

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y PROTECCIÓN  
AMBIENTAL (SIASSOPA) DEL INSTITUTO MEXICANO DEL PETRÓLEO.**

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PRESENTA:  
HERMA ASTRID PERALES NATTO**

**ASESORA DE LA TESINA: ADELA MABARAK CELIS**

**MÉXICO D. F. 2008**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

	Página
<b>Introducción</b>	3
<b>Capítulo I</b>	4
<b>1. ¿Qué es el Instituto Mexicano del Petróleo?</b>	4
1.1 Breve historia y naturaleza del IMP	5
1.2 Misión	9
1.3 Visión	9
1.4 Relación que tiene el IMP con Petróleos Mexicanos y la Secretaría de Energía	10
<b>Capítulo II</b>	12
<b>2. El Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA)</b>	12
2.1 Concepto del SIASSOPA	13
2.2 Antecedentes del SIASSOPA	14
2.3 Descripción de la estructura y funcionalidad del SIASSOPA	15
2.4 Niveles de Funcionalidad del SIASSOPA	18
2.5 Comunicación interna del SIASSOPA	19
2.5.1 Concepto de Comunicación	20
2.5.2 Comunicación organizacional	20
2.5.3 Comunicación interna y externa	21
2.5.4 Flujo de comunicación en las organizaciones	21
<b>CAPÍTULO III</b>	24
<b>3. Estrategias de Comunicación Interna para el Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA) del IMP.</b>	24
3.1 Descripción de las estrategias de comunicación	24
3.2 Estrategia: Determinar los lineamientos generales de comunicación y difusión para la implantación del SIASSOPA	24
3.3 Estrategia: Establecer el Proceso de comunicación e interacción con los grupos internos y externos del IMP	26
3.3.1 Identificación y clasificación de grupos de interés internos y externos	26
3.3.2 3.3.2 Proceso de comunicación e interacción con los grupos de interés:	26
3.4 Estrategia: Establecer los mecanismos de comunicación y difusión	29
3.4.1 Atención a Quejas, Sugerencias y Reconocimientos.	30
3.5 Estrategia: Diseñar y ejecutar la Campaña de difusión del SIASSOPA	31
3.5.1 Glosario de términos	32
3.5.2 Descripción de la campaña	33
3.5.3 Etapas de la campaña	34
3.5.4 Mensajes Generales	35
3.5.5 Estrategia de Medios	37
<b>4. CONCLUSIONES</b>	53
<b>5. ANEXOS: BOSQUEJOS DEL MATERIAL DE DIFUSIÓN DEL SIASSOPA Y TABLA DE COTIZACIÓN DE LOS MATERIALES.</b>	55
<b>6. BIBLIOGRAFÍA</b>	62

## **Introducción**

El propósito de esta tesina es obtener el grado de licenciatura en ciencias de la comunicación, así la importancia de este trabajo radica en la experiencia adquirida durante más de 14 años dedicada al quehacer profesional como comunicólogo, al participar en los procesos de comunicación aprendidos durante la carrera y llevados a la práctica en diferentes organismos públicos y privados del país a través de las diversas áreas de prensa, comunicación organizacional, social, relaciones públicas, síntesis informativa, comunicación de riesgos, diseño y ejecución de campañas, entre otros.

Asimismo, este trabajo toma relevancia, en el sentido, de que incluye los instrumentos necesarios que permiten facilitar la comunicación e información que requiere el Sistema de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA) durante todo su proceso de desarrollo e implantación.

El buen funcionamiento de un sistema administrativo, no sólo estriba de un excelente control operativo interno, la comunicación e interacción positiva con los grupos de interés internos y externos al SIASSOPA, es una actividad básica para identificar, proponer y encaminar las acciones que contribuyan a mejorar el desempeño en la seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, en atención a los requerimientos e inquietudes existentes, como base fundamental para el entendimiento y colaboración entre las partes involucradas.

En el presente trabajo se reseña en el Capítulo I la historia y naturaleza del IMP, así como la relación que existe entre el Instituto y la Secretaría de Energía; En el Capítulo II se proporciona la información necesaria para dar a conocer el SIASSOPA, su funcionalidad y la comunicación interna del sistema.

El Capítulo III integra toda la propuesta de comunicación interna a través de la descripción de las diversas estrategias que determinan los lineamientos, procesos y mecanismos necesarios que permitan orientar, dar a conocer a los grupos de interés la funcionalidad del SIASSOPA, motive su participación en las acciones de prevención y protección en el ámbito de la seguridad, salud ocupacional y protección ambiental y contribuyan a fomentar una cultura de prevención en la materia.

## Capítulo I.

### 1. ¿Qué es el Instituto Mexicano del Petróleo?

**El Instituto Mexicano del Petróleo (IMP)** es un centro público, dedicado esencialmente a la investigación científica básica y aplicada, al desarrollo de tecnologías aplicables a la industria petrolera y a la formación de recursos humanos especializados, por medio de las cuales apoya a Petróleos Mexicanos (Pemex) en sus actividades de búsqueda de hidrocarburos y nuevos yacimientos, en la mejora de explotación de estos recursos, en la producción de combustibles de mejor calidad, así como en la capacitación de su personal.

En cuanto a su personal, de acuerdo a su último reporte (febrero de 2007) proporcionado por el área de recursos humanos, el IMP registraba 3 mil 731 empleados, de los cuales sólo 278 (7.45 por ciento) son investigadores, 70 funcionarios de mando y 3 mil 383 (90.6 por ciento) personal operativo de otros rubros, entre las que figuran aplicación industrial, soporte técnico, gestión para el negocio, soporte del negocio, entre otros.

El IMP es el centro de investigación que produce el número más alto de patentes en México, el acervo intelectual del Instituto, consta de 700 patentes reconocidos y actualmente están en trámite 172 (2008). El Instituto recibe regalías por 45 millones de pesos anuales por patentes. En contraste, entre 1999 y 2005 gastó 468 millones de pesos por uso de patentes nacionales y del extranjero y 385 millones en contratación de servicios técnicos, tecnológicos, asesorías y consultorías, según información hecha pública por el IMP a través del IFAI.

Los principales ingresos del IMP provienen de la facturación por los servicios y capacitación que brinda a PEMEX sobre todo y algunas empresas extranjeras. El Instituto es una institución autosustentable, que genera sus propios recursos para su operación, el Gobierno Federal sólo define un techo de gasto, como lo afirma el Dr. Héber Cinco Ley, Director General del IMP en entrevista con la reportera Cecilia Rosen Ferlini del periódico Reforma, “Cada peso que gastamos en el Instituto se gana vía servicios facturables a Pemex”. A partir de 2006 se han recibido ciertos fondos que el gobierno nos otorgó para la investigación; “en el primer año nos dio 65 millones de pesos, en el 2007 nos dio un poco más de 400 millones y estimamos para el presente año (2008) 492 millones de pesos. Sin embargo, nuestro costo de investigación es de 900 millones de pesos”<sup>1</sup>.

Lo anterior, toma significado y las diferencias se enfatizan, según datos obtenidos por la reportera Cecilia Rosen Ferlini, al comparar lo que recibe el IMP para investigación con lo que las grandes petroleras transnacionales destinaron a ese rubro en 2006: ExxonMobil, 733 millones de dólares; Shell, 885 millones de dólares, e Iberdrola, 56 millones de dólares. Con los 403 millones de pesos recibidos en 2007, el IMP pudo financiar apenas el 40 por ciento de su gasto en investigación (900 millones), el resto provino de su facturación<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Entrevista que concedió el doctor Héber Cinco Ley a la reportera Cecilia Rosen Ferlini, publicado en el suplemento “Enfoque” del diario Reforma, el 18 de mayo de 2008.

<sup>2</sup> Cecilia Rosen Ferlini, Artículo *El rezago que sufre el “brazo tecnológico” de la industria petrolera lo hace el gran ausente de la reforma propuesta por Calderón*. Suplemento “Enfoque”. Periódico Reforma, publicado el 18 de mayo de 2008.

## **El IMP en el ámbito nacional.**

El IMP desde su creación, en 1965, se ha dedicado a desarrollar productos, tecnologías y servicios que han contribuido de manera significativa al avance de la industria petrolera nacional, desde el estudio, la caracterización y la simulación de yacimientos, aportaciones en materia de catalizadores, mejoramiento de crudo, ingeniería de proyectos, hasta el análisis de información para la exploración petrolera.

Lo anterior, a través de nueve programas de investigación, en áreas como **Procesos y reactores**, relacionada con Refinación y Petroquímica; otra esta relacionada con la Exploración Petrolera, **Ingeniería molecular; ductos; geología; geofísica; Recuperación de hidrocarburos; Explotación campos de Aguas Profundas; Aseguramiento de la producción; y Perforación, terminación y reparación de pozos.**

## **El IMP en el ámbito internacional.**

El IMP es líder en el área de catalizadores y el principal productor mundial costa afuera en el yacimiento carbonatado, además, ha contribuido a la formación de recursos humanos especializados de países como Brasil, Colombia, entre otros. Además, de proporcionar servicios y capacitación a empresas, como Saudi ARAMCO, a quien este año (2008) se le brindará asistencia técnica en el área de plantas piloto para refinación, según información hecha pública por el Dr. Héber Cinco Ley, Director General del IMP.

### **1.1 Breve historia y naturaleza del IMP.**

De acuerdo a la investigación documental que realizó el equipo de prensa de la Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas<sup>3</sup>, se reseña a continuación la historia y naturaleza del Instituto:

Creado el 23 de agosto de 1965, el IMP fue concebido como el "centro de investigación y desarrollo tecnológico de la industria petrolera". Según el decreto de creación que se publicó en el Diario Oficial el 26 de agosto de 1965, nació con cinco objetivos: investigación científica, básica y aplicada; desarrollo de disciplinas de investigación; formación de investigadores; difusión de los desarrollos científicos y su aplicación en la técnica y capacitación de personal obrero para labores en las industrias petrolera, petroquímica básica, petroquímica derivada y química<sup>4</sup>.

- **Lo que dio origen al IMP:**

El IMP nació a propuesta del entonces director general de Pemex, Jesús Reyes Heróles, quien reconoció que la planeación y el desarrollo de la industria petrolera deberían ser congruentes con las necesidades de una economía mixta. Por este motivo, consideró necesario fomentar la

---

<sup>3</sup> Investigación documental sobre la historia del IMP realizada por el equipo de prensa de la Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas. Fuentes documentales:

- Informes del Consejo Directivo del Instituto Mexicano del Petróleo
- Gacetas del IMP. Impresa 1992-2003. electrónica de 2004 a 2008.
- Revista del Instituto Mexicano del Petróleo 1984 a 1996.
- Boletín del IMP. 1970 – 1990.

<sup>4</sup> Decreto de creación del IMP, publicado en el Diario Oficial el 26 de agosto de 1965. Art. 2º

investigación petrolera y formar recursos humanos que impulsaran el desarrollo de tecnología propia.

En respuesta a este requerimiento, el gobierno federal bajo el mandato del entonces Presidente de la República, Gustavo Díaz Ordaz, decidió crear un organismo descentralizado de interés público y preponderantemente científico, técnico, educativo y cultural, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuya función será buscar la independencia científica y tecnológica en el área petrolera <sup>5</sup>.

### **Periodo de 1966 a 1970 los primeros pasos que sentaron las bases del Instituto:**

En 1966, se definieron los programas de investigación y desarrollo tecnológico y se avanzó en la construcción de las instalaciones, se nombró como primer director general al ingeniero Javier Barros Sierra, fecha en la que se instaló también el Consejo Directivo, presidido por el licenciado Jesús Reyes Heróles.

El ingeniero Barros Sierra estableció las ramas de actividad de este centro: la investigación en geología, geofísica, ingeniería petrolera, transporte, distribución de hidrocarburos, economía petrolera, química, refinación, petroquímica, diseño de equipo mecánico, electrónico, maquinaria y electrónica aplicada.

En agosto de 1966, el ingeniero Antonio Dovalí Jaime se convirtió en el segundo director general del IMP, cargo que ocupó hasta 1970, se elaboró un plan a largo plazo de la industria petrolera y petroquímica básica y se determinó establecer, a partir de 1969, las representaciones de zona, primero en Tampico, luego en Salamanca, Poza Rica y Coatzacoalcos. De esta forma, los primeros resultados de la investigación petrolera se ampliaron a otros puntos del país.

### **Periodo de 1971 a 1982 se propició el desarrollo científico y tecnológico en diversas áreas de la industria petrolera.**

Con el ingeniero Bruno Mascanzoni —director general de 1971 a 1978— se favoreció el desarrollo científico y tecnológico en diversas áreas de la industria petrolera. El IMP logró el registro de sus primeras patentes, alcanzó la comercialización de sus primeros resultados e inició proyectos mancomunados con empresas extranjeras.

En 1977, se optó que las entidades de la administración pública paraestatal se agruparan por sectores, con el fin de que sus relaciones con el Ejecutivo Federal se realizaran mediante una secretaría de Estado o departamento administrativo. El IMP quedó integrado en el sector industrial mediante la Secretaría de Patrimonio y Fomento Industrial, hoy Secretaría de Energía.

