todas las personas que laboren en la ABG: inspectores, técnicos y personal administrativo.

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			<i>Sección IV. P33-3</i>

- ⇒ Voluntarios y pasantes.
- ⇒ Personal que trabaje con la ABG como consultor.

Algunos conceptos importantes:

Comunicación: Es el proceso de transmitir un mensaje entendible desde un emisor hasta un receptor y tener un respuesta de retorno.

Comunicador: Es la persona encargada de garantizar que la comunicación se realice. Esta persona revisa las bandejas de salida y se encarga de los archivos y seguimiento de las actividades planificadas.

Acuse recibo: Es la confirmación o respuesta que se da a la persona o emisor que ha iniciado una comunicación, cerrando de esta manera el ciclo completo de la comunicación.

P33.1. Comunicación interna de la ABG.

El sistema de comunicación interno de la ABG tendrá las siguientes características:

- a. Manejo del sistema de comunicación interno basado en un Comunicador responsable de la comunicación.
- b. Uso de un sistema de comunicación de bandejas.
- c. Comunicación basada en la planificación de actividades.
- d. Comunicación basada en el Sistema de registros de la ABG.

Existe un Comunicador responsable del sistema; y en cada sitio se debe delegar un Comunicador responsable.

Procedimientos:

1. El/ la Director/a de prevención, con la asesoría del Jefe Técnico de Oficina de cada sitio en donde la ABG opera, nombran a los “Comunicadores responsables”.
2. Debe existir un Comunicador de todo el sistema que estará ubicado en la sede

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			Sección IV. P33-4

principal en la isla Santa Cruz; y seis Comunicadores zonales en cada uno de los seis puertos de inspección.

En el sistema de bandejas, **TODA persona** de la ABG **tiene una bandeja** de tres pisos

3. El Comunicador Coordinador, que puede ser del área administrativa, coordina la comunicación entre todos los puntos de inspección y oficinas. Los seis Comunicadores zonales, uno por cada isla / ciudad: Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela, Floreana Guayaquil y Quito, manejan el sistema de comunicación interno.
4. El Comunicador Coordinador puede ser también el Comunicador zonal de Santa Cruz.

Uso de la bandeja de tres pisos:

5. Para transmitir los mensajes, se debe utilizar las bandejas.
6. La bandeja tiene tres pisos: El piso de abajo es "Entrada". El piso del medio es "en procesamiento". El piso de arriba es "Salida".
7. Mensajes colocados fuera de la bandeja de entrada de la persona que recibe el mensaje, pueden que no sean leídos y la comunicación habrá fallado.
8. Cada persona debe revisar su bandeja de "entrada". Se debe revisar documento por documento y tomar una decisión de acción concreta.
9. Es responsabilidad de cada persona tener la bandeja de entrada vacía (*revisada*).
10. No es deseable leer un documento y no tomar una decisión sobre la acción a realizarse.



MATERIAL A UTILIZARSE

- ✓ Bandeja de tres pisos
- ✓ Carpetas de archivo
- ✓ Registros de mensajes
- ✓ Plan de trabajo diario
- ✓ Agenda
- ✓ Forma: Memorando
- ✓ Esferográfico
- ✓ Computadora: correo electrónico

	<h1 style="margin: 0;">P33</h1> <h2 style="margin: 0;">Comunicación interna</h2>	<p style="margin: 0;">Versión 2.0. Marzo/ 2015</p>
		<p style="margin: 0;">Sección IV. P33-5</p>

11. Los documentos que van a ser procesados se los coloca en la bandeja intermedia.
12. Los documentos colocados en la bandeja “intermedia” deben ser monitoreados. Una vez por semana, el primer día de planificación, debe revisarse nuevamente la bandeja de “procesamiento” y dar trámite a los documentos que están rezagándose.
13. Para asegurar la ejecución de los documentos que se encuentran en la bandeja de “procesamiento” se colocan las actividades escritas en el plan de trabajo semanal.
14. Si el documento debe ser archivado o enviado a otra persona se lo coloca en la bandeja de “salida” con la indicación del destinatario.
15. Para enviar un documento para archivo, se coloca en el documento con lápiz en la esquina superior la letra “A”. Se puede poner también un papel adhesivo para no manchar el documento.
16. El Comunicador es el encargado del archivo. Se encarga de archivar correctamente los documentos “A”.
17. Si se quiere enviar a otra persona el documento con algún mensaje, se utiliza un papel adhesivo donde se coloca el nombre de la persona. Si existe una tarea concreta, se llena un **Registro de comunicaciones internas/externas (Anexo 55)** y se anexa al documento.
18. Las actividades concretas a realizarse se escriben en el mismo documento ya sea directamente o utilizando un papel adhesivo.

