



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 1 de 10**

**TÍTULO: Comunicación y Consulta**

	<b>Nombre y Apellidos / Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado</b>	Lixon Polo Salgado / Esp. B de Calidad (E.P.)	
<b>Revisado</b>	Noriel Gómez Molina / Director DOPIC	
	Daniel Pérez García / Director Comercial	
	Ariel Díaz Román / Director Técnico	
	Ubaldo J Cobo Aguilar / Esp. B en Metrología	
	Georgina Ofarrill Pol / Esp. B en Normalización	
<b>Aprobado</b>	Diosdado Hernández Eduardo / Director General	



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 2 de 10**

**1. Objetivo:**

1.1. Establecer un sistema para comunicar interna y externamente la política, el desempeño u otra información, basándonos en nuestras necesidades y las de las partes interesadas, en los asuntos relativos a la gestión de la calidad, del medio ambiente y de la prevención de riesgos laborales.

**2. Alcance:**

2.1 Abarca la comunicación externa e interna relativa a la gestión de la Empresa Eléctrica de Ciego de Avila (en lo adelante la Empresa), tanto en lo que se refiere a los sentidos verticales dirección-trabajadores y trabajadores-dirección, como a la referente a la comunicación horizontal entre distintos departamentos y funciones.

**3. Definiciones:**

- 3.1 Comunicación: Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.
- 3.2 Comunicación externa: El conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.
- 3.3 Comunicación interna: El conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y 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.
- 3.4 Comunicación institucional: Es el sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional.
- 3.5 Consulta: Acción y efecto de consultar. Parecer o dictamen que por escrito o de palabra se pide o se da acerca de algo. Conferencia entre profesionales para resolver algo.
- 3.6 Partes interesadas: Pueden incluir, por ejemplo, empleados, contratistas, proveedores, inversionistas, organismos reguladores, servicios de emergencia y la comunidad.
- 3.7 Público Externo: clientes residenciales y no residenciales (Estatual mayor, menor y privado) y población en general, que necesitan información acerca de nuestros servicios, ya sea para mantenerlo o para contratarlo con niveles de satisfacción adecuados.
- 3.8 Público mixto: Partes interesadas en la Empresa: clientes, empleados, proveedores, órganos reguladores, UNE, la sociedad.



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 3 de 10**

- 3.9 Público interno: Personal de la Empresa que necesita información orientada a la satisfacción de sus necesidades como clientes internos.
- 3.10 Vías de comunicación: Canales para el tránsito de la información en el proceso comunicativo Empresa-Públicos.

**4. Referencias:**

- 4.1 Decreto Ley 281.14. Anotado y concordado. Reglamento para la implantación y consolidación del SDGEE. Capítulo XIX. Sistema de Comunicación Empresarial.
- 4.2 NC-ISO 9004.2009. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño
- 4.3 NC-ISO 14001.2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- 4.4 NC-18001.2015. Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos.
- 4.5 UD-LM 4402. Guía metodológica para la implementación de un SGA en las entidades de la UNE.
- 4.6 04-ININ-2007. Guía: Orientaciones para la implementación de un sistema integrado de gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud del trabajo.

**5. Anexos:**

- 5.1. OA-PG 0301 A1 Flujo de información.
- 5.2. OA-PG 0301 A2 Solicitud Mensual de acciones de comunicación.
- 5.3. OA-PG 0301 A3 Solicitud de escenarios de comunicación.

**6. Responsabilidades:**

**6.1. El Director General es responsable de:**

- Aprobar el procedimiento.
- Mantener y revisar el sistema de comunicación, así como de asignar los recursos necesarios para que ésta pueda desarrollarse.
- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación del personal de la entidad como un medio para su participación en el logro de los objetivos de la entidad.

**6.2. Los Directores Funcionales y sus Especialistas de Calidad son responsables de:**

- Implantar el procedimiento y evaluar su cumplimiento.



- Supervisar el flujo de información de sus procesos.
- Protagonizar las acciones de mejora del flujo de información.
- Revisar y acordar el procedimiento con los jefes de todas las áreas de la Empresa.
- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación del personal de las Direcciones Funcionales, UEB y Departamentos como un medio para su participación en el logro de los objetivos de la Empresa.
- Del enlace entre el CIAC y la totalidad de trabajadores y de la correcta transmisión de mensajes en ambos sentidos (ascendente y descendente), así como del desarrollo de los sistemas horizontales.