Los siguientes cuatro años (1978-1982), en lo que se considera el mejor momento de la industria petrolera mexicana, el ingeniero Agustín Straffon dirigió a la institución. En este periodo se descubrieron los yacimientos de la Sonda de Campeche, adhiriéndola a los esfuerzos de Pemex en el magno reto de llevar al país a los primeros lugares en la producción petrolera mundial.

---

<sup>5</sup> Ibidem. Art. 1°

Además, se suministraron recursos para una mayor y mejor investigación, principalmente en petroquímica y refinación, pues se veían como dos áreas estratégicas para la exportación de crudo procesado.

**Periodo de 1982 a 1992 se inició la descentralización de actividades del Instituto hacia otros puntos del país.**

Bajo la dirección del ingeniero José Luis García Luna (1982-1988), se comenzó la descentralización de sus actividades hacia otros puntos del país y se construyó el Parque Industrial La Reforma, que ahora agrupa importantes laboratorios.

En 1982 se instituyó la zona Noroeste, como sustantivo para impulsar la promoción de los servicios tecnológicos del Instituto y ampliar su mercado, esencialmente en los estados de Nuevo León y Coahuila.

De acuerdo a la investigación realizada, el ingeniero Fernando Manzanilla Sevilla se convirtió en el sexto director general del IMP (1988-1992). Reestructuró las actividades involucradas en la investigación básica y tecnológica y dio origen a la Subdirección de Investigación Científica Aplicada. Fue en este periodo cuando se transformó la Ley Orgánica de Pemex y se acordó separar las tareas industriales y comerciales de la paraestatal. Con ello surgieron Pemex Exploración y Producción; Pemex Refinación; Pemex Gas y Petroquímica Básica; Pemex Petroquímica, de carácter técnico, industrial y comercial, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

**Periodo de 1992 a 1997 se impulsaron distintas áreas estratégicas del Instituto y se implantaron medidas administrativas para mejorar su posición financiera.**

La nueva estructura de Pemex dio pauta al Instituto para delinear otras actividades de investigación y desarrollo de tecnologías. Con el ingeniero Víctor Manuel Alcérreca Sánchez como director (1992-1995), se avivaron distintas áreas estratégicas de la institución y se implantaron medidas administrativas para mejorar su posición financiera.

A partir de 1994, se contempló una nueva organización estructurada por unidades de negocio para el fortalecimiento de diversas áreas de investigación, desarrollo tecnológico, ingeniería básica de proceso y servicios técnicos especializados.

En 1995-1996 el doctor Francisco Barnés de Castro promovió el mejoramiento de la calidad de los recursos humanos y el desarrollo de proyectos de investigación de interés estratégico para las subsidiarias de Pemex.

En su gestión, se creó el Fondo de Apoyo a la Investigación Básica y Tecnológica con la participación de los investigadores de las Instituciones de Educación Superior, denominado FIES, en los campos de exploración, producción, procesamiento, manejo, distribución, economía de la energía y uso no contaminante de los hidrocarburos y sus derivados, con el objeto de apoyar al avance y desarrollo de nuevas metodologías de trabajo que ayude a fortalecer la posición competitiva de Pemex.



En 1997, el doctor Barnés de Castro tomó el cargo como rector de la UNAM y el doctor Gustavo Chapela Castañares asumió el reto de dar continuidad a las actividades de sus antecesores.

**Periodo de 1997 a 2004 se construyó una masa crítica de investigación y el desarrollo de proyectos estratégicos.**

Durante la administración del doctor Chapela Castañares se trabajó en dos objetivos principales: la construcción de una masa crítica de investigación y el desarrollo de proyectos estratégicos en áreas como yacimientos naturalmente fracturados, transporte de hidrocarburos, procesamiento de crudo Maya, combustibles limpios, aguas profundas, optimización energética, protección ambiental y seguridad industrial. Además, con la adquisición de la herramienta SAP R/3 y la puesta en marcha del Sistema Integral de Información del IMP (SIIIMP), se promovió una nueva forma de trabajo que agilizó todos los trámites administrativos y de gestión a partir de 1999.

En la modificación al Decreto de Creación del IMP, publicada en el Diario Oficial el 30 de octubre de 2001, se estableció la capacidad para brindar estudios de posgrado y otorgar diplomas de especialidad y grados académicos de maestría y doctorado. Esto da la oportunidad a la Institución para que se formen cuadros de investigadores y especialistas preparados para enfrentar los retos de las industrias petrolera, petroquímica y química del país.

Para darle cumplimiento a este mandato, durante 2002 se realizaron las tareas necesarias para conceptualizar el desarrollo del Programa Académico del Posgrado en el IMP, considerando los factores que contribuirán a formar con éxito a las primeras generaciones de investigadores y especialistas de excelencia, participantes activos de la comunidad de aprendizaje del Instituto y que intervendrán en el desarrollo de la industria petrolera nacional, aportando a los distintos procesos en que se involucren su capacidad de innovación.

**Periodo de 2005 a 2008 se refrendan los principios que le dieron origen al realizar investigación y desarrollos tecnológicos alineados a los intereses de Pemex.**

En 2005, el ingeniero José Antonio Ceballos Soberanis tomó posesión como Director General del IMP, con la finalidad de reafirmar los principios que le dieron origen y retomar su vocación de realizar investigación y desarrollos tecnológicos alineados a los intereses de Petróleos Mexicanos; ofrecer productos que generen valor a Pemex; proporcionar servicios técnicos con calidad y de manera expedita, eficiente y eficaz; mantener a Pemex actualizado de los avances tecnológicos y de las oportunidades de aplicación; mejorar la calidad y competitividad de los servicios técnicos; y mejorar la disponibilidad de los recursos humanos especializados.

Desde 2007 y el presente año (2008), bajo la actual dirección del doctor Héber Cinco Ley, el IMP reafirma su compromiso de seguir siendo un centro público de investigación creado para generar tecnología propia, que le agregue valor a Pemex y le permita tener ventajas competitivas en el ámbito nacional e internacional, así como capacitar y actualizar a los trabajadores de la industria más importante del país.

Actualmente, el IMP se mantiene firme y comprometido en el logro de sus metas, la seguridad de sus empleados, en la satisfacción de sus clientes, ampliar sus mercados, innovar sus

productos, entre otros; considerando necesario sustentar sus acciones de manera integral y coordinada en los ámbitos de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

Para alcanzar lo anterior, se crea el Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA); así en el IMP, lograremos mejorar el bienestar del trabajador, las relaciones laborales, la eficiencia operativa, la productividad y competitividad, en completo equilibrio con el medio ambiente y la confianza de nuestros clientes. Actualmente (mayo 2008), el sistema se encuentra en proceso de implantación.

## 1.2 Misión

Como centro público de investigación, el IMP tiene la misión de transformar el conocimiento en aplicaciones industriales innovadoras para las prioridades estratégicas de Pemex;

La misión define el propósito que tiene nuestro Instituto para buscar satisfacer las necesidades de Pemex, que por ende, guía todo nuestro trabajo y esfuerzo.

Como lo señala el Programa Estratégico Institucional 2006–2010, **la misión del IMP** es transformar el conocimiento en aplicaciones industriales innovadoras para las prioridades estratégicas de Pemex <sup>6</sup>.

Esta misión orienta nuestras actividades, enfocándonos en lo que nos debe diferenciar del resto de las organizaciones.

## 1.3 Visión

**El IMP** ha desarrollado una visión compartida del estado futuro, de la institución, lo suficientemente clara y poderosa para motivar las acciones necesarias para que se vuelva una realidad. Esta visión nos provee de un sentido estratégico de cómo debemos actuar y un sentido operativo de que realmente es posible lograrlo.

**La visión del IMP** es en el 2010, ser reconocido, por su calidad, competitividad y excelencia técnica, como socio estratégico de Petróleos Mexicanos para el aprovisionamiento y despliegue de tecnologías y productos, así como por su contribución al desarrollo humano que requiere para alcanzar sus objetivos estratégicos, de acuerdo a información pública del IMP, contenida en el Programa Estratégico Institucional <sup>7</sup>.

### Esto implica que:

- El conjunto de productos y servicios que el IMP ofrezca a Pemex impacta directamente en su cadena de valor.
- Se ha logrado la sinergia de las diferentes especialidades del IMP para ofrecer soluciones integrales.
- El Instituto cuenta con centros regionales de desarrollo tecnológico y aplicación industrial con infraestructura de vanguardia, que mediante procesos eficientes y altamente automatizados facilitan la interacción con Pemex. Algunos, inclusive, se utilizan ya en la industria petrolera internacional.

---

<sup>6</sup> Programa Estratégico Institucional IMP 2006-2010. Pág. 18

<sup>7</sup> Ibidem. Pág. 18

- Dispone de personal comprometido, capacitado, bien remunerado y reconocido durante y al final de su trayectoria en el IMP, el cual es suficiente en Sede y en las regiones para responder a Pemex en las áreas estratégicas identificadas conjuntamente.
- Es un Instituto sustentable técnica y financieramente.

#### **1.4 Relación que tiene el IMP con Petróleos Mexicanos y la Secretaría de Energía.**

**El IMP** proporciona servicios especializados orientados a las necesidades estratégicas y operativas de Pemex; entrega soluciones integrales innovadoras y desarrolla recursos humanos especializados con un enfoque de calidad, oportunidad y precios competitivos.

Actualmente, mediante un renovado esfuerzo y una mayor sinergia con Pemex, el IMP busca integrarse a los objetivos y grandes proyectos de esta empresa, al ofrecerle investigación, capacitación y prestación de servicios de alto contenido tecnológico, que le permitan aumentar su eficiencia, productividad y crecimiento. El interés del IMP por una mayor alineación con Pemex, en donde el significado de estar alineados se traduce, según información contenida en el Programa Estratégico Institucional <sup>8</sup>.

- Que la actividad del Instituto se enfoque a productos en los que Pemex ve una ventaja al tener al IMP como proveedor preferente.
- Que el IMP entregue productos con altos estándares de calidad, a tiempo y con precios competitivos.
- Que la cartera de proyectos de investigación y desarrollo tecnológicos responda a requerimientos explícitos de Pemex.
- Que el IMP genere valor en Pemex.
- Que sea capaz de mantener a Pemex alerta de los avances tecnológicos y de las oportunidades de aplicación.
- Que responda de manera expedita, con eficiencia y eficacia a sus necesidades prioritarias.
- Que se adelante en la identificación de sus problemas y le lleve a Pemex propuestas de solución.

**La Secretaría de Energía (SENER)** se encarga de coordinar el ámbito energético de nuestro país, en esta rama están integradas tres de las empresas más grandes de la nación: Pemex, Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Luz y Fuerza del Centro (LFC).

De acuerdo a información contenida en la página Web de la SENER, el sector energía agrupa a las tres empresas mencionadas anteriormente en dos subsectores: hidrocarburos y electricidad. Incluye, asimismo, a otras entidades que son responsables, en el ámbito de su competencia, de brindar diversos servicios, entre las que figura el IMP junto con los institutos de Investigaciones Eléctricas y Nacional de Investigaciones Nucleares desarrollando trabajos

---

<sup>8</sup> Ibidem. Pp. 3-4

de investigación científica, que proporcionan elementos de innovación tecnológica para que Pemex, CFE y LFC aumenten su competitividad y ofrezcan mejores productos y servicios <sup>9</sup>.

La relación que el IMP establece con el Ejecutivo Federal es a través de la Secretaría de Energía, fungiendo ésta como cabeza de sector.

---

<sup>9</sup> Para más información <http://www.sener.gob.mx> en la liga Acerca del IMP/ Organización Sectorial.

## Capítulo II.

### 2. El Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA).

En el ámbito mundial los sistemas de administración de la seguridad y salud ocupacional (SSO), según datos contenidos en el documento Guía para la implementación de OHSAS 18001<sup>1</sup>, han sido desarrollados como respuesta a la demanda del cliente por un estándar reconocido del Sistema Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional contra el cual sus sistemas de administración pueden ser evaluados y certificados.

Asimismo, establece que “Las organizaciones de todos los tipos están incrementando su interés en lograr y demostrar un desempeño sólido de la seguridad y salud ocupacional (SSO), a través del control de sus riesgos de SSO, consistente con su política y objetivos de SSO, derivado de la legislación cada vez más rigurosa, el desarrollo de políticas económicas y de otras medidas que adoptan buenas prácticas de SSO”.

Tal es el caso del IMP, que a través de la Comisión Auxiliar de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sede ha realizado revisiones de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental para evaluar su desempeño en la materia. Sin embargo, por sí mismas, estas revisiones y auditorías pueden no ser suficientes para proporcionar a una organización la seguridad, no sólo de que cumplen. Sino de que continuarán cumpliendo sus requisitos legales y su política. Para ser eficaces, necesita ser conducidas dentro de un sistema de administración estructurado que se integre dentro de la institución.

Para responder a lo anterior, se crea el Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA), además de estar pensado y diseñado para instrumentar la Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental del IMP, que está en espera de su emisión (2008), según Acuerdo bilateral a través del cual se establece la política<sup>2</sup>.

