



Código: PRO 5.5 CGE 02	Página 1 de 5
Fecha de Emisión: 29/09/2003	Fecha de Rev.: 31/03/2009 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

PROPÓSITO

Establecer un proceso eficaz para la comunicación interna y retroalimentación de la política, los objetivos de calidad, los requisitos, los resultados y toda la información importante del SGC ISO-9001:2000.

ALCANCE

Aplica a toda la información relativa al SGC en todos los niveles y canales de la CGTI (UACH).

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGIA

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.
Medios de comunicación	Reuniones y medios electrónicos.

3.0 RESPONSABLES

CGE	Coordinador General
CJDC	Cualquier Jefe de Departamento o Coordinador
CNO	Coordinador de Normatividad
COD	Control de Documentos
CAD	Coordinador Administrativo
DAU	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios

4.0 PROCEDIMIENTO

4.1 CGE/CJDC Difusión y entendimiento de la política y objetivos de la calidad

- 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 la CGTI.
- 4.1.2 La política de calidad se da a conocer en el proceso de inducción, está impresa en los gafetes de identificación, se encuentra publicada en el UNIQ y en lugares visibles de las áreas de trabajo de la CGTI.



Código: PRO 5.5 CGE 02	Página 2 de 5
Fecha de Emisión: 29/09/2003	Fecha de Rev.: 31/03/2009 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

- 4.1.3 Los objetivos de calidad se dan a conocer mediante reuniones con los jefes de departamento y coordinadores de área. Estos se analizan durante las juntas de revisión ([PRO 5.6 CGE 01](#)) para asegurar sus tendencias hacia el cumplimiento.
- 4.2 CGE Difusión de los requisitos del sistema y de los usuarios**
- 4.2.1 Basándose en los resultados de las revisiones al SGC ([PRO 5.6 CGE 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 el DAU, difunde a CJDC los requisitos, las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios ([PRO 8.2 DAU 01](#)).
- 4.3 CGE Difusión de logros**
- 4.3.1 De acuerdo al análisis de los niveles de avances en los objetivos de calidad y los indicadores definidos en ([FOR 5.4 CGE 01](#)), los logros se comunican a CJDC en las reuniones de revisión al SGC. CJDC se encargan de difundirlos a su personal.
- 4.4 CAD Difusión de información de capacitación y cambios organizacionales.**
- 4.4.1 Es responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios o pláticas, etc., al personal que tenga ingerencia dentro del sistema de gestión de calidad.
- 4.5 CNO Difusión de los resultados de auditorías.**
- 4.5.1 Informa a CJDC de los resultados de las auditorías internas y externas a través de juntas de cierre o de trabajo, según sea apropiado.
- 4.6 CGE/COD Comunicación del MPC, procedimientos e instrucciones.**
- 4.6.1 Son comunicados a los niveles apropiados a través de su distribución en electrónico y su publicación en UNIQ. Los responsables de área involucran a su personal dándolos a conocer en juntas y haciéndolos disponibles y accesibles para su consulta.
- 4.7 CJDC Medios de comunicación**
- 4.7.1 Se define como canales o medios formales de comunicación:
- a) Correo electrónico.
 - b) Reuniones de trabajo.
 - c) Comunicados impresos (oficios y/o circulares)



Código: PRO 5.5 CGE 02	Página 3 de 5
Fecha de Emisión: 29/09/2003	Fecha de Rev.: 31/03/2009 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

- 4.7.2 Cada coordinador de área y/o jefe de departamento tiene asignada una cuenta de correo institucional, mismo que debe utilizar para enviar y/o recibir información relacionada con el SGC.

Cuentas de correo de la CGTI:

- cg.cgti@uach.mx Coordinador General
- iso.cgti@uach.mx Comité ISO
- coords.cgti@uach.mx Coordinadores de área
- jefes.cgti@uach.mx Jefes de Departamentos
- cad.cgti@uach.mx Coordinación Administrativa
- cno.cgti@uach.mx Coordinación de Normatividad
- cpy.cgti@uach.mx Coordinación de Proyectos
- csc.cgti@uach.mx Coordinación de Seguridad en Cómputo
- dau.cgti@uach.mx Departamento de Atención a Usuarios
- dse.cgti@uach.mx Departamento de Servicios Electrónicos
- dsi.cgti@uach.mx Departamento de Sistemas de Información
- drt.cgti@uach.mx Departamento de Redes y Telecomunicaciones

- 4.7.3 Las reuniones de trabajo ordinarias deben ser convocadas con una anticipación mínima de 24 horas a través del modulo de reuniones del Sistema Uniq Enlace a la Calidad (<http://uniq.uach.mx>), en el cual solo podrá convocar a personal de la CGTI.

A los usuarios externos se les podrá convocar a través de los siguientes medios: correo electrónico, oficio y teléfono.