Es **responsabilidad** de cada persona mantener la bandeja de entrada vacía (*revisada*) y es responsabilidad del Comunicador mantener vacías todas las bandejas de salida de su oficina.

	<h1>P33</h1> <h2>Comunicación interna</h2>	<p>Versión 2.0. Marzo/ 2015</p> <p>Sección IV. P33-6</p>
---	--	--

19. En todas las comunicaciones se debe colocar la fecha y la rúbrica.

20. Las bandejas no se utilizan para colocar materiales de oficina u otros materiales que no sean los documentos de comunicación con sus adjuntos.

21. El Comunicador se encarga de revisar las bandejas de “Salida” de todas las personas del sitio y enviarlas a donde corresponda.

22. Es responsabilidad del Comunicador siempre revisar las bandejas de “salida” del sitio. Al final del día antes de terminar su día laborable, las bandejas de salida deben estar vacías.

Responsabilidad del Comunicador:

1. Asegurar el funcionamiento del sistema de comunicación interno.
2. Capacitar a cada nueva persona en los presentes procedimientos.
3. Administrar el sistema de archivos.

Manejo de comunicaciones basado en un Comunicador:

23. El principio básico de este procedimiento es “si no está escrito, no existe”. Si la comunicación es realizada verbalmente, esta deberá ser anotada en el “plan” o registro correspondiente.

24. Cada persona maneja su comunicación. El Comunicador facilita el flujo de información.

25. Los espacios que requieren comunicación son los siguientes:

- A. Comunicaciones telefónicas
- B. Comunicaciones desde el exterior (*visitantes*)
- C. Comunicaciones internas
- D. Otros tipos de comunicación

A. Comunicaciones telefónicas.

26. Las comunicaciones telefónicas deben escribirse en el “**Registro de comunicaciones internas/externas**” (**Anexo 55**). Si se requiere más espacio, se escribe en una hoja adjunta y se le grapa al registro.

El 90% de la comunicación debe ser escrita.

Comunicaciones orales deben ser registradas por escrito y pueden ser complementadas –aunque NO reemplaza- por una explicación oral

	<h1 style="font-size: 2em; margin: 0;">P33</h1> <h2 style="margin: 0;">Comunicación interna</h2>	Versión 2.0. Marzo/ 2015 <hr/> Sección IV. P33-7
---	--	--

27. El registro de las comunicaciones telefónicas deben explicar el contenido de la llamada, el nombre de la persona que originó la llamada y datos de fecha y hora. Si es necesario, se explicará más sobre la comunicación telefónica de manera verbal.

B. Comunicaciones desde el exterior.

28. Las comunicaciones desde el exterior, iniciada por visitantes a la oficina debe llenarse en el mismo “**Registro de comunicaciones internas/externas**” (**Anexo 55**). Llenar todos los datos requeridos. El mensaje escrito se puede complementar con la explicación verbal.

C. Comunicaciones internas.

29. Las comunicaciones internas son las comunicaciones entre el personal de la ABG. Se llenan en el mismo “**Registro de comunicaciones internas/externas**” (**Anexo 55**). Si es una comunicación directa o tarea, se debe registrar en el registro de “Planificación semanal” (**Anexo 53**).

D. Otros tipos de comunicación.

30. Otros tipos de comunicación como correos electrónicos, que sean importantes, deben imprimirse, ya que funcionan como comunicaciones formales o semiformales.

Es responsabilidad del comunicador registrar los memorandos y oficios que entran y salen al sitio al que el inspector se encuentra asignado.

Registro de memorandos y oficios.

31. Los memorandos y oficios utilizan el sistema público QUIPUX para registrar las comunicaciones. El Comunicador debe mantener un registro de los memorandos y oficios que entran y salen de su sitio asignado, y que no son registrados formalmente.

	<h1>P33</h1>	<h2>Comunicación interna</h2>	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			<i>Sección IV. P33-8</i>

32. El registro de los memorandos y oficios se lo debe realizar en un cuaderno, donde se raya en cada hoja cinco columnas:
- Fecha.
 - De (originario).
 - Para (destinatario).
 - Tema (en máximo cinco palabras).
 - Contestación (marcando un visto cuando el comunicado ha recibido un acuse recibo).

