



Clave

Versión No.

Guía para la comunicación interna y Externa.

Elaboro

Lic. Víctor Farid Luna de la torre
Director jurídico

Aprobó

Licda. Esperanza Hernández Briceño
Secretaria de trabajo y previsión social

"2020, ochenta aniversario de la Universidad de Colima"



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 2 de 7

1.- OBJETIVO.-

Asegurar que la comunicación interna y externa fluya en todos los niveles jerárquicos de la Dependencia, de manera eficaz y oportuna.

2.- ALCANCE.-

Aplica a todas las áreas de la Secretaría de Trabajo y Previsión social del gobierno del estado de Colima, con las que se relacione.

3.-MARCO NORMATIVO.-

* Manual de Procedimientos

4.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES.-

Comunicación Externa.-

La SETCOL cuenta con un enlace de Comunicación Social, con la Coordinación General de Comunicación Social, la cual a través de los siguientes medios de



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 3 de 7

comunicación difunden las actividades que lleva a cabo nuestra secretaria, e informa a la sociedad:

- Facebook.
- Periódico.
- Twitter.
- Pagina institucional.
- Spots de radio*
- Perifoneo*
- Zoom.
- Webex.
- Etc.



Por otro lado, con el fin de que la SETCOL establezca comunicación con las áreas externas hace uso de los siguientes medios:

- Buzón de queja, sugerencias Y/O felicitaciones.
- Teléfono.
- Reunión de trabajo (a través de minuta y/o Lista de asistencia)
- Oficios.
- Correo electrónico.





GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 4 de 7

- Etc.

Comunicación interna:

En la SETCOL se hace uso de los siguientes medios para entablar comunicación con las áreas internas:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Oficios
- Circulares
- Lonas
- Banners
- Pagina institucional
- Página del sistema de gestión de calidad
- Facebook
- Twitter
- Reuniones de trabajo (a través de minutas y/o lista de asistencia)
- Tarjetas informativas
- Carteles
- Trípticos informativos



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 5 de 7

- Etc.

Además de estos medios, una vez al año se aplicara una encuesta para evaluar el **Ambiente Laboral**, de las áreas de la SETCOL, en el cual el personal manifestara su grado de satisfacción con el ambiente que lo rodeo, así como también expresar sus sugerencias para mejorar su trabajo.

Con la finalidad de establecer una comunicación más eficaz, en la SETCOL, los Directores (as), coordinadores (as) generales y jefes (as) de departamento llevan a cabo réplicas de la información más relevantes para el seguimiento y

Mantenimiento del sistema de gestión de calidad, al es el caso de la comunicación y difusión de resultados de las auditorías internas y externas, resultados de análisis de ambiente laboral, así como de los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario y de procesos de soporte, así como de los resultados de la revisión por la dirección;

En el siguiente cuadro, se puede apreciar en manera de resumen como se lleva a cabo la comunicación interna;



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 6 de 7

Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de comunicación
Política y objetivo de la setcol	*Directores	*personal	*cuando exista alguna modificación	*instalación de cuadros. *comunicación escrita. *comunicación electrónica.
Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	*Responsables del Proceso	*Directores de Área.	*Cuando se detecte	*Comunicación escrita. *reuniones
Informes de auditorias	*Responsable de proceso.	*Responsable de Procesos. *encargado de Comité. *Directores de área.	Cuando se tenga el informe de auditoría.	*comunicación escrita. *comunicación electrónica. *reuniones.
Ambiente laboral	*Recursos Humanos.	A todas las áreas	Anualmente	*comunicación escrita.
*Programa de capacitación	*Recursos humanos	*A todas las áreas	*Cada que se elabore al programa de	*Comunicación escrita.



GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Versión No. 0
Página 7 de 7

			capacitación o existan cambios	
Resultado de revisión de buzones	*Representante de la dirección	*Responsables del proceso. *directores de área.	*De manera trimestral.	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)