El SIASSOPA, tomó como modelo de referencia para su diseño e implantación el Sistema Integral de Administración de la Seguridad y Protección Ambiental (SIASPA) de PEMEX , en el que el aspecto de salud ocupacional se encuentra integrado al aspecto de seguridad, el cual surge en 1998 –durante la administración de Adrián Lajous Vargas al frente de Pemex– y que tiene como objetivo global, de acuerdo al Manual del SIASPA <sup>3</sup>, de mejorar el desempeño en los campos de la seguridad y la protección ambiental e integrar la administración efectiva de ambos aspectos como un valor medular del negocio, en cumplimiento con la Política de Seguridad Industrial y Protección Ambiental, con el fin de administrar mejor los recursos de la empresa.

---

<sup>1</sup> OHSAS 18002, Sistemas de Administración de la Seguridad y Salud Ocupacional – Guía para la implementación de OHSAS 18001. 2° Edición. 2007, traducción del inglés al español. Pág. 4.

<sup>2</sup> Acuerdo por el que el Instituto Mexicano del Petróleo y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto Mexicano del Petróleo establecen la Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

<sup>3</sup> Para más información sobre el sistema consultar, el Manual del SIASPA. Sección 4.0 Introducción.

Sin embargo, con la entrada del Ing. Raúl Muñoz Leos en el 2000 el SIASPA evolucionó al Sistema de Seguridad, Salud y Protección Ambiental, SSPA, que utiliza actualmente Pemex.

De acuerdo con información de Pemex, los cambios se realizaron con la intención de fusionar algunos procedimientos dentro del nuevo esquema de seguridad en el que se incorporaron áreas de mayor claridad en materia de salud ocupacional. Según los parámetros de empresas petroleras internacionales, la incidencia de accidentes en este tipo de actividades se debe a un conjunto de sistemas que fallan al mismo tiempo, en los cuales no se siguió el protocolo de emergencias.

La creación del SSPA fue para asegurar el funcionamiento integral de los organismos de Pemex mediante la elaboración de un manual para su efectiva implementación con 12 prácticas que se incorporaron a partir del 2007.

### **Beneficios que se obtendrán en el IMP con la implantación del SIASSOPA.**

Los beneficios que se obtendrán los trabajadores y la institución con la implantación del SIASSOPA, según datos contenidos en el Manual General del SIASSOPA <sup>4</sup> son: Preservar la salud e integridad de todos los trabajadores, fomentar una cultura de prevención de riesgos, reducir al máximo los riesgos laborales, proteger de manera responsable al medio ambiente, capacitar a los trabajadores en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, mantener las instalaciones y equipos en condiciones óptimas de operación e incrementar la productividad a través de procesos, operaciones e instalaciones seguras.

Para llevar a cabo esta implantación del sistema, entre otras muchas cosas, se requiere establecer, implementar y mantener un procedimiento (s) de comunicación efectivo que facilite la interacción, información y entendimiento de las inquietudes y requerimientos de los empleados, visitantes, autoridades, entre otros, en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental para identificar, proponer y canalizar al interior del Instituto las acciones de beneficio que propicien la participación y colaboración entre las partes involucradas, para ello, se debe disponer de estrategias de comunicación claras y precisas que mejoren los niveles de confianza y aceptación, garantizando la seguridad en las instalaciones, la salud de sus trabajadores, así como la protección al medio ambiente.

## **2. 1 Concepto del SIASSOPA.**

Según el documento denominado diseño conceptual del **Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA)** <sup>5</sup>, se define como una herramienta administrativa constituida para la integración e interrelación de factores humanos, métodos, infraestructura, recursos financieros y materiales, a través de elementos y subelementos que tienen como propósito cumplir con la normatividad, establecer políticas, estrategias, planes y programas para mejorar el desempeño del IMP, cuyas siglas significan:

El sistema esta compuesto por 13 elementos diferenciados, interrelacionados e interdependientes, cada elemento establece una serie de requisitos congruentes con la

---

<sup>4</sup> Manual General del SIASSOPA, páginas 12-13, abril 2008.

<sup>5</sup> Diseño conceptual del Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental. Febrero, 2006.

normatividad vigente, que facilitará el diagnóstico, planeación, organización, evaluación y control en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental de manera integral y coordinada para una mejora continua.

## **2.2 Antecedentes del SIASSOPA**

Según información contenida en el documento interno *Antecedentes y Avances del SIASSOPA* elaborado en el 2007 por el grupo de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)<sup>6</sup>, se presenta a continuación un recuento de las fechas y acciones más relevantes durante el desarrollo del sistema:

En el **2002**, surge la propuesta por parte del SNTIMP de implantar un “Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo”, en **2003** se incorpora una cláusula transitoria al Contrato Colectivo de Trabajo encargando a la CMCSH desarrolle la propuesta del sistema; durante **2004** se convierte en un proyecto institucional con el compromiso de la Dirección General.

**En 2005** se incorporan al Contrato Colectivo de Trabajo CCT-2005-2007 las cláusulas 73 inciso r) numeral x) y 81; y proporciona el Instituto los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para iniciar el proceso de implantación, difundiendo y promoviendo el SIASSOPA en Sede y Direcciones Regionales.

Derivado de la necesidad de desarrollar e implantar el SIASSOPA se crea una comisión bilateral IMP-SNTIMP donde se elabora el diseño conceptual del sistema y se inician los trabajos para su desarrollo.

El Instituto crea el área del SIASSOPA dentro de la Administración de Seguridad e Higiene para el desarrollo e implantación del sistema.

**En 2006** se gestiona ante las diversas áreas del Instituto la asignación de especialistas, para conformar el equipo de trabajo del SIASSOPA en Sede, lográndose la integración de 5 promotores del Sistema y 24 especialistas, para la elaboración de los manuales de los 13 elementos que comprende el sistema.

Se realizaron 51 reuniones de trabajo, a fin de coordinar las actividades, dar directrices, homologar criterios, interactuar, retroalimentar experiencias y conocimientos de las diversas especialidades, donde se inició con la elaboración de los manuales en forma preliminar.

Simultáneamente se visitaron los 55 centros de trabajo del IMP existentes al momento en las Direcciones Regionales Centro, Sur, Norte y Marina; impartiendo 36 pláticas de sensibilización del SIASSOPA.

Se formuló la “Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental del IMP”.

---

<sup>6</sup> Antecedentes y Avances del SIASSOPA, documento interno de trabajo elaborado en el 2007 por el grupo SST, responsable del desarrollo y aplicación del sistema.

**En 2007** se envía la “Política Integral en Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental del IMP” para validación de la Gerencia de Desarrollo Institucional y la Unidad Jurídica Firma de la Dirección General.

Se elaboran los 13 manuales para la implantación del sistema y se procedió a la elaboración de las guías de autoevaluación por elemento para la aplicación de los manuales.

Se inició la elaboración de la Guía de Implantación del SIASSOPA y se elaboró propuesta de la Campaña de difusión del SIASSOPA.

### **Aspectos relevantes por realizar en el 2008**

Emitir la “Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental del IMP” por la Dirección General y por el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto Mexicano del Petróleo (SNTIMP).

Consolidar la Estructura Organizacional del sistema en Sede y direcciones regionales, a través de los nombramientos correspondientes de los responsables y promotores del SIASSOPA.

Elaborar la estrategia general de implantación y concluir la Guía de Implantación del sistema.

Dar comienzo a la primera fase de implantación del sistema, considerando los centros de trabajo de la Dirección Regional que se haya seleccionado para su arranque, involucrando las áreas de: Prevención de Emergencias y Protección Civil; Prevención de Accidentes e Higiene Industrial; Medicina Ocupacional y Servicios Médicos; Capacitación; Vigilancia; Comunicación y Difusión; Mantenimiento; Obra Institucional y Protección Ambiental, mismas que sustentan la operación del SIASSOPA.

Una vez, realizado lo anterior Iniciar con el lanzamiento de la Campaña de difusión del SIASSOPA y difundir la Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

### **2.3 Descripción de la estructura y funcionalidad del SIASSOPA.**

El SIASSOPA es una herramienta administrativa constituida por la integración e interrelación de factores humanos, financieros, materiales y tecnológicos, a través de elementos, la cual tiene como objetivo mejorar el desempeño del IMP en el campo de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, mediante el establecimiento de políticas, planes y programas, así como el cumplimiento de la normatividad.

#### **Objetivo del Sistema.**

Salvaguardar la salud e integridad de los trabajadores, equipos e instalaciones, mediante el fortalecimiento de una cultura para la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y protección al medio ambiente.



## Objetivos específicos

- Cumplir con la normatividad en materia de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental vigente.
- Garantizar un ambiente laboral que permita la eficacia y competencia del IMP en la materia...
- Promover una actitud incluyente y participativa de directivos y trabajadores en la prevención de enfermedades profesionales así como de riesgos y accidentes de trabajo y la protección al medio ambiente.

El SIASSOPA se sustenta por los siguientes elementos:

Elemento	Razón de ser
1. Política, Liderazgo y Compromiso	Dirigir los esfuerzos y acciones de los trabajadores en la materia, así como de soporte para el desarrollo e implantación del Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA) para su aplicación y permanencia.
2. Organización, Planeación y Presupuesto...	La organización del SIASSOPA, representada en un organigrama permite la comprensión de la interrelación y coordinación de los esfuerzos encaminados a atender los aspectos de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental que requiere el IMP, sustentando la operación del sistema en la planeación y el presupuesto requerido.
3. Capacitación	Proporcionar a los trabajadores del Instituto Mexicano del Petróleo capacitación en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, a fin de que desempeñen de manera óptima y segura las actividades, funciones y responsabilidades de acuerdo al puesto o rol que ocupen.
4. Salud Ocupacional.	Para identificar, analizar y controlar los riesgos a la salud de los trabajadores ocupacionalmente expuestos a agentes nocivos y proteger la salud de todos los trabajadores, se requiere los esfuerzos coordinados de la Higiene Industrial, la Medicina del Trabajo y la Medicina Clínica y Preventiva.
5. Seguridad Industrial y Análisis de Riesgos.	<p>Para aprovechar las lecciones y experiencia aprendida por los incidentes y accidentes ocurridos, así como las buenas prácticas realizadas; es necesario que éstos se investiguen, analicen y evalúen hasta dar con sus causas raíz y transformarlas en acciones correctivas y preventivas que se difundan e implanten en todo el IMP.</p> <p>Documentar la información relacionada a los sistemas experimentales que se emplean en el IMP para minimizar los riesgos asociados a las diferentes tecnologías de proceso utilizadas.</p> <p>Asegurar que los planes de respuesta a emergencias sean efectivos y eficientes en todo momento de la vida útil del IMP, identificando, analizando y evaluando periódica y permanente de los riesgos internos y externos asociados a éste, por lo que éstos se realizarán en las fases de diseño, construcción, instalación, puesta en marcha, operación y mantenimiento del IMP.</p>
6. Administración y Control de Contratistas.	Para evitar los incidentes y accidentes que podrían llegar a protagonizar o provocar que el personal de las compañías contratistas y proveedores, se requiere realizar una selección y control de los mismos con base en sus niveles de desempeño en Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, que den como resultado una disminución de los actos y condiciones inseguras generados de sus servicios y suministros.

7. Comunicación y Difusión.	Lograr una comunicación efectiva con los trabajadores, visitantes, autoridades, clientes, proveedores y contratistas, entre otros, a fin de conocer sus requerimientos e inquietudes en materia de Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, que permita identificar, proponer y canalizar acciones de beneficio mutuo con base al entendimiento y colaboración entre las partes involucradas.
8. Administración de la Información.	Llevar el control y seguimiento de la información para la toma de decisiones correcta que se requiere en el SIASSOPA a través de la recolección, procesamiento, almacenamiento y suministro de la información generada en el sistema.
9. Normatividad.	Como parte importante en la implantación del SIASSOPA, es necesario establecer y mantener actualizado un marco normativo generado por áreas del IMP, la legislación nacional e internacional, que comprenda todos los campos de actividad y los documentos normativos que lo conformen, así como desarrollar, documentar, controlar y mantener actualizados y disponibles para su uso, los documentos en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental a través de la administración de los documentos normativos que regulan estas actividades.
10. Auditorías Internas e Indicadores de Desempeño.	Obtener la mejora continua del SIASSOPA (Sistema Integral de Administración de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental) a través de la retroalimentación de las auditorías internas y del sistema de indicadores de gestión y desempeño.
11. Protección Civil.	Para identificar, analizar y evaluar el impacto de los agentes perturbadores en las instalaciones, trabajadores, comunidades aledañas y medio ambiente; se requiere contar con una estructura funcional que coordine los recursos humanos, financieros y materiales para dar respuesta a emergencias; que minimice y controle las consecuencias y daños probables a través de planes, procedimientos y programas establecidos.
12. Integridad Mecánica.	Para mantener instalaciones, edificios, servicios y equipos dentro de las especificaciones de diseño, se requiere la planeación y aplicación de programas específicos que contemplen el mantenimiento predictivo y preventivo, mediante los cuales se permita incrementar la confiabilidad en el funcionamiento integral y mantener actualizada la información técnica para preservar materiales, equipos e instalaciones, buscando garantizar la seguridad, salud del personal y la protección al ambiente.
13. Protección Ambiental.	Minimizar el impacto de contaminantes al medio ambiente; identificando y evaluando las fuentes de emisión al aire y al agua; así como realizar la gestión de los residuos peligrosos, estableciendo mecanismos de control de contaminantes en cumplimiento con la normatividad ambiental vigente, desarrollando estrategias y acciones de mejora continua.