33. Si el receptor del memorando no ha recibido una contestación luego de una semana, se debe enviar una nota recordando que no ha contestado aún el memorando.

El sistema de **comunicación** entre sitios está **basado en el sistema de registros**

34. Si luego de una semana más, aún no se recibe contestación, se debe enviar un memorando recordándole nuevamente que no ha contestado el memorando, con copia al Coordinador de comunicación.

35. El Coordinador Comunicador conversará con la persona para conocer las razones por las que corta el flujo de comunicación, y evitar de ésta manera sanciones por incumplimiento del **P33**.

Comunicación alimentando el Sistema de Registros.

36. Las comunicaciones entre puntos de inspección e inspectores deben operar utilizando los registros de la ABG, que están justamente diseñados para alimentar una base de información del sistema y facilitar el flujo de información.

Toda comunicación entra y sale a través de las bandejas de cada persona que labora en e la ABG

37. La información que no se pueda incluir en los registros, será realizada utilizando memorandos en papel y electrónicos. Si el tema amerita, se usará el Quipux.

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			<i>Sección IV. P33-9</i>

38. El Comunicador facilitará que la información de los registros, una vez utilizada por los inspectores, sea ingresada en la base de datos y archivada.

Uso del sistema QUIPUX

39. El sistema público privilegia la comunicación por el sistema QUIPUX, que un programa de comunicación electrónica.

40. Existe en el mismo sistema Quipux un manual detallado de uso. Es importante que cada inspector lo revise y se familiarice con el sistema

P33.2 Elaboración de memorandos, oficios y otras comunicaciones.

Los documentos que sirven para transmitir información internamente en la ABG deben ser manejados por todas las personas: técnicos y administrativos. La comunicación oral debe ser fortalecida con comunicación escrita a través de uno de los cinco principales tipos de documentos de transmisión de comunicación.

Todo el personal que trabaja en la ABG puede originar memorandos, informes y registros.

Sólo el/ la Director/a de la ABG, o a quién delegue, puede originar oficios

son:

- ✓ Memorandos en papel
- ✓ Memorandos electrónicos
- ✓ Informes
- ✓ Registros
- ✓ Oficios

Procedimiento:

Determinar el tipo de comunicación, según el caso.

1. Los memorandos son documentos de comunicación interna de la ABG; mientras que los oficios son documentos para comunicación con el exterior. El memorando oficial es a través del sistema Quipux.
2. Los memorandos pueden elaborar todos los inspectores y personal de la ABG; mientras que los oficios son firmados solamente por el/ la Director/a de la ABG.

Elaboración de memorandos:

	<h1>P33</h1> <h2>Comunicación interna</h2>	<p>Versión 2.0. Marzo/ 2015</p> <p>Sección IV. P33-10</p>
---	--	---

3. Privilegiar el sistema Quipux, que numera automáticamente los memorandos. Cuando no amerite el caso, por su relevancia, usar los otros formatos, que igualmente deben ser registrados por el comunicador..
4. Los memorandos pueden ser dirigidos a varias personas.
5. Los memorandos realizados en el sistema quipux son generalmente para comunicaciones más importantes o con varios destinatarios.
6. Los memorandos semi formales se los denomina: “Registro de comunicación interna” ya que registran varios tipos de comunicaciones, incluyendo orales y telefónicas. Estos son utilizados para:

Todo memorando (*formal y semiformal*) debe incluir la siguiente información:

1. Número correlativo y código
2. Fecha y ubicación de origen
3. Destinatario (*incluyendo cargo y ubicación de destino*)
4. Tema
5. Copias (*si las hubiere*)
6. Desarrollo
7. Remitente y Firma del remitente
8. Contestación.

- ☞ Delegar tareas específicas.
- ☞ Recordar actividades.
- ☞ Acompañar el envío de otros documentos u materiales.
- ☞ Registrar conversaciones presenciales y telefónicas.
- ☞ Entregar recados.
- ☞ Comunicarse de manera rápida y oportuna, aún sin estar cerca de una computadora; por ejemplo: desde el filtro de inspección.

7. Para el número correlativo, cada inspector debe tener su código y su propia numeración ordenada en números ascendentes. El código básico es:

Mem.# Ini- aaa-bb-cc

Donde:

Mem.# = Indica que es un memorando numerado.