**6.3. Los Directores de UEB y sus Especialistas de Calidad son responsables de:**

- Revisar y acordar el procedimiento con los jefes de todas las áreas de la Empresa.
- Implantar el procedimiento y evaluar su cumplimiento.
- Promover activamente la retroalimentación y la comunicación del personal de las Direcciones Funcionales, UEB y Departamentos como un medio para su participación en el logro de los objetivos de la Empresa.
- Del enlace entre el CIAC y la totalidad de trabajadores y de la correcta transmisión de mensajes en ambos sentidos (ascendente y descendente), así como del desarrollo de los sistemas horizontales.

**6.4. Los trabajadores:**

- Asumir los mensajes de la Dirección y de los jefes de áreas y de dptos. y de transmitir a éstos, mediante los canales establecidos en este procedimiento información sobre problemas detectados y oportunidades de mejora para la gestión.

**7. Desarrollo:**

7.1. Los temas objeto de comunicación y consulta son:

7.1.1. Información general acerca de la entidad;

7.1.2. Política, objetivos y metas;

7.1.3. Procesos de Gestión Empresarial (incluye compromiso de los trabajadores y de las partes interesadas);

7.1.4. La información relacionada con los aspectos ambientales, transmitida por ejemplo a través de declaraciones;

7.1.5. La información sobre el desempeño ambiental de la entidad, incluidas tendencias (por ejemplo: reducción de residuos, desempeño anterior);

7.1.6. La información relacionada con la prevención de los riesgos laborales, así como con la investigación de los accidentes e incidentes del trabajo.

7.1.7. El cumplimiento de la entidad con relación a los requisitos legales y otros



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 5 de 10**

requisitos que la entidad suscriba, y las acciones tomadas en respuesta a los casos identificados de no conformidades;

7.1.8. La información financiera, como por ejemplo reducción de costos o inversiones en proyectos tecnológicos, ambientales, de seguridad y salud ocupacional;

7.1.9. La información relacionada con pagos de salarios y estimulación;

7.1.10. Las estrategias potenciales para mejorar el desempeño de la entidad;

7.1.11. La información sobre el desempeño del SIG (Gestión de Calidad, Gestión ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo).

7.1.12. Las fuentes de información adicional, tales como personas de contacto, o sitios Web.

7.1.13. Resultados de Monitoreos, Auditorías y revisiones del SIG.

7.1.14. Consulta sobre variantes que afecten la seguridad, la protección y la salud en el puesto de trabajo.

7.1.15. Las consultas, contratos o atención a pedidos del cliente externo, incluyendo las modificaciones.

7.1.16. La retroalimentación del cliente y partes interesadas, incluyendo sus quejas.

7.1.17. Las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

Además es importante recordar que:

- a) La información debe ser comprensible y explicada de forma adecuada;
- b) La información debe ser trazable;
- c) La entidad debe presentar una imagen precisa de su desempeño.

7.2. Vías de comunicación: Se emplearán:

- f Soportes gráficos: Murales, Boletines, Plegables, Suelos, Informes, Soportes Informativos.
- f Soportes tecnológicos: Teléfonos, Fax, Trunking, Correos electrónicos, Intranet, Presentaciones.
- f Soportes asociados al escenario mediático: Spots Educativos, Notas Informativas, Comparecencia en Programas, Artículos en prensa plana, Noticias, Informaciones, Reportajes, Crónicas.
- f Soportes asociados al escenario institucional: Capacitaciones, Matutinos, Reuniones, Mítines.
- f Soportes asociados al escenario comunitario: Eventos Comunitarios, Intercambios y Debates sobre Cultura Energética, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f Comunicaciones verbales y no verbales.

7.3. Comunicación interna y externa:  
Copia Controlada:

Fecha de Emisión: 2017-07-20



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 6 de 10**

7.3.1. La comunicación dentro de los diferentes niveles y funciones de la organización y entre ellos es esencial para lograr la eficacia del Sistema Integrado de Gestión (SIG). Los integrantes del grupo de Comunicación Institucional y Especialistas del SIG, realizarán búsquedas, averiguaciones y recibirán informaciones de las áreas que ayuden a responder las necesidades identificadas de comunicación, incluidas las de las partes interesadas.

7.4. Se determinará el tipo de audiencia o audiencias objetivo a las que se les realizará la comunicación, escogiendo y decidiendo cual de las informaciones con la que se cuenta se comunicará, de tal forma que se cubra el total de los intereses.