Estos 13 elementos del SIASSOPA se relacionan e interactúan entre si y están agrupados en cuatro rubros: Factor humano, servicios preventivos, métodos e instalaciones <sup>7</sup>.

<b>FACTOR HUMANO</b>	<b>SERVICIOS PREVENTIVOS</b>
1. Política, Liderazgo y Compromiso.	4. Salud Ocupacional.
2. Organización, Planeación y Presupuesto.	5. Seguridad Industrial y Análisis de Riesgos.
3. Capacitación.	11. Protección Civil.
7. Comunicación y Difusión	13. Protección Ambiental.

<b>MÉTODOS</b>	<b>INSTALACIONES</b>
8. Administración de la Información.	6. Administración y Control de Contratistas.
9. Normatividad.	12. Integridad Mecánica.
10. Auditorías Internas e Indicadores de Desempeño.	

## 2.4 Niveles de Funcionalidad del SIASSOPA.

De acuerdo al Manual General del SIASSOPA<sup>8</sup>, se establecen los requerimientos del elemento en 5 diferentes niveles. Los requisitos establecidos se incrementan en complejidad e importancia conforme aumenta el nivel.

El SIASSOPA establece los requerimientos de cada uno de los elementos en 5 diferentes niveles, los cuales permitirán al personal encargado de la operación, identificar el nivel de implantación y avance del elemento, además de establecer las necesidades particulares en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

### Nivel 1. Diagnóstico institucional.

En este nivel es necesario realizar un diagnóstico en cada centro de trabajo respecto al elemento en cuestión para detectar las áreas de oportunidad y de cómo al trabajar en él, se contribuye a mejorar el desempeño en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

### Nivel 2. Diseño y desarrollo.

<sup>7</sup> La razón de ser y la clasificación de los rubros fueron elaborados por la comisión bilateral IMP /SNTIMP que se integró por integrantes de la Administración de Seguridad e Higiene del IMP y del Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto Mexicano del Petróleo (SNTIMP), contenida en el Manual General del SIASSOPA del IMP.

<sup>8</sup> Manual General del SIASSOPA, páginas 20-21.

Se refiere al nivel de implantación en el cual se diseñan, preparan y documentan los procesos y mecanismos requeridos en el elemento.

Este nivel se alcanza hasta que todos los procesos y mecanismos requeridos se encuentran completamente diseñados, desarrollados y documentados (Programa Global de Mejora).

### **Nivel 3. Proceso de implantación.**

Los procesos y mecanismos requeridos en cada elemento comienzan a implantarse (Ejecución y Seguimiento).

Este nivel se satisface hasta que todos los procesos y mecanismos desarrollados para satisfacer el nivel 2 han sido difundidos, el personal ha sido capacitado y éstos se comienzan a aplicar de forma generalizada, alcanzándose un grado de implantación en el que sólo se presentan algunas desviaciones aisladas.

En este nivel, el personal sigue los procesos de una manera sistemática.

### **Nivel 4. Sistema implantado.**

Todos los procesos y mecanismos requeridos en cada elemento, se encuentran totalmente implantados.

Este nivel se satisface hasta que todos los procesos y mecanismos desarrollados para satisfacer el nivel 2 y 3 no presentan ningún tipo de desviación.

En este nivel, el trabajador ya sigue los procesos por convicción del beneficio que ello representa y se inicia la retroalimentación hacia los procesos.

### **Nivel 5. Mejora continua.**

Todos los procesos y mecanismos requeridos en cada elemento, no sólo se encuentran totalmente implantados, si no que además, se encuentran en un proceso de mejora continua.

## **2.5 Comunicación interna del SIASSOPA.**

El SIASSOPA actualmente se encuentra en proceso de implantación y tiene como objeto salvaguardar la salud e integridad de los trabajadores, equipos e instalaciones, mediante el fortalecimiento de una cultura para la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y protección al medio ambiente.

En este sentido, la comunicación es un elemento fundamental que tiene la intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos<sup>9</sup>, considerando que a través del

---

<sup>9</sup>. Berlo David K. "El proceso de comunicación". Introducción a la teoría y a la práctica. Capítulo I. Significado y comunicación. Editorial El Ateneo., p. 147.

proceso comunicativo nos abocamos a que nuestros receptores sepan determinadas cosas, que piensen de una forma u otra, que den ciertas respuestas, entre otras cosas.

Así, que al comunicarnos dentro de este sistema integral, la comunicación se convierte en un componente estratégico que contribuye a facilitar la eficacia en la administración, la interrelación de los elementos del sistema, la motivación y establecimiento de canales y líneas de comunicación entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la institución, la difusión de las medidas preventivas que tienen que adoptar los trabajadores, las medidas de protección que deben observar en caso de emergencia, la información del desempeño, resultados y logros, además de la difusión de los programas y planes en la materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

Debido a que no se cuenta con las estrategias de comunicación necesarias para el buen logro de los programas, planes y actividades del sistema, la presente tesina describe en su capítulo III las diversas estrategias que ayudarán a la institución a alcanzar sus metas en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, desde un enfoque de la comunicación organizacional, ya que a través de ella se fortalece la implantación y operación del SIASSOPA.

### **2.5.1 Concepto de Comunicación.**

Davis (1972) define a la comunicación como “el intercambio de información de una persona a otra”. Por su parte, Goldhaber (1984:114) afirma que las ideas actuales de los investigadores y los teóricos de la comunicación destacan lo que David Berlo (1960) denominó un “proceso dinámico e interactivo”. Barnlund (1971), Mortensen (1972), y Wilmot y Wenburg (1973), definen a la comunicación como un proceso transaccional. Lo que significa que el uso del prefijo “trans” en transacción indica que “la comunicación es un proceso recíproco en el que ambas partes, el emisor y el receptor, se afectan mutuamente al enviar y recibir los mensajes”.

Según Wilmot y Wenburg, “todos los individuos están ocupados en enviar (encodificar) y recibir (decodificar) los mensajes simultáneamente. Ambos individuos comparten el proceso de encodificar y codificar, y cada uno de ellos afecta al otro”. (Citado por Goldhaber 1984:114)

### **2.5.2 Comunicación organizacional**

Redding y Sanborn (1964) definen a la comunicación organizacional “como el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización”. Incluyen en este campo también a las comunicaciones internas, las relaciones humanas, las relaciones gerencia-sindicatos, las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, las habilidades de comunicación (hablar, escuchar, escribir) y los programas de evaluación de las comunicaciones.

Por su parte, Katz y Kahn (1966) perciben a la comunicación organizacional como el flujo de información (el intercambio de información y la transmisión de mensajes con sentido) dentro del marco de la organización.

Thayer (1968), basándose también en el método general de los sistemas de la comunicación, define a la comunicación organizacional como “aquel flujo de datos que sirve a los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización”. Dentro de la organización identifica tres sistemas de comunicación operacionales, (datos relacionados con tareas u operaciones); reglamentarios (órdenes, reglas, instrucciones); y de mantenimiento/desarrollo (relaciones públicas y con los empleados, publicidad, capacitación). Citado por Goldhaber 1984:21.

Par este trabajo, por cuestiones prácticas, se utilizará el concepto de comunicación organizacional que define Goldhaber (1984), la cual integra de manera general varios aspectos de los autores antes mencionados, y que están de manera concreta en la siguiente definición, “la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes”.

Lo anterior, se explica de manera breve, de acuerdo a la información proporcionada por Goldhaber, quien afirma que “la comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente; que implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado y por último que involucra personas, actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades”.

Asimismo, menciona que la percepción de la comunicación organizacional incluye cuatro conceptos clave: mensajes, red, interdependencia y relaciones.

### **2.5.3 Comunicación interna y externa**

La comunicación organizacional según Fernández, C. (1999) puede dividirse en:

- **Comunicación Interna:** cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como 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 mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
- **Comunicación Externa:** cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como 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 y servicios.

### **2.5.4. Flujo de comunicación en las organizaciones**

Martínez de Velasco y Nosnik (1988) aseguran que con base en las redes de comunicación organizacional interna, la comunicación se puede dividir en formal e informal. La comunicación formal es aquella en donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía

y especificados en el organigrama de la organización o en la descripción de cargos. Por lo general considera mecanismos de comunicación descendente, ascendente y horizontal.

- **Comunicación Descendente**

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir

- **Comunicación Ascendente**

Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

- **Comunicación Horizontal**

Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

- **Comunicación Horizontal o Diagonal**

Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

- **Canal informal de comunicación**

**De acuerdo a** Martínez de Velasco y Nosnik La comunicación informal es el intercambio de información que se establece entre las personas en una organización, independientemente de los puestos que ocupan en ella. En este tipo de comunicación no se siguen canales ni procedimientos establecidos.

Además, afirman que la información que se difunde mediante las redes informales de comunicación es, por lo general, incompleta y no verificable. Aquí el emisor no se hace responsable por la veracidad del mensaje. Sin embargo, la comunicación informal también puede transmitir noticias así como comentarios no dañinos a la organización e incluso pueden resultar benéficos para el desarrollo de la misma. La comunicación informal parte de tres tipos de información: 1) Noticias informales: Son anuncios de sucesos recientes que son fundamentados, pero no están confirmados por una fuente digna de crédito. 2) Comentarios: Interpretaciones de noticia.

Los mensajes que no fluyen siguiendo los canales formales de la institución son clasificados como informales o conocidos en general como rumores, Goldhaber (1984) afirma que los mensajes informales entre ellos los rumores son rápidos, exactos, contienen mucha información. Además de proporcionar un canal para los mensajes emocionales, los rumores le

pueden dar a la gerencia importante feedback sobre las actividades y la moral de los empleados.

Asimismo, sostiene que desafortunadamente, en el rumor también se incluye la difusión de información falsa que puede ser altamente destructiva para una organización. Así recomienda, que cuando nos enfrentamos a la propagación de información falsa, el método para contrarrestarla consiste en explicar clara y oportunamente los hechos.



## Capítulo III

### 3. Estrategias de comunicación interna para el Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA) del IMP.

Las estrategias de comunicación están, orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la institución, o entre la institución y su medio, o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los grupos de interés internos y externos del IMP en la materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, todo ello con el fin de que la institución cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.

#### 3.1 Descripción de las estrategias de comunicación.

Las estrategias de comunicación y difusión que se proponen determinan los lineamientos, procesos y mecanismos necesarios que permitan orientar, dar a conocer a los grupos de interés la funcionalidad del SIASSOPA, motive su participación en las acciones de prevención y protección en el ámbito de la seguridad, salud ocupacional y protección ambiental y contribuyan a fomentar una cultura de prevención en la materia.

#### Objetivo general

Definir las estrategias necesarias que permitan una comunicación efectiva a través del intercambio de información e interacción con los diferentes grupos de interés internos y externos del IMP en la materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

#### Objetivos específicos

- Determinar los lineamientos generales de comunicación y difusión requeridos para la implantación y operación del sistema. .
- Establecer los procesos y mecanismos de comunicación e interacción con los grupos de interés.
- Diseñar una campaña de difusión del SIASSOPA que permita identificar el sistema y dé a conocer sus conceptos clave y beneficios.

#### 3.2 Estrategia: Determinar los lineamientos generales de comunicación y difusión para la implantación del SIASSOPA.

1. Para garantizar el buen desempeño en las funciones y actividades que realice la persona de comunicación deberá estar en estricto apego a las políticas de comunicación social y en coordinación permanente con la Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas del IMP.
2. Desarrollar los mecanismos y procedimientos de comunicación y difusión con los grupos de interés internos y externos en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, para difundir tres aspectos:
  - a. Las medidas preventivas que deben adoptar los grupos de interés clave del centro de trabajo.

- b. Las medidas de protección y planes de actuación en caso de emergencia que deben observar.
  - c. El desempeño del centro de trabajo, las metas y resultados de acciones en la materia.
3. El elemento de Comunicación y Difusión está interrelacionado con los 13 elementos que conforman el SIASSOPA, sin embargo, está vinculado principalmente con los elementos 1 de Política, Liderazgo y Compromiso; 3 de Capacitación; 4 Salud Ocupacional; 5 de Seguridad Industrial y Análisis de Riesgos; 6 Control de Contratistas, 9 Normatividad; 11 Protección Civil en la parte de Respuesta a Emergencias; 12 Integridad Mecánica y 13 Protección Ambiental, lo cual permitirá difundir de manera oportuna, clara y veraz los planes, programas y procedimientos para la prevención y control de eventos no deseados en el ámbito laboral.
  4. Recopilar, ordenar y difundir la información relacionada con planes, programas y procedimientos de prevención en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental que deben ser observadas en el centro de trabajo. Es conveniente dar a conocer las medidas de prevención de manera genérica, por ejemplo no fumar, no tirar sustancias químicas, materiales ni residuos de cualquier tipo al drenaje, utilizar el equipo de protección personal correspondiente al área de trabajo, precaución con las sustancias peligrosas utilizadas en el área de trabajo, entre otras.
  5. La comunicación que se establezca con el personal sobre los peligros y riesgos debe ser clara, veraz y sencilla. Así como mantener los registros necesarios para saber quienes han sido informados.
  6. Existen medidas preventivas específicas a determinados grupos de trabajo que no serán objeto de esta difusión, las cuales deberán quedar comprendidas en los procedimientos operativos o de mantenimiento correspondiente.
  7. Integrar toda la información de las medidas de protección y los planes de actuación en caso de emergencias que deberán ser adoptadas en el centro de trabajo. Estas son medidas preventivas específicas por cada una de las emergencias definidas, así como sus planes de actuación.
  8. Recibir la información del desempeño en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, que se requiera difundir.
  9. Elaborar una relación de las acciones, proyectos o iniciativas en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental que se están llevando a cabo en el centro de trabajo, así como alcances, metas, objetivos, avances y resultados, con la finalidad de difundir los logros obtenidos.