Ini=. Iniciales del nombre (nombre y dos apellidos)

aa= Número de memorando del año
bb= Número del mes del año
cc= Número del año

8. Para dar seguimiento al número de los memorandos, cada persona debe imprimir una tabla de números que serán tachados a medida que se utilizan. La tabla debe incluir el código como recordatorio e identificación de la tabla.

Números de Memorandos: Julio Barragán									
<i>Mem.# Ini- aaa-bb-cc</i>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
101	102	103	104	105	106	107	108	109	Etc.

9. Esta información es necesaria para los memorandos semiformales. Los que son registrados por el Quipux tienen su propia numeración.

10. Los memorandos se hace en al menos 2 copias. Una copia queda con el remitente y otra con el destinatario.

Los **memorandos** son utilizados para la **comunicación interna**

11. Los memorandos son enviados utilizando el sistema de comunicación de las bandejas. El Comunicador lleva un registro de las comunicaciones y da seguimiento a las contestaciones.

12. Todo memorando debe tener un “acuse recibo”. De lo contrario, la comunicación queda incompleta. El accuse recibo es la “firma de recibido”.

	<h1>P33</h1> <h2>Comunicación interna</h2>	<p>Versión 2.0. Marzo/ 2015</p> <p>Sección IV. P33-12</p>
---	--	---

13. Los registros numerados no reemplazan la numeración de un memorando u oficio.

Elaboración de oficios:

14. Los oficios son elaborados por el/ la Director/a de la ABG o sus delegados, bajo un sistema formal público.

15. Los oficios son utilizados para:

☞ Comunicaciones con el exterior.

16. El/ la Director/a de la ABG puede decidir cuáles oficios pueden ser enviados por los Responsables técnicos de oficina en cualquier momento.

Los **oficios** son utilizados para la comunicación con **personas o instituciones del exterior**

17. Los oficios son documentos que comunican a la ABG con el exterior. Pueden ser dirigidos a una o varias personas (*oficios circulares*).

Elaboración de otras comunicaciones:

18. La comunicación verbal es una comunicación que -si es relevante- y relacionada a la ABG, debe ingresar al sistema de comunicación interno formal, y por ende, al sistema de archivos de la ABG.

19. La manera de ingresar asistencias técnicas, reuniones, entrevistas y cualquier actividad específica, es a través de los **Registro de actividad / comunicación interna-externa (Anexo 55)**. Estos se pueden llenar a mano.

Para registrar otras comunicaciones verbales, se utiliza el **Registro de actividad/ comunicación interna-externa**

20. Cuando se trata de reuniones de trabajo o acciones que merecen ser comunicadas más formalmente, se debe elaborar informes escritos en computadora denominados: MEMORIA DE REUNION

21. Otras formas de comunicarse es a través del correo electrónico. Los correos oficiales

	P33	Comunicación interna	Versión 2.0. Marzo/ 2015
			Sección IV. P33-13

deben ser impresos e ingresados al sistema de archivos de la ABG a través del sistema de bandejas.

22. Estas comunicaciones son enviadas utilizando el sistema de comunicación de las bandejas. El Comunicador lleva un registro de las comunicaciones y da seguimiento a las contestaciones.

23. Toda comunicación debe tener un “acuse recibo”. De lo contrario, la comunicación queda incompleta. El accuse recibo es la “firma de recibido” o la contestación del.

P33.3. Elaboración de informes.

Procedimiento:

1. Los informes de actividades deben ser elaborados por los inspectores según el formato de informes establecido (**Anexo 56**).
2. Para elaborar el informe, se debe utilizar la planificación realizada (**P37**), los registros generados, anotaciones y análisis personal.
3. Los informes son individuales y deben estar firmados por la persona que elaboró el informe.
4. El informe debe ser escrito en computadora. Los inspectores deben tener la plantilla electrónica de los informes actualizada.
5. Los informes son recibidos por el supervisor en cada isla/ciudad y enviados al Coordinador técnico los cinco primeros días de cada mes.
6. Cada persona debe quedarse con una copia del informe.

Los informes de actividades deben ser elaborados por los inspectores **mensualmente**, siguiendo el formato establecido

FIN



Agencia de Regulación y Control de la Seguridad y Calidad para Gestión

P33

Comunicación interna

Versión 2.0.
Marzo/ 2015

Sección IV. P33-14