

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: PRO 5.5 DAD 02	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 01/09/2014	Fecha de Rev: 01/09/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

1. Propósito y Alcance

Propósito

Establecer los lineamientos para la Comunicación Interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección Administrativa de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) promoviendo acciones eficaces para lograr una estrategia de comunicación para los diferentes niveles de la organización, así como para cada una de las partes con las que interactúan (proveedores, contratistas, entre otros).

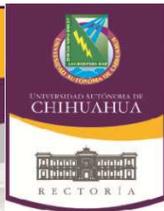
Alcance

Aplica a toda Comunicación Interna entre los diversos niveles y función dentro del alcance, así como la comunicación de las partes interesadas externas aplicables al SGC, teniendo como objeto de comunicación:

- Política de calidad
- Objetivos establecidos
- Desempeño del SGC
- Legislación Aplicable

2. Definiciones y Terminología

Política de la calidad	Compromiso global y orientación de la organización relativas a la calidad.
Comunicación Interna	Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados , integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
Comunicación Externa	Por exclusión, aquella que no sea interna. Estas comunicaciones incluyen las quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones, denuncias, etc. con diferente carácter.
Partes Interesadas	Individuo o grupo involucrado o afectado en el desempeño del SGC de una organización.
Objetivo de la calidad	Meta específica para 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.



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: PRO 5.5 DAD 02	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 01/09/2014	Fecha de Rev: 01/09/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

3. Responsables

DAD	Dirección Administrativa
ISO	Representante de la Dirección

4. Procedimiento

4.1 DAD

Difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad

4.1.1 El Director Administrativo en conjunto con el Representante de la Dirección, determinará la comunicación interna oportuna, esta puede organizarse en tres tipos, teniendo en cuenta la dirección en que circulan los mensajes:

- Comunicación descendente: se trata de comunicación formal básica. Surge desde los directivos de la organización y desciende a los distintos niveles de la pirámide jerárquica.
- Comunicación ascendente: es la comunicación que se establece entre personas que tienen un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama, en este caso, es el subordinado el que establece una comunicación con su superior para hacerle llegar: sugerencias, información, peticiones y quejas.
- Horizontal o diagonal: es el tipo de comunicación que se establece entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico en el organigrama.

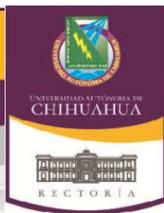
4.1.2 Se aseguran que la Política y los Objetivos de Calidad sean difundidos y comprendidos por los medios de comunicación más adecuados a todos los empleados de la organización, como son, para la Política de Calidad: proceso de inducción y avisos colocados en lugares visibles.

4.1.3 Los Objetivos de Calidad se dan a conocer mediante juntas con los responsables de área y se analizan durante las juntas de revisión gerencial (PRO 5.6 DAD 01) para asegurar sus tendencias hacia el cumplimiento.

4.2 ISO

Difusión de los requisitos del sistema y de los clientes

4.2.1 Basándose en los resultados de las revisiones directivas al sistema de gestión de la calidad (PRO 5.6 DAD 01), difunde formalmente la información de los requisitos



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: PRO 5.5 DAD 02	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 01/09/2014	Fecha de Rev: 01/09/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

específicos del sistema a cada responsable de las áreas para el involucramiento de su personal.

4.2.2 En coordinación con el Director, Coordinador y Jefes de Departamento, difunde a todos los empleados los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los clientes .

4.3 DAD **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 DAD 01), éstos logros son difundidos a todo el personal por los medios más apropiados.

4.4 DAD **Difusión de información de capacitación y cambios organizacionales**

4.4.1 Es responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios o platicas, etc. de acuerdo al (PRO 6.2 RHU 02) al personal que tenga injerencia dentro del sistema de gestión de la calidad.

4.4.2 Comunica los cambios realizados en la estructura organizacional mediante memorandos o vía juntas según sea aplicable y en su respectivo organigrama.

4.5 ISO **Difusión de los resultados de auditorías**

4.5.1 Informa al personal apropiado de los resultados de las auditorías internas y externas a través de juntas de cierre o de trabajo, según sea apropiado, así como a través del Reporte de Auditoría Interna FOR 8.2 ISO 03.

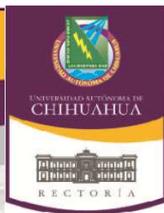
4.6 ISO **Comunicación del manual de políticas, procedimientos e instrucciones**

4.6.1 Son comunicados a los niveles apropiados a través de su distribución en el UNIQ. Los Jefes de Departamento involucran a su personal dándolos a conocer en juntas y haciéndolos disponibles y accesibles para su consulta.

4.6.2 La comunicación entre la organización, Clientes, Proveedores, Oficinas y otras partes interesadas se hace por los canales adecuados, en tiempo y forma.

4.6.3 La mensajería es apropiada con el volumen de información y cubre la comunicación entre la organización, Clientes, Proveedores y otros.

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



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: PRO 5.5 DAD 02	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 01/09/2014	Fecha de Rev: 01/09/2014
	No. de Rev: 0
Elaboró: REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	
Aprobado por: DIRECTOR ADMINISTRATIVO	

4.7 ISO **Descripción de los canales de comunicación**

4.7.1 Descripción de los Canales de Comunicación que se utilizan en la Dirección Administrativa (DOC 5.5 DAD 04).

4.8 DAD /ISO **Comunicación externa**

4.8.1 El representante de la Dirección es el centro de recepción y difusión de la información, para ello podrá utilizar los siguientes canales: comunicaciones directas, participación en foros, publicaciones de artículos de prensa y revistas o medios de comunicación en general. Estas mismas vías podrán ser utilizadas para responder a cuestiones de contingencia del SGC, lo planteados por otras administraciones, ciudadano, proveedores, etc.

4.8.2 También se recibirán y darán seguimiento a las solicitudes de información recibidas a través del modulo único de información pública de la UACH.

5. Referencias

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento de competencia, formación y toma de conciencia	PRO 6.2 RHU 02
Procedimiento de seguimiento y medición de procesos	PRO 5.4 DAD 01
Procedimiento para revisión de la dirección al sistema de calidad	PRO 5.6 DAD 01
Procedimiento para medir la satisfacción del cliente	PRO 8.2 ISO 01

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad	MPC 4.2 UACH
Canales de Comunicación Interna	DOC 5.5 DAD 04

6. Formatos

N/A

