

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 22-10-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.: 01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA.

1. Propósito y alcance:

Establecer un proceso eficaz y eficiente para la comunicación interna y retroalimentación de la política, los objetivos de calidad, los requisitos, los resultados de los indicadores y toda la información importante del Sistema de gestión para la calidad dentro de CEDIPOL

2. Definiciones y terminología:

Son palabras de uso especial dentro de CEDIPOL, que por algún motivo se prestan a confusión o que tienen varios significados, por lo que es importante precisar el que se le va a dar. También pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO 9000: 2005.

Política de la calidad.- Compromiso global y orientación de la organización relativas a la calidad.

Objetivo de la calidad.- Meta específica por las áreas principales de la organización relacionada con la calidad.

Medios de comunicación.- Reuniones informativas, tableros de noticias, periódicos o revistas internas, medios visuales y electrónicos, encuestas o esquemas de sugerencias.

3. Responsables:

Se refiere a los encargados de la elaboración, aprobación y ejecución del procedimiento en cada uno de sus pasos; en estas acciones intervienen los jefes de área, auxiliares y cualquier otro cuya identificación derive de los documentos, diagramas y descripciones de puesto.

DIR	DIRECTOR GENERAL
RH	RECURSOS HUMANOS
GG	GERENTE GENERAL
CTRL	CONTROL DE DOCUMENTOS

4. Procedimiento:

4.1 DIR/GG/CTRL Difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad en el servicio.

4.1.1 Se aseguran que la política y los objetivos de calidad sean difundidos y comprendidos por los medios de comunicación más adecuados a todos los empleados de CEDIPOL como pueden ser, para la política de calidad: procesos importantes para la prestación del servicio de CEDIPOL, ya sea por el sistema UNIQ o correo electrónico.

4.1.2 Los objetivos de CEDIPOL se dan a conocer mediante juntas con los Coordinadores de área y se analizan durante las juntas de revisión de la Dirección (**PRO 5.6 DIR 01**) para asegurar sus tendencias hacia el cumplimiento.

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 22-10-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.: 01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

4.2 GG/CTRL

Difusión de los requisitos del sistema para brindar calidad en el servicio a los visitantes.

4.2.1 Basándose en los resultados de las revisiones de la Dirección con las diversas Coordinaciones al Sistema de Gestión (**PRO 5.6 DIR 01**), difunde formalmente la información de los requisitos específicos del sistema a cada responsable de las áreas para el involucramiento de su personal.

4.2.2 En coordinación con la Gerencia general o la Dirección general y las coordinaciones difunde a todos los empleados los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes internos y los clientes externos por medio de gráficos y reportes comparativos. Según lo que se evaluó de la encuesta para medir la satisfacción del usuario (**FOR 8.2 ISO 07**).

4.3 GG/CTRL/RH

Difusión de logros y ambiente de seguridad laboral.

4.3.1 De acuerdo a los análisis de los niveles de avances en los objetivos de calidad y los indicadores definidos (según **PRO 5.4 DIR 01** y **PRO 5.6 DIR 01**), éstos son difundidos a todo el personal por los medios más apropiados para los mismos.

4.3.2 Durante las juntas de revisión de la dirección al sistema de servicio de la calidad, se conocen y analizan las sugerencias, inquietudes, satisfacción o ideología del personal que labora en la Organización (según **PRO 6.4 RH 01**) y son tomadas en cuenta para el proceso de mejora continua de CEDIPOL.

4.4 GG/CTRL

Difusión de información de capacitación y cambios organizacionales.

4.4.1 Es responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios, reuniones o pláticas, etc. de acuerdo al **PRO 6.2 RH 01** Todo el personal que tenga injerencia dentro del Sistema para la gestión de la Calidad de CEDIPOL, ya sea en el sistema UNIQ, o en la página de facebook o página oficial de CEDIPOL.

4.4.2 Comunica los cambios realizados en la estructura organizacional mediante memorándums, sistema UNIQ o correo electrónico de las juntas según sea aplicable y en su respectivo organigrama.

4.5 GG/RH

Sugerencias del personal y de los visitantes.

4.5.1 Pone a disposición de los clientes internos y externos, el formato "Sugerencias / Quejas de los usuarios" (**FOR 8.2 ISO 09**) para que el usuario o visitante después de haberlo llenado lo coloque en el buzón de sugerencias. Se encarga del concentrado de sugerencias y quejas generados en el formato (**FOR 8.2 ISO 10**) y la canaliza al Representante de la Dirección.

Difusión de información del ambiente laboral.

4.6 GG/RH

4.6.1 Analiza y presenta la información recabada sobre el concentrado de sugerencias y las encuestas de clima laboral del **PRO 6.4 RH 01** al Director o a su representante en las juntas de revisión de la dirección (**PRO 5.6 DIR 01**).

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 22-10-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.: 01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

4.7 GG/DIR

Difusión de los resultados de auditorías.

4.7.1 Informa al personal, al director y a su representante de los resultados de las auditorías internas y externas a través de juntas de cierre o de trabajo, según sea apropiado.

4.7.2 Así como los resultados de auditorías a proveedores clave y la oportunidad de su seguimiento.

4.8 GG

Comunicación del manual de políticas, procedimientos, documentos e instrucciones.

4.8.1 Son comunicados a los niveles apropiados a través del correo electrónico, portal de la empresa o en papel de ser necesario. Los responsables de área involucran a su personal dándolos a conocer en juntas y haciéndolos disponibles y accesibles para su consulta.

5. Referencias:

Se hace la mención por medio de una lista, de los procedimientos relacionados o asociados de los documentos de referencia y los códigos de cada uno, su nombre o título y edición en los casos de libros si los hay.

5.1 Procedimientos relacionados.

PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR LA ORGANIZACIÓN
 PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN DE NECESIDADES
 DE CAPACITACIÓN Y PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN
 PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN
 PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INDICADORES
 PROCEDIMIENTO PARA EL AMBIENTE DE TRABAJO

PRO 5.5 DIR 01

PRO 6.2 RH 02

PRO 5.6 DIR 01

PRO 5.4 DIR 01

PRO 6.4 RH 01

5.2 Documentos de referencia.

ISO 9000:2005 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.

ISO 9001:2008 - Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

ISO 9004:2009 - Sistema de Gestión de la Calidad - Guías para el éxito sostenido de la organización.

Manual de Políticas de Calidad

Manual de inducción ISO

Descripción de Puestos y Perfiles

**MPC. 4.2 CEDIPOL
 MOR. 5.5 CEDIPOL
 TODAS LAS
 INCLUIDAS EN EL
 MANUAL**

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 22-10-14	Fecha de Revisión: Núm. Rev.: 01
Elaboró: GERENCIA GENERAL	
Aprobado por: DIRECTOR GENERAL	

6. Formatos:

Se hace referencia por medio de una lista de los formatos o registros relacionados, y el tiempo máximo será de 1 año salvo aquellos documentos que por su característica legal sea obligatoria su retención por un término mayor.

SUGERENCIAS / QUEJAS DE LOS USUARIOS	FOR 8.2 ISO 09
ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO/VISITANTE	FOR 8.2 ISO 07
CONCENTRADO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS (CONTROL-INTERNO)	FOR 8.2 ISO 10

7. Historial de Revisiones:

Se lista el historial del documento por cada revisión, incluyendo descripción y fecha.

NO. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN	FECHA DE LA REVISIÓN
1	BORRADOR	

COPIA NO CONTROLADA