### **3.3 Estrategia: Establecer un Proceso de comunicación e interacción con los grupos internos y externos del IMP.**

#### **3.3.1 Identificación y clasificación de grupos de interés internos y externos.**

El encargado y el personal de comunicación interna y externa del SIASSOPA deben identificar y clasificar conjuntamente a los grupos de interés clave del centro de trabajo, de la siguiente manera:

- **Grupos de interés internos.** Se define así al grupo que cumpla con el siguiente criterio enunciado a continuación.
  - Todos los grupos internos que conforman el centro de trabajo: Es el grupo constituido por todo el personal de mando y operativo del IMP, así como los prestadores de servicios profesionales, becarios, entre otros.
- **Grupos de interés externos.** Se define así al grupo que cumpla con cualquiera de los criterios enunciados a continuación.
  - Representan a individuos o grupos locales o nacionales que tienen una relación comercial o educativa con el centro de trabajo: Contratistas o proveedores, clientes (personal de PEMEX), visitantes, entre otros.
  - Representan a individuos o grupos con autoridad, local o federal. (Delegados, presidentes municipales, gobernadores, entre otros).
  - Representan a un amplio sector de la sociedad (local o nacional): Dependencias o entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresarios, medios de comunicación, investigadores, entre otros.
  - Plantean preocupaciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental y su descontento puede resultar en bloqueos, marchas, manifestaciones que afecten la continuidad de las operaciones e integridad de las instalaciones o la imagen de la institución. Por ejemplo: comunidades aledañas, individuos o grupos sociales locales o nacionales.

El responsable y el personal de la comunicación del sistema deberán elaborar una lista de todos los grupos de interés externos al centro de trabajo, mostrando el tipo de relación existente, y en su caso, los datos de teléfonos y direcciones, así como las observaciones generales.

#### **3.3.2 Proceso de comunicación e interacción con los grupos de interés:**

##### **I. Grupos de interés internos.**

Los objetivos y estrategias que se deben perseguir al establecer el Programa de comunicación y difusión, se describen enseguida y señalan la necesidad de que los grupos internos:

- **Reciban la información** que les permita **conocer y entender la funcionalidad del SIASSOPA y ganar confianza** en los recursos humanos que lo operan, así como, al mismo tiempo, se deben escuchar o recibir las preocupaciones, dudas, sugerencias, propuestas, etc., para que haya una comprensión mutua.
- **Se les dé a conocer la Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.** La difusión debe consistir en una serie de acciones que introduzcan y expliquen el documento, que describe los principios de actuación por parte de la Alta Dirección, el SNTIMP y las gerencias. Además de medir el grado de entendimiento de los empleados y demás grupos interesados en estos documentos. El liderazgo en la difusión es responsabilidad de la máxima autoridad del centro de trabajo, con una fuerte participación de los mandos medios y de los grupos de trabajo de la administración del sistema.
- **Se identifiquen los líderes de grupo.** En algunos casos no existirá un líder formalmente reconocido, sin embargo, en todos los casos existirá una persona o grupos de personas en las que recaen la conducción o liderazgo del grupo. Es importante identificar claramente quién tiene el liderazgo y por lo tanto, identificar con quien se deberá realizar la toma de decisiones, la negociación, así como establecer los vínculos de comunicación e información. En el caso de los grupos internos el liderazgo no necesariamente responderá a la jerarquía dentro del centro de trabajo.
- **Reciban información y comunicación diferenciada** del SIASSOPA de acuerdo a las necesidades propias de cada audiencia interna: informativas y/o técnicas, preparando de manera previa la información en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, que se considere más relevante del centro de trabajo, así como, los beneficios aportados, el desempeño del centro de trabajo en la materia, entre otros. Este elemento de comunicación y difusión tendrá una estrecha interrelación con el Elemento 3 de Capacitación, al considerar importante proporcionar a través de los programas de capacitación la información técnica, operativa y estratégica en la materia que requiere el personal.
- **Sean informados de manera oportuna** sobre los pasos a seguir y las medidas preventivas generales y específicas por área, así como las medidas de seguridad a adoptar en caso de accidente, para que pueda contribuir efectivamente a la prevención y al desarrollo y aplicación de los planes de preparación en caso de emergencia. Para lograr lo anterior el elemento tendrá una estrecha relación con el Elemento 11 de Protección Civil.
- **Tengan una definición clara y analítica de las expectativas de los grupos operativos** en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, tomando en cuenta el proceso de identificación inicial, exploración de preocupaciones, recopilación y evaluación de las iniciativas de comunicación y difusión requeridas, involucrar a la máxima autoridad del centro de trabajo en el proceso de decisiones y dar seguimiento a las acciones estratégicas definidas. Es importante considerar que para conocer estas expectativas se tendrá una estrecha interrelación con el Elemento 1 de Política, Liderazgo y Compromiso que establece las responsabilidades y compromisos que el personal de mando debe cumplir durante todo el proceso de desarrollo, implantación y operación del sistema.
- **Cuenten con mecanismos que faciliten la consulta y la retroalimentación,** con respecto a la información que desean recibir en la materia, para ponerla a su disposición a través de una sección en el portal institucional que concentre toda la

información técnico administrativa y conceptual en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, así como la colocación de buzones electrónicos y físicos que se instalen en cada centro de trabajo.

- De manera paralela el encargado del SIASSOPA determina y pondrá en marcha el proceso de recepción, análisis, clasificación, canalización y respuesta electrónica e impresa de las solicitudes ingresadas. El centro de trabajo deberá contar con el responsable de la comunicación para que realice la función de atender ese tema, contemplando los aspectos indicados en el proceso.
- **Involucrados directamente con los trabajos de administración e implantación del SIASSOPA**, cuenten con los procedimientos y mecanismos de comunicación internos que permitan recopilar, identificar, evaluar las necesidades de información y difusión de las acciones, programas, logros, resultados y desempeño de cada uno de los elementos que conforman el sistema. El centro de trabajo deberá contar con un responsable de comunicación para que realice la función de atender estos requerimientos.

## II. Grupos de interés externos.

Los objetivos y estrategias que se deben perseguir al establecer el Programa de comunicación y difusión, se describen enseguida y señalan la necesidad de que los grupos externos:

- **Se identifiquen y se clasifiquen de acuerdo al tipo de relación** que tienen con el centro de trabajo.
- **Reciban la información que les permita, conocer las acciones pertinentes** de prevención, control y buenas prácticas del centro de trabajo en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental, así como, al mismo tiempo, se deben escuchar o recibir las preocupaciones, dudas, sugerencias, propuestas, etc., para que haya una comprensión mutua.
- **Reciban la información y comunicación del SIASSOPA**, de acuerdo a las necesidades propias de cada grupo de interés. Esta información podrá ser de tipo técnica, informativa, administrativa, persuasiva, normativa, entre otras.

Para el logro de estos objetivos y estrategias, a fin de conocer y entender a los grupos externos y así poder interactuar con mayor eficacia con ellos, se debe realizar lo siguiente:

- **Identificar al líder de grupo.** En el caso de que se trate de los grupos de interés de las comunidades aledañas, será importante tomar en cuenta ciertas características básicas como son su nivel sociocultural (historia, cultura, su grado de escolaridad, sus expectativas, su afiliación o preferencia política, la cantidad de gente que representa, entre otros).
- **Se deben establecer mecanismos documentados** que sean claros para recibir y dar información para evitar confusiones.
- **Asignar la responsabilidad de proporcionar información en caso necesario al público**, a través de la persona que cuente con el entrenamiento, conocimientos y el talento adecuados para comunicarse, para que se ganen la confianza y el respeto de las comunidades aledañas.

- Tomar en cuenta que los medios de comunicación son el principal canal de información hacia el público en general, por lo tanto, es conveniente mantener una buena relación con los representantes (periodistas, columnistas, jefes de información, etc.) de estos medios, en estricto apego a las políticas de comunicación social y en coordinación con la Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas del IMP.
- **Se debe contar con mecanismos que faciliten la consulta pública y la retroalimentación** con respecto a la información que los grupos externos desean recibir en la materia, para ponerla a su disposición a través de la colocación de una sección en el portal electrónico del centro de trabajo, que concentre toda la información técnico-administrativa y conceptual en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.
- **Se debe contar con mecanismos de difusión de nuevos proyectos.** En el caso que el Gerente de Finanzas y Administración de la región en coordinación con el responsable del SIASSOPA, consideren conveniente dar a conocer a los grupos de interés internos o externos los nuevos proyectos que conlleven un riesgo para los personal o comunidades aledañas, es importante informar sobre los beneficios y los posibles efectos negativos.

### 3.4 Estrategia: Establecer los mecanismos de comunicación y difusión.

A continuación, se proporcionan los mecanismos más adecuados a cada información o mensaje a comunicar o difundir para dar a conocer al personal las medidas preventivas, las medidas de protección y planes de actuación, el desempeño del centro de trabajo y las metas y resultados de acciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental:



**En el caso de las medidas preventivas generales,** éstas por lo común se plasman en carteles, parabuses y pizarrones que se colocan en áreas visibles de cada área de trabajo, o bien, por medio de carnets o cuadernillos de bolsillo.



**En el caso de las medidas de protección y planes de actuación en emergencias,** éstas por lo común se dan a conocer por medio de reuniones informativas, guías de actuación en casos de emergencias, intranet, notas informativas en la Gaceta IMP electrónica (órgano de difusión interna) y trípticos.



**En el caso del desempeño, metas y resultados,** se emplean matrices (sábanas), gráficas de seguimiento o pizarrones que se colocan a la entrada del centro de trabajo, o bien exposiciones, pláticas y conferencias internas.



**En el caso de las acciones en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental,** éstas pueden exhibirse en carteles y en los pizarrones

seleccionados a la entrada del centro de trabajo o bien por medio de folletos o videos o de difusión general.

### **3.4.1 Atención a Quejas, Sugerencias y Reconocimientos.**

Establecer los procedimientos y formatos electrónicos e impresos que sean validados por la Coordinación SIASSOPA IMP y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto Mexicano del Petróleo (IMP), para recibir, analizar, clasificar, canalizar y dar respuesta a las solicitudes de quejas y sugerencias, que emitan los grupos internos y externos clave. Así como considerar los reconocimientos al personal en todos los niveles de Sede y direcciones regionales, por la creatividad y compromisos logrados para alcanzar los objetivos en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.

El centro de trabajo debe contar con la persona o el área responsable de comunicación del sistema para que realice la función de atender las quejas, sugerencias, contemplando los aspectos indicados en el proceso:

Se recomienda realizar una identificación de los posibles mecanismos y canales existentes de quejas, sugerencias y reconocimientos en el IMP, de preferencia, se tendrá que colocar un buzón de quejas y sugerencias y una ventanilla de reconocimientos en Intranet dentro del sitio de seguridad e higiene.

1. Se debe contar con el procedimiento para el registro, documentación y seguimiento de las quejas, sugerencias y reconocimientos en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental de los grupos internos y externos clave. Este sistema debe ser fácil de actualizar y estar en red con el personal responsable de la administración y de los elementos del SIASSOPA para su retroalimentación, independientemente de que se tenga una persona responsable de mantenerlo, alimentarlo y de canalizar las peticiones.
2. Se deben indicar los canales de recepción, seguimiento y solución al área más adecuada para la atención de quejas, sugerencias y reconocimientos en la materia.
3. Se debe contar con una sección en Intranet que incluya el buzón que contenga los campos necesarios para el registro de toda la información que tenga que ver con el tipo de quejas, sugerencias y reconocimientos al personal o recomendaciones que se trate en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.
4. El personal de cada región debe diseñar la base de datos y canalizar la información al área responsable del SIASSOPA para dar seguimiento a las acciones y respuesta de quejas, sugerencias y reconocimientos, incluyendo los campos necesarios para el registro de toda la información (nombre, clave, extensión, correo, adscripción, tipo de queja, sugerencia o reconocimiento, entre otros).
5. La base de datos debe proporcionar la información que permita identificar las áreas de oportunidades para la mejora continua.
6. Se deben elaborar las estadísticas por frecuencia o tipo que puedan obtenerse de las quejas, sugerencias y reconocimientos que sirvan para el análisis y la toma de decisiones del sistema.