7.5. Se determinará de las diferentes vías de comunicación la adecuada para fomentar la comprensión y la aceptación, y promover el diálogo tanto interna como externamente.

7.6. Los Directores Funcionales y de UEB o el personal designado deberán confeccionar el Flujo de Información de su área de acuerdo con lo establecido en el modelo OA-PG 0301 A1 Flujo de información, tanto para situaciones normales como de emergencia.

7.7. Como parte del SIG se hace necesario asegurar la consulta y comunicación a trabajadores y otras partes interesadas, así como recibir, documentar y responder las comunicaciones pertinentes de partes interesadas externas, asegurando que se estimule la participación en buenas prácticas y el apoyo en las políticas y objetivos.

7.7.1. La participación de los trabajadores es de suma importancia dentro del proceso de consulta y comunicación. Estos deben:

- Ser involucrados en el desarrollo y revisión de la política, objetivos y procedimientos del SIG.
- Ser involucrados cuando exista alguna variante que afecte los sistemas calidad, medio ambiente y de seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Ser informados por intermedio de los especialistas y el representante del SIG.
- Ser involucrados en la identificación de los peligros, la identificación de riesgos y la determinación de los controles.
- Ser involucrados en la investigación de incidentes según proceda

7.7.1.1. Las evidencias de la participación de los trabajadores quedarán sistematizadas en las actas de reunión, así como en los correos o informes en los que se manifieste su posición con respecto a determinado objeto de comunicación y consulta.

7.7.2. El CIAC-Grupo de Comunicación Institucional debe llenar mensualmente el OA-PG 0301 A3 Solicitud de escenarios de comunicación como constancia de la gestión de comunicación y consulta en el proceso EMPRESA-CIAC-Clientes.

7.7.3. Cada parte interesada, tanto interna como externa a la Empresa, deberá entregar al GCI-CIAC las necesidades de comunicación y consulta que prevé para el mes siguiente. Además, deberá entregarlas en los días del 25 al 27 de cada mes para  
Copia Controlada: Fecha de Emisión: 2017-07-20



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA**  
**UNION ELECTRICA**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**GENERALES**

**Código: OA-PG 0301**  
**Rev.: 02**  
**Página 7 de 10**

que queden debidamente documentadas en el OA-PG 0301 A2. Solicitud Mensual de acciones de comunicación.

7.8. Otras evidencias de comunicación podrán encontrarse en las actas de reuniones del Consejo de Dirección y las áreas, memorias de eventos e intercambios con los medios, así como en los registros propios de otras áreas: UD-AE 3101 A3, UD-AE 3101 A4, OA-PP 0701 A2 y OA-PP 0701 A7.

7.9. Ante situaciones de emergencia asociadas a Incendios, cada área debe comunicarse de acuerdo a lo dispuesto en su Plan de Protección contra Incendios, previamente acordado con los Bomberos y/o APCI.

7.10. Ante situaciones de emergencia asociadas a Desastres Naturales (ciclones, intensas lluvias, penetraciones del mar, inundaciones y tormentas eléctricas), Desastres Tecnológicos (averías tecnológicas, explosiones, derrames de combustibles, derrumbes, etc.) y Desastres Sanitarios (epidemias, epizootias, epifitas) cada área debe comunicarse de acuerdo a lo dispuesto en su Plan de Reducción de Desastres, previamente acordado con la Defensa Civil y lo establecido en las guías de respuesta ante emergencias ambientales (GREa).

7.11. Ante situaciones de emergencia asociadas a Averías en Sub-Estaciones de 110 KV y Grupos Electrógenos de Fuel Oil, estas áreas deben comunicarse de acuerdo a lo dispuesto en su Plan de Liquidación de Averías, según establece el MINBAS.

7.12. Ante situaciones de emergencia asociadas a Tiempo de Guerra, cada área debe comunicarse de acuerdo a lo dispuesto en su Plan de Protección en Tiempo de Guerra.

## **8. Registros:**

8.1 OA-PG 0301 A1 Flujo de información. Se conservará de manera permanente por los directores funcionales y especialistas principales de los procesos.

8.2 OA-PG 0301 A2. Solicitud Mensual de acciones de comunicación. Se conservará durante 3 años por los comunicadores institucionales.

8.3 OA-PG 0301 A3. Solicitud de escenarios de comunicación. Se conservará durante 3 años por los comunicadores institucionales.



