1. **PROPÓSITO.**

Asegurar que los mecanismos de comunicación interna utilizada en forma impresa o electrónica entre los usuarios, brinden información fluida, suficiente y oportuna, contribuyendo a garantizar la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

1. **ALCANCE.**

Este procedimiento aplica a todo tipo de información que pueda afectar la eficacia del SGC. Ejemplos: difusión de resultados de auditorías o revisiones de la dirección, socialización de actualizaciones en documentos, durante la atención directa al usuario.

Participa todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Este procedimiento inicia cuando el Director de Área designa a un enlace para que exista una comunicación fluida y concluye cuando se difunden en reunión informativa a los Directores los resultados del sistema, para que a su vez se comunique la importancia de cumplir con la satisfacción total del usuario y las opciones de mejora detectadas.

Este procedimiento da cumplimiento al elemento 5.5.3 de la Norma ISO 9001:2008.

1. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**

Todo personal de la Dirección General de Servicios Administrativos debe conocer los canales de comunicación dentro del sistema, tales como oficios, memorando, telefónica e Internet-intranet.

Todo el personal que labora dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad debe conocer la Política y Objetivos de Calidad.

La Dirección de Recursos Humanos es la responsable de publicar los comunicados, invitaciones a cursos, talleres, seminarios o pláticas, entre otros, al personal que tenga injerencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

La comunicación entre Dirección General, Usuarios, Proveedores y Responsables de Área, deberá ser por oficios, memorando, telefónica e Internet – Intranet.

La organización deberá asegurar su comunicación de manera eficiente, dotando de recursos tecnológicos según lo requieran las áreas responsables, así como la capacitación correspondiente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Revisó:**  **Lic. Sinaí Burgueño Bernal**  **Supervisor de Procedimientos** | **Validó:**  **Lic. Rosmery Osuna Patrón**  **Representante de la Dirección** | **Aprobó:**  **Ing. Felipe Álvarez Ortega**  **Alta Dirección** |
|  | C:\Users\sinaiburgueno\Pictures\firma.jpg |  | Firma Ing |

Deberán difundirse los resultados de Auditorías Internas (PRD-01), a través de juntas de cierre, de trabajo y de revisión, según sea apropiado.

El Representante de la Dirección en conjunto con los Enlaces de Áreas, tienen la responsabilidad de dar a conocer las actualizaciones que se generen en el Manual, Política y Objetivos de Calidad, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo.

A partir del 60 por ciento del total del personal que entiende la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad se toma como bueno.

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA.**

|  |  |
| --- | --- |
| Manual de Gestión de la Calidad. | Sección 5.0 |
| Satisfacción del Usuario | PSC-01 |
| Recursos Humanos | PDRH-23 |
| Capacitación del personal de SEPyC. | PDRH-22 |
| Revisión de la Dirección | PDGSA-01 |
| Control de Documentos | PSP-01 |
| Acciones Correctivas y Preventivas | PRD-02 |
| Norma ISO 9001:2008 | 5.5.3 |

1. **REGISTROS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Registro** | **Código** | **Tiempo de Retención** | **Localización y Acceso** | **Disposición de los Registros** |
| Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad | RRD-04.01 | 1 Año | Archivo | Destrucción |

**6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.**

**Comunicación Interna:** Son palabras de uso especial dentro de la Dirección General de Servicios Administrativos, también pueden usarse definiciones cuyos significados estén comprendidos en ISO-9000:2005 Fundamentos y Vocabulario.

**Medios de Difusión:** Son las diferentes vías por las que se estará transmitiendo información (reuniones informativas, tableros de noticias, periódicos o revistas internas, medios visuales o electrónicos, encuestas, intranet, entre otros.

**Política de Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.

**Objetivos de Calidad:** Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Responsables de Área**: Son los encargados de alguna de las áreas de servicio inmersas en el Sistema de Gestión de

Calidad: Dirección de Recursos Humanos, Dirección de Infraestructura Educativa y/o Dirección de Recursos Materiales y Servicios.