7. Se debe efectuar el análisis de las estadísticas para identificar aspectos tales como: quejas recurrentes, acciones correctivas exitosas y los reconocimientos correspondientes al personal del IMP, etc. Las estadísticas se deben emplear para mejorar las instalaciones, operaciones y prácticas del centro de trabajo y de sus relaciones con los grupos externos.

### **3.5 Estrategia: Diseñar y ejecutar la Campaña de difusión del SIASSOPA.**

#### ***Justificación.***

Con el propósito de reforzar en el IMP, las actividades de seguridad e higiene, disminuir el índice de accidentabilidad y prevenir las enfermedades profesionales de los trabajadores ocupacionalmente expuestos a los agentes contaminantes y factores de riesgos que puedan alterar su salud, así como el cumplir con la legislación ambiental vigente. Se diseñó y desarrolló El Sistema de Administración de la Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Protección Ambiental (SIASSOPA), mismo que se encuentra en proceso de implantación.

El SIASSOPA se define como una herramienta administrativa, impulsada por la Dirección General, de carácter permanente, constituida por la integración e interrelación de factores humanos, métodos, infraestructura, recursos financieros y materiales para mejorar el desempeño del IMP en el campo de la seguridad industrial, salud ocupacional y protección ambiental.

A efecto de continuar atendiendo lo dispuesto en la cláusula 81 del Contrato Colectivo de Trabajo 2007-2009, se realizará entre otras actividades una campaña de promoción que nos permita posicionar al SIASSOPA entre toda la comunidad institucional.

Para ello, se han diseñado cinco etapas, que consisten en la identificación del sistema, difusión de los conceptos claves, información de las acciones del desarrollo, cumplimiento y efectividad del sistema, interacción con los trabajadores a través de pláticas de sensibilización e inducción al sistema; y en la evaluación y seguimiento de las actividades de la campaña.



### 3.5.1 Glosario de términos.

**Audiencia.** 1.- Todas las personas que son impactadas por una campaña publicitaria o promocional. 2.- Conjunto del público entre el cual circula un medio o es recibido un mensaje y que permite conocer el número de seguidores de un programa o emisora y el de compradores de una publicación, así como la investigación de sus circunstancias socioeconómicas y motivacionales.

**Estrategia creativa.** Una estrategia creativa es la orientación final y la dirección ideológica que se le da a un problema de comunicación. Es el establecer "cómo comunicar lo que se va a decir", ya que debemos determinar cuál será la forma más efectiva de hacer llegar nuestro mensaje, a quiénes, en qué tono y qué beneficios serán los necesarios a comunicar.

**Estrategia de medios:** Medios en que usará los recursos asignados.

**Mensaje.-** Es la idea que el emisor quiere transmitir sobre el producto o la empresa.

**Posicionamiento.** Se refiere a lo que se construye en la mente de las personas a través de estrategias y tácticas de comunicación destinadas a crear y mantener en un lugar relevante los mensajes que queremos que se queden en la mente del receptor y tengan un sentido práctico, es decir que se puedan aplicar. Respecto a lo anterior, se buscará posicionar en la mente de los trabajadores del IMP los valores, la importancia, los beneficios de la seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, que contribuyan a fomentar una cultura de prevención en seguridad, salud ocupacional y protección ambiental en la comunidad IMP.

**Plan de Medios.** Táctica específica para llevar a cabo la estrategia de medios mediante la distribución en tiempo y forma de los medios electrónicos, impresos y personales que incluye la campaña.

**Sensibilización.** Exposición a todo el personal del Instituto sobre los elementos esenciales del SIASSOPA. alertando y transmitiendo que este es un sistema donde se convence y no se impone, y que tanto los trabajadores como los directivos tendrán que encaminar sus esfuerzos de manera conjunta para lograr los objetivos y metas que en seguridad, salud ocupacional y protección ambiental se deben cumplir.

**Público objetivo.-** Es el grupo o grupos específicos dentro de una población a quién se quiere comunicar las acciones preventivas, de control, de riesgo o de emergencia en materia de seguridad, salud y protección ambiental.

**Tono de la campaña.** Se refiere a la forma de comunicarse con las diferentes audiencias. Esta campaña se desenvolverá utilizando un tono directo, con un lenguaje cotidiano y un estilo formal.

### **3.5.2 Descripción de la campaña:**

#### **Estrategia creativa**

##### **Objetivo General**

Posicionar y sensibilizar a los trabajadores del IMP de la importancia, beneficios y funcionalidad de la implantación del SIASSOPA.

##### **Tono**

Esta campaña se desenvolverá utilizando un tono directo, con un lenguaje cotidiano, en segunda persona (Tú), y el estilo será Informativo persuasivo, en el que se utilizarán mensajes que resalten los atributos del sistema y los beneficios que se esperan que el trabajador y el IMP obtengan con la implantación del SIASSOPA, además de promover una actitud participativa.

##### **Público Objetivo**

A todos los trabajadores del IMP y grupos externos de interés.

##### **Beneficios a comunicar**

Dar a conocer los beneficios relevantes que obtendrán la institución y los trabajadores con la implantación del sistema:

- Contar con una política que permita orientar las acciones en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.
- Incrementar la productividad a través de operaciones e instalaciones seguras.
- Crear una cultura de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.
- Reducir los riesgos laborales.
- Implementar mecanismos para el monitoreo y control de emisiones contaminantes y aguas residuales.
- Reforzar los mecanismos para la captación y disposición final de los residuos peligrosos.
- Reforzar los programas de capacitación en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.
- Mantener las instalaciones del IMP en condiciones óptimas de seguridad e higiene industrial en todos y cada uno de los centros de trabajo.

##### **Duración y alcance de la campaña**

La duración de la campaña será de siete meses, los cuales estarán distribuidos en cinco etapas, que se llevaran a cabo de manera simultánea.

La campaña de sensibilización y posicionamiento del SIASSOPA está programada para que inicie en el mes de mayo y termine en el mes de diciembre, período durante el cual se dará la difusión e información de todo el sistema (objetivos, beneficios, estructura y funcionalidad, entre otros).

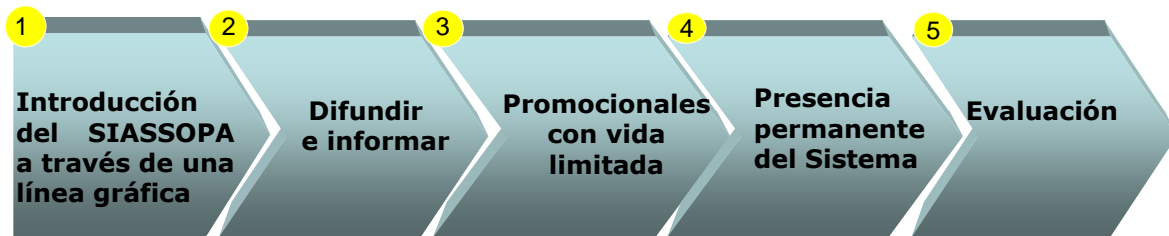
El alcance de la campaña será para todos los centros de trabajo del IMP y tendrá como principales mecanismos de difusión los medios internos institucionales, como son carteles, parabuses, trípticos, artículos informativos, periódico mural, exposición itinerante,

promocionales, video e intranet, así como la realización de pláticas de sensibilización e inducción del sistema.

### 3.5.3 Etapas de la campaña:

**La campaña consta de cinco etapas.**

Es importante señalar que algunas de las actividades que están previstas por cada una de las cinco etapas de la campaña se llevarán a cabo de manera simultánea.



**Etapa 1. Dar a conocer** la identidad del SIASSOPA a la comunidad IMP a través de la línea gráfica. Toda vez que se reconozca lo que significan las siglas del sistema.

**Etapa 2. Difundir e informar** los conceptos clave del sistema, sus objetivos, estructura y beneficios para la institución y los trabajadores a través de los medios de difusión institucionales y materiales de apoyo, carta mensaje, trípticos, intranet, periódico mural y la hoja informativa Encorto y La Brújula, mediante pláticas de sensibilización a los trabajadores, así como de la presentación de una conferencia que de a conocer los casos de éxito a nivel nacional o internacional al implementar los sistemas de gestión integral de la seguridad, salud y protección ambiental en las grandes empresas, entre otros. El mensaje clave será resaltar el valor e importancia que obtendrá la institución y los trabajadores con su implantación.

**Etapa 3. Reforzar** la presencia del SIASSOPA a través de la difusión constante de las acciones del desarrollo, cumplimiento, control y efectividad del sistema, durante el proceso de implantación, mediante artículos informativos publicados en la Gaceta IMP electrónica, que tenga una periodicidad bimestral y con la puesta en intranet de la sección SIASSOPA y un video que muestre la parte humana, técnica y metodológica del sistema. El mensaje será enfatizar los beneficios del proyecto: económicos, calidad, valor de desempeño, funcionalidad, entre otros.

**Etapa 4. Determinar y promover** los artículos promocionales con vida limitada que sean distribuidos a los trabajadores que asistan a las pláticas de sensibilización en Sede y en direcciones regionales, que estén previamente programadas durante el año por la Administración de Seguridad e Higiene y por el Grupo de trabajo del SIASSOPA.

**Etapa 5. Evaluar y dar seguimiento** a la campaña, en cuanto a la eficacia de los medios seleccionados, la recordación y asimilación de los mensajes desde la línea gráfica hasta los beneficios del SIASSOPA, a través de la aplicación de encuestas aleatorias y la recopilación y evaluación de sugerencias que se incorporen en la sección SIASSOPA de intranet. Las

evaluaciones se harán cada 2 meses, durante los 7 meses programados para esta primera fase.

#### **3.5.4 Mensajes Generales.**

De acuerdo a los objetivos y beneficios de SIASSOPA, así como de las estrategias de comunicación que se plantean, se definirán como máximo tres mensajes generales que regirán todas las comunicaciones durante la fase de posicionamiento.

<p><b>1° Mensaje.</b> SIASSOPA por un mejor desempeño laboral con seguridad, salud ocupacional y en pro del ambiente.</p>
<p><b>2° Mensaje.</b> Contamos contigo para prevenir enfermedades laborales, disminuir el índice de accidentes y para dar cumplimiento a la legislación ambiental.</p>
<p>Tú eres el elemento más importante para lograr la implantación del SIASSOPA.</p>
<p><b>3° Mensaje.</b> <i>Si adoptas y participas como trabajador en la implantación del sistema, contribuyes a salvaguardar tu integridad física y el de los demás.</i></p>

#### **Grupos focales**

*Se probará la eficiencia de los mensajes antes de su lanzamiento, mediante grupos focales que constituyan una muestra representativa de la comunidad IMP, seleccionada al azar.*

*La metodología a seguir consiste en dar a cada integrante del grupo focal, por separado, una hoja a leer que incluya los tres mensajes en un tiempo de 3 a 5 minutos, posteriormente se le proporcionará una hoja de evaluación que mida tres grandes temas a través de tres preguntas.*

##### **1. Posicionamiento y recordación.**

*¿Qué recuerda de lo leído?*

##### **2. Emociones**

*¿Qué sintió?*

##### **3. Actitud**

*¿Estos mensajes son útiles para usted?*

#### **Mensajes específicos por audiencias clave durante las pláticas de sensibilización.**

<b>Audiencia</b>	<b>Mensaje</b>
<b>Personal de Mando</b>	<p>Se requiere del liderazgo de la Dirección General, con un fuerte compromiso de los directores ejecutivos, de los mandos medios y de los grupos de trabajo directamente involucrados en la administración del sistema que motiven y orienten a los trabajadores en general al cumplimiento de la política institucional a través de la implantación y permanencia del SIASSOPA.</p> <p>Reafirmar el liderazgo y compromiso de la Dirección General, directores ejecutivos, coordinadores y gerentes mediante la difusión de la política institucional y la implantación del SIASSOPA, serán piezas fundamentales para mejorar el desempeño de la seguridad, la salud ocupacional y la protección ambiental en el IMP.</p>
<b>Personal de confianza operativo</b>	<p>Tú eres el elemento más importante para lograr la implantación del SIASSOPA y fomentar una cultura de seguridad, salud ocupacional y protección institucional en el IMP.</p>
<b>Personal sindicalizado operativo</b>	<p>Tú participación es un aspecto fundamental para lograr la implantación del SIASSOPA y fomentar una cultura de seguridad, salud ocupacional y protección institucional en el IMP.</p>

### 3.5.5 Estrategia de Medios

Los medios que se sugieren utilizar para difundir los mensajes y tener impacto entre los trabajadores del IMP son:

Medios	Descripción
1. Carta Mensaje	<p>El contenido de la carta contendrá tres principales mensajes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar a conocer la política institucional de seguridad industrial, salud ocupacional y protección ambiental, que emita la Dirección General.</li> <li>2. Dar a conocer los principales beneficios que los trabajadores obtendrán y el IMP con la implantación del sistema.</li> <li>3. Exhortar al trabajador a participar en la implantación del sistema.</li> </ol>
2. Conferencia	Experto interno o externo, dará su visión e información de los casos de éxito sobre las mejores prácticas de las grandes empresas mexicanas e internacionales que han implantado un Sistema Integral de Gestión de la Seguridad, Salud y Protección Ambiental.
3. Cartel	Dar a conocer la línea gráfica del SIASSOPA y el significado de sus siglas.
4. Periódico Mural y hoja informativa Encorto.	Reforzar la carta mensaje e informar de las pláticas de sensibilización del sistema.
5. Parabuses (Sede)	Dar a conocer los 13 elementos que integran el sistema.
6. Video	Mostrar la parte, humana, técnica y metodológica del SIASSOPA.
7. Tríptico	Informar los conceptos clave del sistema como son: Significado de sus siglas, objetivos, esquema, funcionalidad, qué se espera del sistema (beneficios), entre otros.
8. Exposición itinerante	Mostrar de manera gráfica e ilustrativa todos los conceptos clave que integran al sistema a través de 8 a 10 láminas.
9. Pláticas de sensibilización	Presentar los antecedentes, fundamentos legales, conceptos clave del SIASSOPA (objetivos, misión, beneficios, elementos que integran el sistema, niveles de evaluación para su implantación, entre otros).
10. Artículos informativos en Gaceta IMP	Difundir temas de interés general que promuevan al exterior del IMP, las buenas prácticas en materia de seguridad industrial, salud ocupacional y protección ambiental.