## OA-PG 0301.A1

### Flujo de Información.

OA-PG 0301.A1. Flujo de Información.				Página X de Y
Situaciones normales: (1)		Situaciones de emergencia:		Año: (2)
No (3)	Denominación de la información (4)	Origen (5)	Destino (6)	Periodicidad (7)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
		<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por: (8)</b>				
<b>Aprobado por: (9)</b>				
<b>Responsable del registro: (10)</b>				

#### Instrucciones de llenado:

- 1) Se marcará una X en situaciones normales o de emergencia según corresponda, o sea las áreas que lo requieran deberán tener un flujo de información para situaciones normales y otro para situaciones de emergencia.
- 2) Año en curso.
- 3) Número consecutivo.
- 4) Nombre de la información de referencia.
- 5) Puesto de trabajo que la emite.
- 6) Puesto de trabajo que la recibe.
- 7) Frecuencia con que se envía esta información.
- 8) Es la persona que elabora el flujo.
- 9) El jefe del área aprueba el registro.
- 10) Es la persona que se encarga de realizar las actualizaciones y conservar el registro.



**MINISTERIO DE LA INDUSTRIA BASICA  
UNION ELECTRICA  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
GENERALES**

**Código: OA-PG 0301  
Rev.: 02  
Página 9 de 10**

**OA-PG 0301.A2**

**Solicitud Mensual de Acciones de Comunicación.**

OA-PG 0301.A2. Solicitud Mensual de Acciones de Comunicación.										Página X de Y	
Dirección/UEB/Departamento: (1)							Mes: (2)			Año: (3)	
No. (4)	Nombre (5)	Area (6)	Tema` (7)	Publico (8)	Escenario potencial (9)	Medio (10)	F/S (11)	F/P (12)	F/C (13)	Resp. (14)	Firma (15)
			<b>Nombre y apellidos</b>			<b>Firma</b>			<b>Fecha</b>		
<b>Elaborado por: (16)</b>											
<b>Aprobado por: (17)</b>											
<b>Responsable del Registro: (18)</b>											

**Instrucciones de llenado:**

- 1) Se refiere al nombre de la Dirección, UEB o Dpto que emite el registro. En este caso es GCI-CIAC.
- 2) Mes a controlar.
- 3) Año a controlar.
- 4) Número de acciones.
- 5) Nombre de la persona solicitante.
- 6) Nombre del área, sea interna o externa a la empresa, que solicita la acción.
- 7) Tema de la acción.
- 8) Público al que se dirige la acción.
- 9) Escenario en el que debe desarrollarse.
- 10) Medio de comunicación previsto.
- 11) Fecha de solicitud.
- 12) Fecha planificada.
- 13) Fecha de cumplimiento.
- 14) Persona designada como responsable.
- 15) Firma de conformidad.
- 16) Es la persona que elabora el registro.
- 17) El jefe del área que aprueba el registro.
- 18) Es la persona que lleva el registro y se encarga de conservarlo.



OA-PG 0301.A3

### Solicitud de Escenarios de Comunicación

OA-PG 0301.A3. Solicitud de Escenarios de Comunicación								Página X de Y	
Dirección/UEB/Departamento: (1)						Mes: (2)		Año: (3)	
No (4)	Tema (5)	Escena (6)	Medio (7)	Persona Contactada (8)	Persona responsable (9)	F/S (10)	F/P (11)	F/C (12)	Constancia de participación (13)
Elaborado por: (14)								Firma:	
Aprobado por: (15)								Firma:	
Responsable del Registro: (16)								Firma:	

#### Instrucciones de llenado:

- 1) Se refiere al nombre de la Dirección, UEB o Departamento en que se lleva este registro. En este caso es GCI-CIAC.
- 2) Mes a controlar.
- 3) Año a controlar.
- 4) Número de acciones.
- 5) Tema a abordar.
- 6) Escenario en el que se va a desarrollar.
- 7) Medio de comunicación acordado.
- 8) Persona contactada con la que se negocian las características de la acción.
- 9) Persona designada por la Empresa como responsable de brindar la información.
- 10) Fecha de solicitud.
- 11) Fecha planificada.
- 12) Fecha de cumplimiento.
- 13) Constancia de participación.
- 14) Es la persona que elabora el registro.
- 15) El jefe del área que aprueba el registro.
- 16) Es la persona que lleva registro y se encarga de conservarlo.