**RD:** Responsable de Dirección.

**SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

1. **DIAGRAMA DE FLUJO.**



**8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Responsable** | **Actividad** | **Tareas** | **Registro** |
| Director de Área | **1. Coordinan la comunicación** | 1.1 Con la finalidad de que exista una comunicación fluida en las Áreas que integran la Dirección General de Servicios Administrativos, el Director de Área designa a un enlace para trabajar coordinadamente con el Representante de la Dirección General. | ------ |
| Director de Área/Enlace del SGC | **2. Difusión** | 2.1 El Director de área a través de su enlace hace del conocimiento a todo el personal lo siguiente:   * Política de la Calidad y sus modificaciones. * Objetivos de la Calidad y sus modificaciones. * Resultados de Auditorías Externas. * Resultados de la Revisión por la Dirección. * Resultados de las Evaluaciones de Comunicación.   A continuación, se explica detalladamente la manera en que se realiza cada una de las difusiones anteriormente mencionadas:  2.2 **Política, Objetivos de la Calidad y sus modificaciones.**  El Director General se asegura que sean difundidos y comprendidos por los medios de comunicación más adecuados como son: el Proceso de Inducción, la instalación de placas acrílicas colocadas en lugares visibles con información de acuerdo al procedimiento Control de Documentos, código PSP-01 entre otros.  2.3 Anualmente se aplica la evaluación del Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad RRD-04.01 al personal que labora dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y turnan resultados al Representante de la Dirección General, pasa a actividad 3.  Nota: Cuando se acuerdan modificaciones, estas son informadas vía electrónica y por oficio. | Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad  RRD-04.01 |
| Representante de la Dirección | **3. Difusión** | 3.1 Recibe resultados del Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad, código RRD-04.01 para conocer su nivel en la Dirección General de Servicios Administrativos.  3.2 Realiza análisis. Si el resultado es positivo continua con la difusión de resultados, pasa a actividad 4, caso contrario acuerda con Directores de Área las acciones a realizar, pasa a procedimiento PRD-02 Acciones Correctivas y Preventivas. |  |
| **Alta Dirección / Representante de la Dirección** | **4 Difusión de resultados** | **4.1** Resultados de Auditorías Externas, una vez concluidas las auditorías externas se procede a difundir los resultados obtenidos.  **4.2 Resultados de las Evaluaciones de Eficacia de la Comunicación en el Sistema de Gestión de la Calidad.**  **4.3 Resultados de la Revisión por la Dirección.**  Los resultados de la revisión al sistema se difunden a los responsables de área, en reunión informativa,  quienes lo dan a conocer al personal a su cargo, involucrado en el sistema, destacando la importancia de cumplir con la satisfacción total del usuario y las opciones de mejora detectadas. | ------ |
| Fin del Procedimiento | | | |

**9. PRODUCTOS.**

|  |
| --- |
| ***Productos*** |
| Generar información clara, precisa y fluida, entre las diferentes áreas que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos, que permita conocer la situación real del Sistema, su funcionamiento para lograr la satisfacción total del usuario. |

**10. CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Revisó** | **Aprobó** | **Descripción del cambio** |
| 00 | 02-05-2012 | RD / SP | AD | Emisión inicial. |
| 01 | 28/01/2014 | RD / SP | AD | En la tarea 3.3 se incluye que las áreas remiten información de resultados y propuestas de acciones a implementar en los casos que así lo requieran. |
| 02 | 14/07/2014 | RD / SP | AD | Se sustituye a la C. Yadira del Carmen López Aguilar de supervisora de procedimientos por la Lic. Sinaí Burgueño Bernal.  Se elimina cuadro de servicio no conforme. |
| 03 | 26/01/2015 | RD / SP | AD | - Se actualiza la redacción del propósito, alcance, políticas de operación, documentos de referencia, nombre del registro, términos y definiciones, diagrama de flujo, descripción de todos los puntos del procedimiento y producto.  - Se actualizo el formato del RRD-04.01 Entendimiento de Política y Objetivos de Calidad, cambia el nombre a Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad y se crea el anexo Entendimiento de Política y Objetivos de la Calidad, del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Servicios Administrativos. |
| 04 | 16/01/2016 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Rodolfo Pérez Inzunza Firma el Procedimiento el Lic. Adolfo Duarte Calderón como Director General de Servicios Administrativos. |
| 05 | 12/01/2017 | RD/SP | AD | En sustitución del Lic. Adolfo Duarte Calderón Firma el Procedimiento el Ing. Felipe Álvarez Ortega como Director General de Servicios Administrativos. |
| 06 | 20/02/2017 | RD / SP | AD | Se modifica la aplicación a un año del registro Concentrado de Encuesta de Entendimiento de Política y Objetivos de Calidad, código RRD-04.01 y se anexa política de operación donde se menciona que partir del 60 por ciento del total del personal que entiende la Política y Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad se toma como bueno. |
| 07 | 21/06/2017 | RD/SP | AD | -En el punto 5. Registros, se incluye cuadro descriptivo, con tiempo de retención, localización y acceso, y disposición de los registros. |

\*RD = Representante de la Dirección, SP = Supervisor de Procedimiento y AD = Alta Dirección