Medios	Descripción
11. Banner, trivía de la sección SIASSOPA en intranet.	<p>Contar con una Sección del SIASSOPA en intranet que contenga como mapa del sitio: El documento de conceptualización del sistema, trivias, planes de actuación de emergencias, Reglamento de Higiene y Seguridad, directorio, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La trivía consistirá en realizar tres preguntas sobre Qué hacer en caso de.... (sismo, incendio, amenaza de bomba, entre otros), que tengan como respuestas 3 opciones múltiples. El usuario que conteste correctamente estas preguntas será compensado con un promocional, ya sea la pluma o libreta de notas. Para, ello se dará tiempo límite de una hora los días viernes de 9:00 a 10:00 A. M. y tan sólo los primeros 10 participantes con respuestas correctas se ganarán el incentivo. Esta trivía se podrá aplicar cada mes.</li> </ul>
12. Promocionales.	Promocionar y posicionar entre los trabajadores la línea gráfica del sistema a través del obsequio de plumas, lápices, libreta de notas y porta gafetes.

**Plan de medios por etapa:**

Medio	Propósito	Mensajes clave	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Medios de arranque</b>						
<b>Carta Mensaje</b>	Impulsar la implantación del sistema a través del liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, así como de los responsables de las áreas involucradas directamente en el sistema.  Así como promover y dar a conocer lo que representa el desempeño de la seguridad industrial, salud ocupacional y protección ambiental en las grandes empresas.	Dar a conocer la Exhortar al trabajador a participar en el gran esfuerzo de implantación que requiere el SIASSOPA	Director General y Líder Sindical  Representantes Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene o de la Administración de Seguridad e Higiene.	Trabajadores en general	Mes 1	Administración de Seguridad e Higiene
<b>Conferencia</b>			Especialista o experto en el tema interno o externo.		Pendiente	



<b>Medio</b>	<b>Propósito</b>	<b>Mensajes</b>	<b>Emisor</b>	<b>Audiencias</b>	<b>Fecha de envío/ publicación</b>	<b>Responsable</b>
<b>Etapa 1</b>						
<b>Carteles</b>  <b>Cantidad: 150</b> <b>Sede y Zonas.</b>	Reforzar la identidad del SIASSOPA.  Incluir el 1° mensaje general.	Qué significa el SIASSOPA	GCSyRP	Toda la comunidad	4° semana mes1	GCSyRP
<b>Encorto periódico mural</b>  Periodicidad: bimestral, 3 publicaciones.	Reforzar el mensaje contenido en la carta.	Dar a conocer la política institucional en materia y/ o la importancia de implantar el SIASSOPA en el IMP.  Recorridos a Zonas regionales.	GCSyRP	Toda la comunidad	1° semana del mes 2	Administración SIASSOPA  Comisión Mixta Central de Seguridad e Higiene

Medio	Propósito	Mensajes	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Parabuses</b>  <b>Cantidad: 6</b> <b>4 elementos por</b> <b>cada par.</b>	Reforzar la línea gráfica y los 13 elementos que conforman el sistema. Incluir el 1º mensaje general.	Mostrar la estructura y funcionalidad del SIASSOPA.	GCSyRP	Toda la comunidad	Mes 2, 4,5 y 7	Administración SIASSOPA.

<b>Medio</b>	<b>Propósito</b>	<b>Mensajes clave</b>	<b>Emisor</b>	<b>Audiencias</b>	<b>Fecha de envío/ publicación</b>	<b>Responsable</b>
<b>Etapa 2</b>						
<b>Video</b>  <b>Cantidad: 1 video de 4 a 5 minutos.</b>	Dar a conocer el SIASSOPA.	Mostrar mediante imágenes la parte humana, técnica y metodológica del sistema. Incluir guión que contenga lo que es el sistema, objetivos y estructura.	GCSyRP	Trabajadores en general	Mes 1 al 7.	Administración SIASSOPA
<b>Tríptico</b>  Tiraje:2000	Informar de manera concisa los objetivos, beneficios y funcionalidad del sistema. Incluir 2° mensaje general.	Beneficios, objetivo y funcionalidad del SIASSOPA		Trabajadores asistentes a las pláticas de sensibilización y conferencia.	Mes 1 al 4	Administración SIASSOPA
<b>Exposición itinerante</b>  <b>8 a 10 láminas.</b>	Presentar de manera gráfica y didáctica los conceptos, estructura y funcionalidad del SIASSOPA.	Destacar la eficacia y funcionalidad del sistema	GCSyRP	Trabajadores en general	Mes 2, 4, 6 y 7	Administración SIASSOPA

Medio	Propósito	Mensajes clave	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Pláticas de sensibilización</b>	Informar y dar a conocer a los trabajadores cara a cara los objetivos, beneficios y estructura funcionalidad del SIASSOPA. Incluir 2° y 3° mensaje general.	Qué es el SIASSOPA	GCSyR D	Trabajadores en general	Mes 1 al 4	Administración SIASSOPA

Medio	Propósito	Mensajes clave	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Etapa 3</b>						
<b>Artículos informativos Gaceta.</b>  <b>Periodicidad: bimestral</b>  <b>3 artículos informativos.</b>	Informar de las acciones relevantes del SIASSOPA y familiarizar al trabajador con los temas de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.  Incluir los mensajes generales.	Concepto, estructura y funcionalidad del sistema	GCSyRP	Trabajadores en general y usuarios externos al IMP.	Mes 2, 5 y 7	Administración SIASSOPA

Medio	Propósito	Mensajes clave	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Banner/Sección SIASSOPA Intranet y publicación de notas breves.</b>	<p>Anunciar y familiarizar al trabajador del sistema, así como su concepto, estructura y funcionalidad.</p> <p>Difundir notas breves de tópicos para concientización (conductor responsable, no obstruir las puertas de emergencia, entre otros).</p> <p>Incluir 1° mensaje.</p>	<p>Destacar la identidad del sistema e insertar documento en formato pdf del diseño y concepto del SIASSOPA</p> <p>Dividir sección: SIASSOPA</p> <p>Unos minutos para tu seguridad (prevención)</p> <p>Planes de actuación en caso de emergencia.</p>	GCSyRP	Trabajadores en general	Mes 1 al 7	Administración SIASSOPA

Medio	Propósito	Mensajes clave	Emisor	Audiencias	Fecha de envío/ publicación	Responsable
<b>Etapa 4</b>						
<b>*Promocionales</b>  1000 Plumas 2000 lápices 1000 libreta de notas. 1000 porta gafetes	Dejar en la mente del trabajador la identidad gráfica del sistema a través de un artículo de uso diario.	Identidad del SIASSOPA	GCSyRP	Trabajadores asistentes a las pláticas de sensibilización, así como usuarios que responden la trivía en la sección de intranet.	Mes del 1 al 4 y 6	Administración SIASSOPA

*GCSyRP: Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas*

### 3.5.6 Programación y actividades por etapas.

Medios	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7
Carta Mensaje	Green						
Conferencia		Red					
Cartel	Green	Green					
Periódico Mural en pizarrones (Encorto)	Green			Green			Green
Parabuses (Sede)		Red		Red	Red		Red
Video	Teal	Teal	Teal	Teal			
Tríptico	Teal	Teal	Teal	Teal			
Exposición itinerante		Red		Red		Red	Red
Pláticas de sensibilización	Teal	Teal	Teal	Teal		Teal	
Artículos informativos en Gaceta IMP		Red			Red		Red
Banner y trivia en la sección SIASSOPA en intranet.	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
Promocionales	Teal	Teal	Teal	Teal		Teal	
Seguimiento y evaluación.	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey



**Medios de lanzamiento de la campaña.**

Carta mensaje, cartel en Sede y direcciones regionales, periódico mural en Encorto, banner y trivía en la sección SIASSOPA que contiene el documento de diseño y conceptualización en intranet.

**Medios durante la campaña.**

Conferencia, parabuses en sede y direcciones regionales, exposición itinerante en sede y zonas regionales, y artículos informativos en gaceta.

**Medios que van en paralelo durante la campaña.**

Video, pláticas de sensibilización, trípticos y promocionales (se entregarán durante las pláticas y como recompensa en las trivias que se están diseñando para generar la atención de usuario a conocer la sección de SIASSOPA intranet) que facilitará el cumplimiento del propósito de informar en materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

**Actividades por cada una de las etapas de la campaña.**

Actividades de arranque	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño y elaboración de la carta mensaje																												
Diseño de línea gráfica y diseño del cartel general																												
Aprobación de la línea gráfica y diseño del cartel general																												
Diseño Banner, trivía y contenido del sitio del SIASSOPA en intranet																												
Elaboración contenido trivía y mapa de sitio del SIASSOPA																												

Aprobación del banner, trivía, contenido del sitio SIASSOPA en intranet.							
Entregables: Cartel, banner, trivía y documento SIASSOPA							

Actividades por etapa	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7							
Etapa 1	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Medios de arranque.																																
Envío carta mensaje a la Gerencia de Comunicación Social para su publicación en el periódico mural Encorto,																																
Preparación de la Información relevante de las actividades del SIASSOPA, recorridos, visitas a zonas o pláticas de sensibilización para la publicación de dos notas en el periódico mural Encorto.																																
Diseño de parabuses																																
Aprobación de parabuses																																
<b>Etapa 2</b>																																
Preparación y aprobación del guión para video de 5 minutos																																
Recopilación y contenido de la información del tríptico																																
Diseño y aprobación del tríptico																																
Recopilación y sistematización de la información para la exposición itinerante																																
Diseño y aprobación de la exposición itinerante																																

Guión para presentación de las pláticas de sensibilización en Sede							
Aprobación del guión y diseño de la presentación del sistema.							
Determinación de las audiencias y fechas de presentación de las pláticas de sensibilización							
Mensaje invitación a las pláticas de sensibilización, vía correo institucional y por oficio desde la Dirección General.							

Actividades por etapa	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7							
Etapa 3	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración de la información para 3 artículos que sean publicados en la Gaceta IMP de interés general.																																
Aprobación de la información para su publicación.																																
Actualización de la información en la sección SIASSOPA.																																
<b>Etapa 4</b>																																
Diseño de los promocionales con la línea gráfica.																																

<b>Aprobación del diseño de los promocionales</b>							
Administración de los promocionales para las pláticas de sensibilización							
Administración de los promocionales para las trivias en la sección del SIASSOPA en intranet.							
<b>Etapas 5</b>							
Diseño encuesta para evaluar, medios propuestos y mensajes.							
Aplicación de la encuesta de forma aleatoria o por grupos de audiencias.							
Resultados de la encuestas parciales							
Resultado de la encuesta final							



#### 4. CONCLUSIONES

El instituto interesado en implantar el SIASSOPA para mejorar su desempeño en la materia de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, reconoce la importancia que tiene la comunicación y lo considera como un componente estratégico que contribuye a facilitar la eficacia en la administración, la interrelación de los elementos del sistema, la motivación y establecimiento de canales y líneas de comunicación entre los trabajadores, la dirección y las diferentes áreas de la institución, la difusión de las medidas preventivas y de protección que tienen que adoptar y observar los trabajadores, así como la información del desempeño, resultados y logros en la materia.

Se destaca el hecho de incorporar la comunicación organizacional en el proceso de desarrollo e implantación del sistema como elemento integrador, considerando que una comunicación eficaz se consigue con el apoyo y acoplamiento del factor humano, por lo que es necesario deducir sobre el papel fundamental que juega la comunicación en diversos aspectos, como los estilos de liderazgo, el establecimiento de mecanismos de información e interacción, la formación de grupos formales e informales y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de las líneas de mando a nivel directivo y gerencial como medios para conocer las inquietudes, dudas, necesidades, preocupaciones de los trabajadores con el propósito de dar confianza y establecer formas participativas para la consolidación del sistema.