Si la reunión es llevada a cabo a través del sistema Uniq Enlace a la Calidad se tendrá en electrónico la evidencia, así como el registro de los acuerdos establecidos y será necesario la asistencia del 75% de los convocados para dar conformidad a lo acordado durante la reunión.

NOTA: Las reuniones de tipo urgente serán la excepción en la forma de ser convocadas, estas se realizaran por vía telefónica.

- 4.7.4 En caso de reuniones informativas y de no existir como resultado de la reunión algún acuerdo entre los convocados, se podrá prescindir de la elaboración de los mismos o en su caso seleccionar en el modulo de reuniones tema sin acuerdo.
- 4.7.5 Cualquier empleado de la CGTI podrá tener acceso a consultar las reuniones en el sistema UNIQ, siempre y cuando sean públicas, en el caso de reuniones restringidas solo los asistentes podrán tener acceso a ellas.
- 4.7.6 La comunicación entre la CGTI, los usuarios, los proveedores y otras partes interesadas se hace por los canales adecuados, en tiempo y forma.



Código: PRO 5.5 CGE 02	Página 4 de 5
Fecha de Emisión: 29/09/2003	Fecha de Rev.: 31/03/2009 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

Para la elaboración de la minuta para estas reuniones deberá utilizar el (FOR 5.5 CGE 01) en la que se puntualicen los acuerdos, sus responsables y los tiempos de realización.

4.7.7 La mensajería es apropiada con el volumen de información y cubre la comunicación entre usuarios, proveedores y la CGTI.

4.7.8 La CGTI asegura su comunicación de manera eficaz, dotando de recursos tecnológicos según se requiera por las áreas responsables.

4.8 CGE Recepción de sugerencias

4.8.1 Además de recibir personalmente, por teléfono y/o en sus cuentas de correo (personal e institucional) las sugerencias y/o quejas de los empleados de la CGTI, el CGE tiene buzones físico y electrónico (buzon.cge.cgti@uach.mx) para que los empleados de la CGTI dispongan de más canales para hacer llegar sus comentarios y/o quejas.

4.8.2 Las sugerencias y/o quejas recibidas se atenderán de acuerdo a su pertinencia e importancia; de ser necesario son analizadas en la reunión de revisión de indicadores.

4.9 CJDC Difusión de información de manera interna y externa

4.9.1 CJDC tiene la responsabilidad de comunicar al menos con dos (2) días de anticipación por medio de los canales adecuados (correo electrónico, oficios, publicaciones en la página, etc.); esta aplica para cualquier situación que afecte directamente a los servicios que la CGTI ofrece; tanto interna como externamente.

Entre ellos:

- Cortes de energía eléctrica.
- Baja de algún sistema.
- Cambios de IP.
- Migración de información a otros servidores.
- Cambios de extensiones telefónicas.
- Modificaciones y/o suspensiones de los servicios electrónicos.
- Mantenimientos que causen baja temporal de los servicios.
- Y los demás que por su naturaleza apliquen en este punto.

5.0 REFERENCIAS

5.1 Procedimientos Relacionados

Procedimiento para revisión al sistema de gestión de calidad
Procedimiento para medir la satisfacción al usuario

PRO 5.6 CGE 01
PRO 8.2 DAU 01



Código: PRO 5.5 CGE 02	Página 5 de 5
Fecha de Emisión: 29/09/2003	Fecha de Rev.: 31/03/2009 Num. Rev.: 11
Elaboró: Coordinador General	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

5.2 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Calidad
Diagrama de interacción para la comunicación interna

[MPC 4.2 CGTI](#)
[DOC 4.1 CGE 02](#)

6.0 FORMATOS

Resultados de indicadores
Minuta de Reunión

[FOR 5.4 CGE 01](#)
[FOR 5.5 CGE 01](#)

1 año
1 año

7.0 HISTORIAL DE REVISIONES

No Revisión	Descripción de la Revisión	Fecha de Revisión
1	Liberación del procedimiento para la comunicación interna	29/09/2003
2	Adaptación del procedimiento después de la revisión al SGC	21/01/2004
3	Adecuación del procedimiento	29/06/2004
4	Modificación en la redacción del procedimiento	11/08/2004
5	Adecuación de la redacción y diagrama del procedimiento.	01/10/2004
6	Se agrego el punto 4.9	09/01/2006
7	Corrección ortográfica y eliminación de un procedimiento relacionado porque ya no existe.	11/05/2006
8	Se agrego el punto 4.7.4	10/08/2006
9	Se elimino formato FOR 5.5 CGE 02.	21/03/2007
10	Eliminación de la referencia a las normas ISO.	25/05/2007
11	Se agrega notificación del modulo de reuniones en los puntos 4.7.3, 4.7.4 y 4.7.5.	31/03/2009