



Chihuahua

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 1 de 4
Fecha de emisión: 24/AGO/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 01
Elaboró:	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
Aprobó:	DIRECTOR TECNICO / TESORERO

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

1. Propósito y Alcance

Propósito

Establecer un proceso eficiente para la comunicación interna y retroalimentación de la política, los objetivos, los requisitos, los resultados y toda la información importante del sistema de gestión de la calidad de la JCAS.

Alcance

Aplica a toda la información relativa al sistema de gestión de calidad, en todos los niveles o canales de la organización

2. Definiciones y Terminología

Política de la calidad	Compromiso global y orientación de la organización relativas a la calidad.
Objetivo de la calidad	Meta específica para las áreas principales de la organización relacionada con la calidad.
Parte Interesada	Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.
Medios de comunicación	Reuniones informativas, tableros de noticias, periódicos o revistas internas, medios visuales y electrónicos, encuestas o esquemas e sugerencias.

3. Responsables

DT	DIRECCIÓN TECNICO
TES	TESORERO
CTRL	CONTROL DE DOCUMENTOS
RA	RESPONSABLES DE DEPARTAMENTO O ÁREA
RH	RECURSOS HUMANOS



Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 2 de 4
Fecha de emisión: 24/AGO/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 01
Elaboró:	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
Aprobó:	DIRECTOR TECNICO / TESORERO

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

4. Procedimiento

4.1 DIR/RH/RA

Difusión y entendimiento de las políticas y objetivos de la calidad.

4.1.1 Se aseguran que las políticas y los objetivos de calidad, sean difundidos y comprendidos por los medios de comunicación más adecuados a todos los empleados de la organización o partes interesadas por el desempeño ambiental como son, para la política de calidad, proceso de inducción, gafetes y avisos colocados en lugares visibles.

4.1.2 Tanto los objetivos de calidad TECNICOS Y DE TESORERIA, se dan a conocer mediante juntas con los responsables 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.

4.2 ISO/RA/RH

Difusión de los requisitos del sistema de gestión

4.2.1 Basándose en los resultados de las revisiones de la Dirección General al sistema de gestión ([PRO 5.6 DIR 01](#)), difunde formalmente la información de los requisitos específicos del Cliente o parte interesada en el sistema a cada responsable de las áreas para su involucramiento y el de su personal a cargo

4.2.2 En coordinación con el Sub Director Técnico, Sub Director Administrativo y Sub director de Atención ciudadana, difunde a todos los empleados los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes.

4.3 DIR/RA

Difusión de logros

4.3.1 De acuerdo a los análisis de los niveles de avances en los objetivos de calidad y los indicadores definidos en ([PRO 5.4 DIR 01](#)), éstos logros son difundidos a todo el personal por los medios más apropiados.

4.4 RH/RDT/RDA

Difusión de información de capacitación y cambios organizacionales.

4.4.1 Recursos Humanos, es responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios o pláticas, etc. de acuerdo al



Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 3 de 4
Fecha de emisión: 24/AGO/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 01
Elaboró:	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
Aprobó:	DIRECTOR TECNICO / TESORERO

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

PRO 6.2 RH 02 al personal que tenga injerencia dentro del sistema de gestión.

4.4.2 La Sub-Dirección Administrativa comunica los cambios realizados en la estructura organizacional mediante memorandos o vía juntas, según sea aplicable y en su respectivo organigrama.

4.5 RD/CTRL/RA

Difusión de los resultados de auditorías.

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

4.6 RDA/RDT/CTRL

Comunicación de manuales, procedimientos e instrucciones.

4.6.1 Son comunicados a los niveles apropiados a través de su distribución electrónica. Los responsables de área involucran a su personal dándolos a conocer en juntas, de tal manera que se encuentren disponibles y accesibles para su consulta.

4.6.2 La comunicación entre las diferentes áreas de la organización, se hace por los canales adecuados, en tiempo y forma.

4.6.3 La organización asegura su comunicación de manera eficiente dotando de recursos tecnológicos según se requiera por las áreas responsables.

4.7 DIR

4.7.1 Las sugerencias que los clientes Internos realicen al Organismo, serán documentadas ([FOR 5.5 DIR 01](#)) y depositadas en el buzón sugerencias, mismo que será abierto el día último de cada mes, registrándose la totalidad de los comunicados en el [FOR 5.5 DIR 03](#).

4.7.2 Si en un año de calendario se reciben menos de 12 sugerencias, en el mes de marzo del año siguiente se aplicará encuesta a los trabajadores de JCAS ([FOR 5.5 DIR 02](#)).

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

PROCEDIMIENTO PARA DETECCIÓN DE NECESIDADES Y CAPACITACIÓN	PRO 6.2 RH 02
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN	PRO 5.6 DIR 01
PROCEDIMIENTO PARA LA ADMON. DE INDICADORES	PRO 5.4 DIR 01



Chihuahua

Código: PRO 5.5 DIR 02	Página 4 de 4
Fecha de emisión: 24/AGO/2011	Fecha de Rev.: 23/NOV/2011 Núm. Rev.: 01
Elaboró:	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION
Aprobó:	DIRECTOR TECNICO / TESORERO

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

5.2 Documentos de Referencia

- ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos
- ISO 14001 Sistema de gestión ambiental-Requisitos con orientación para su uso
- ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión la calidad.

6 Formatos

[FOR 5.5 DIR 01](#)
[FOR 5.5 DIR 02](#)
[FOR 5.5 DIR 03](#)

Reporte de Sugerencia
 Encuesta para trabajadores de AMD
 Registro y Control de Sugerencias de
 Trabajadores JCAS

Tiempo de Retención

Un año
 Un Año
 Un Año

7 Historial de Revisiones.

No Revisión
 1

Descripción de la Revisión
 LIBERADO

Fecha de Revisión
 23/NOV/2011

COPIA NO CONTROLADA