En este sentido la comunicación interna y externa dentro del SIASSOPA, se entenderá como el proceso de ida y vuelta (feed-back) a través del cual el personal y los responsables de la organización del SIASSOPA, deben establecer, implementar y mantener un procedimiento(s) para: a) La comunicación interna entre los varios niveles y funciones de la organización del Instituto y externa con los contratistas, visitantes, clientes, entre otros al lugar de trabajo en la materia.;b) Difundir las medidas preventivas que deben adoptar los grupos de interés clave del centro de trabajo; c) Las medidas de protección y planes de actuación en caso de emergencia que deben observar; d) Recibir, documentar y responder las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas internas y externas en la materia de seguridad, salud y protección ambiental; e) Informar a los grupos internos y externos interesados sobre el desempeño del centro de trabajo, las metas y resultados de acciones en la materia.

Diseñar y ejecutar las estrategias de comunicación propuestas en este documento permitirá cumplir con la finalidad del trabajo, así como contribuir a la difusión de los planes, programas, y procedimientos para la prevención y control de eventos no deseados en el ámbito laboral.

Así, las estrategias de comunicación propuestas, conciben la participación activa de los trabajadores como un factor esencial para el éxito de cualquier sistema de administración de la seguridad, salud ocupacional y protección ambiental.

Además, de que estas estrategias están orientadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la institución, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los grupos de interés internos y externos en las materias de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental, que permita identificar, proponer y canalizar acciones de beneficio mutuo con base en el entendimiento y colaboración entre las partes involucradas.

La comunicación interna y externa del SIASSOPA se llevará a cabo a través de la aplicación de los lineamientos, procedimientos y mecanismos necesarios de comunicación y difusión que den a conocer al personal las medidas, planes y resultados que en las materias de seguridad, salud ocupacional y protección ambiental se estén desarrollando para la implantación y mejora continua del sistema.

Asimismo, contempla las recomendaciones pertinentes para recibir y dar respuesta a las solicitudes de quejas y sugerencias que emitan los grupos internos y externos en las materias, así como los reconocimientos hacia el desempeño del personal y el Instituto.

Es recomendable que la directiva de toda empresa le otorgue la importancia que se merece a los rumores que circulan dentro de la misma; ya que estos están firmemente arraigados en la vida de toda organización social. Así mismo, el hecho de que la directiva de una empresa esté al tanto de lo que se dice resulta de gran beneficio y aún más en aquellas empresas que atraviesan períodos de cambio en donde las expectativas son mayores. Para muchos dirigentes, los rumores suponen la oportunidad de lanzar una serie de globos sonda (p. Ej., con respecto a un plan o ciertas políticas que piensan llevar a la práctica) y recibir información inmediata sobre las reacciones de sus subordinados. En resumen, los rumores y el chismorreo no sólo son dañinos, también pueden cumplir una función útil, incluso saludable, en una organización.

El establecer una serie de lineamientos y procedimientos contribuir a fortalecer la comunicación interna entre las partes jerárquicas y los empleados operativos



## 5. ANEXOS

Bocetos de los materiales de difusión de la Campaña de Difusión del SIASSOPA.

### Cartel principal

Con tu participación,  
lo haremos realidad

Con tu participación,  
lo haremos realidad

**SIASSOPA**

SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

 **IMP**  
INSTITUTO MEXICANO DEL PETRÓLEO

Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo

 **CNTIMP**

## Parabuses

Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



**1. Política, liderazgo y compromiso.**  
Facilitar la implantación del SIASSOPA con la definición y cumplimiento de la *Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental*, requiriéndose el liderazgo de la Alta Dirección y el compromiso de todos sus trabajadores y del Sindicato del IMP.

**2. Organización, planeación y presupuesto.**  
Alcanzar los objetivos del sistema mediante una estructura organizacional y la asignación de recursos humanos, financieros y materiales para su implantación.

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



INSTITUTO MEXICANO DEL PETRÓLEO



Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo



Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



**3. Capacitación**  
Incluir la Capacitación en materia de Seguridad Salud Ocupacional y Protección Ambiental en el *Programa de Capacitación Anual del IMP*.

**4. Salud ocupacional.**  
Identificar, evaluar y controlar los agentes y factores de riesgo para prevenir las enfermedades profesionales, dando un seguimiento epidemiológico a los trabajadores ocupacionalmente expuestos.

**5. Seguridad industrial y análisis de riesgo.**  
Prevenir los riesgos laborales, identificando condiciones y actos inseguros, así como desviaciones en los procesos y en la operación, estableciendo las medidas pertinentes para su control.

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



INSTITUTO MEXICANO DEL PETRÓLEO



Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo



Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



## 6. Administración y control de contratistas.

Prever que los servicios y productos proporcionados al IMP cumplan con los lineamientos en materia de *Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental* establecidos en los contratos.

## 7. Comunicación y difusión.

Establecer los mecanismos de comunicación y difusión necesarios entre grupos internos y externos al IMP, con el fin de conocer sus requerimientos e inquietudes en materia de *Seguridad, Salud Ocupacional*

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



## 8. Administración de la información.

Almacenar, resguardar y controlar la información que se genere por el *Sistema Integral de Administración de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental*.

## 9. Normatividad.

Establecer y mantener actualizado el marco normativo en la materia de *Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental* para su consulta y aplicación.

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



### 10. Auditorías internas e Indicadores de Desempeño

Verificar que se cumpla con la normatividad, evaluar los avances y el cumplimiento de los requerimientos del sistema en materia de *Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental*.

### 11. Protección civil.

Implantar el *Programa Interno de Protección Civil* en cada centro de trabajo, con el fin de salvaguardar la integridad física del personal, las instalaciones y los equipos del IMP, ante la ocurrencia de un fenómeno perturbador.

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo



Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



### 12. Integridad mecánica.

Mantener las tecnologías de proceso, sistemas, equipos e instalaciones en condiciones seguras, mediante la planeación y aplicación de programas específicos que consideren el mantenimiento predictivo y preventivo.

### 13. Protección ambiental.

Minimizar la emisión de contaminantes al medio ambiente, así como realizar la gestión para la disposición final de los residuos peligrosos en cumplimiento con la normatividad ambiental vigente.

Gerencia de Comunicación Social y Relaciones Públicas



SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y PROTECCIÓN AMBIENTAL

Comisiones de Seguridad y Salud en el Trabajo



### ¿Qué beneficios se esperan obtener con la implantación del SIASSOPA?

- ◆ Preservar la salud e integridad de todos los trabajadores.
- ◆ Fomentar una cultura de prevención de riesgos.
- ◆ Reducir al máximo los riesgos laborales.
- ◆ Proteger de manera responsable el medio ambiente.
- ◆ Capacitar a los trabajadores en materia de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental.
- ◆ Mantener las instalaciones y equipos en condiciones óptimas de operación.
- ◆ Incrementar la productividad a través de procesos, operaciones e instalaciones seguras.

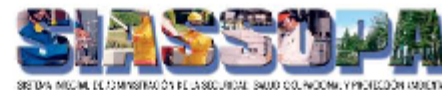
El **SIASSOPA** nos ha permitido formular la Política Integral de Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental del IMP; detectando áreas de oportunidad para el desarrollo de actividades diversas en la materia, apuntalando y satisfaciendo medidas de la Institución para dar cumplimiento dentro del marco normativo a requerimientos internos y de nuestro principal cliente Petróleos Mexicanos, tanto en Sede como en Direcciones Regionales.

Dirección Corporativa de Finanzas  
y Administración  
Sindicato Nacional de Trabajadores  
del Instituto Mexicano del Petróleo  
Coordinación SIASSOPA  
IMP-SNTIMP  
smhernan@imp.mx,  
lmontiel@imp.mx.



Gerencia de Comunicación Social  
y Relaciones Públicas

Con tu participación,  
lo haremos realidad  
Con tu participación,  
lo haremos realidad



Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo



### ¿Qué es el SIASSOPA?

Es una herramienta administrativa, permanente y dinámica que facilitará el diagnóstico, planeación, organización, evaluación y control de la Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental de manera integral y coordinada para una mejora continua.

### ¿Cuál es el objetivo del SIASSOPA?

Es salvaguardar la salud e integridad de los trabajadores, equipos e instalaciones, mediante el fortalecimiento de una cultura para la prevención de accidentes, enfermedades profesionales y protección al medio ambiente.

El SIASSOPA, para su operación y funcionamiento, integrará áreas tales como: Prevención de Emergencias y Protección Civil, Prevención de Accidentes e Higiene Industrial, Medicina Ocupacional y Servicios Médicos, Capacitación, Vigilancia, Comunicación Social y Relaciones Públicas, Mantenimiento, Obra Institucional y Protección Ambiental, entre otras.

### ¿Cómo está constituido el SIASSOPA?

Esta integrado por **13 elementos**, agrupados en cuatro rubros:



### ¿Cuales son las premisas del SIASSOPA?

Debe ser:

- ◆ Impulsado por la Alta Dirección y el compromiso de todos los trabajadores del IMP.
- ◆ Permanente.
- ◆ Fundamentado en la actuación preventiva y no en la acción correctiva.
- ◆ Aplicable a los ciclos de vida de todos los procesos y operaciones en el IMP.
- ◆ Medible y evaluado periódicamente.
- ◆ Garantía del cumplimiento de la normatividad, prevención de riesgos de trabajo y la mejora de las condiciones de trabajo.
- ◆ Comprometido con la mejora continua.
- ◆ Comunicado y accesible a todo el personal.



**Cotización de medios de comunicación impresos y electrónicos:  
 Campaña de difusión del SIASSOPA  
 Abril de 2008**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>TAMAÑO</b>	<b>COSTO</b>
150	Carteles	56 X 43 cm	\$ 5, 500.00
6	Parabuses impresos sobre estireno	110 X 170 cm	\$ 5,000.00
2000	Trípticos informativos	21.5 X 28 cm	\$ 7,000.00
10	Láminas impresas en papel fotográfico	90 X 120 cm	\$ 7,000.00
1000	Plumas		\$ 6,000.00
1000	libretas de notas		\$10,000.00
1000	Porta gafete de plástico cristal con listón impreso y bandola		\$ 9,000.00
2000	Impresión en lápiz de material de reciclado		\$ 3, 000.00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 50,800.00</b>

**Los precios no incluyen IVA y pueden variar de acuerdo a las características del producto y acabados.**

## 6. BIBLIOGRAFÍA

**BELTRÁN Y CRUCES, RAÚL.** “Publicidad en medios impresos. Editorial Trillas 3° Edición. México 1997.

**BENAVIDES JUAN COSTA JOAN ET. AL.** “Dirección de comunicación empresarial e institucional”. Gestión 2000.com. Barcelona 2001.

**BERLO, DAVID K.** “El proceso de comunicación”. Introducción a la teoría y a la práctica. Capítulo I. Significado y comunicación, p. 147. Editorial El Ateneo.

**COON DENNIS.** “Fundamentos de psicología”. Editorial Thomson 4° Edición. México 2003.

**DONDIS, DONIS. A.** “La sintaxis de la imagen”. Editorial Gustavo Gili. 10° Edición. México 1992.

**ECO, U.,** “Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura”. Editorial Gedisa, España, 1992

**FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS.** “La comunicación en las organizaciones”. Editorial Trillas. México 1999.

**FERRER EULALIO.** “Teorías, formas y técnicas de la comunicación”, en información y comunicación, FCE. México, 1997.

**FERRER EULALIO.** “Publicidad, textos y conceptos”. Editorial Trillas. México, 1982.

**FISEHER, LAURA.** “Mercadotecnia”. Mc Graw – Hill. 2° Edición. México 1993.

**FISKE, J.,** “Introducción al Estudio de la Comunicación. Editorial Norma, [Colombia](#), 1982.

**FONSECA YERENA, MA. DEL SOCORRO.** “Diseño de campañas persuasivas”. Pearson Education. México 2002.

**GOLDHABER. GERALD M.** “Comunicación organizacional”. Editorial Diana. México 1991.

**HERNÁNDEZ R.; FERNÁNDEZ C.; BAPTISTA P.,** “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc.Graw Hill. México, 1995.

**KATZ y KAHN,** “Psicología Social de las Organizaciones”. Editorial NAMA, México, 1990

**KLEPPNER, OTTO.** “Publicidad”. Prentice Hall. México 1988.

**KLOTER, PHILIP Y EDUARDO, ROBERTO.** “Mercadotecnia social”. Editorial Diana. México 1992.

**LAWRENCE R. PAUL Y LORSH.** “Desarrollo de organizaciones: Diagnóstico y acción”. Editorial Trillas. México 2000.



**MACÍA MERCADÉ, JUAN.** “Comunicación persuasiva para la sociedad de la información”. Universitas. Madrid 2002.

**MC ENTEE DE MERCADO, ELLEN,** “Comunicación intercultural: Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual. Mc Graw-Hill México 1979.

**MELO FARIA.** “Desarrollo organizacional”. Limusa Noriega Editores. México 1994.

**NAGHI, MOHAMMAD.** “Mercadotecnia social”. Editorial Limusa. México 1985.

**ROMERO RUBIO.** “La teoría general de la información y de la comunicación”. Ediciones Pirámide, Madrid, 1975.

**SCHEINSOHN, DANIEL.** “Comunicación estratégica”. Editorial Macchi, Argentina 1999.