



PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Elabora	Revisa	Autoriza
Jefa de Departamento de Calidad Institucional	Coordinadora de Planeación y Evaluación Institucional	Rector
LAE. Norma Alicia López Javier	Mtra. Adriana Guadalupe Espinosa Maldonado	Mtro. Francisco Javier de Jesús Mollinedo Mollinedo



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

INDICE

	Página
1.- Objetivo	3
2.- Alcance	3
3.- Diagrama de Procesos.....	3
4.- Responsabilidades y Autoridades	3
5.- Términos y Definiciones.....	5
6.- Desarrollo de Actividades	6
7.- Matriz de Riesgo	10
8.- Indicador	10
9.- Documentos Relacionados	11
10.- Historial de Cambios	12
11.- Anexos	13

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

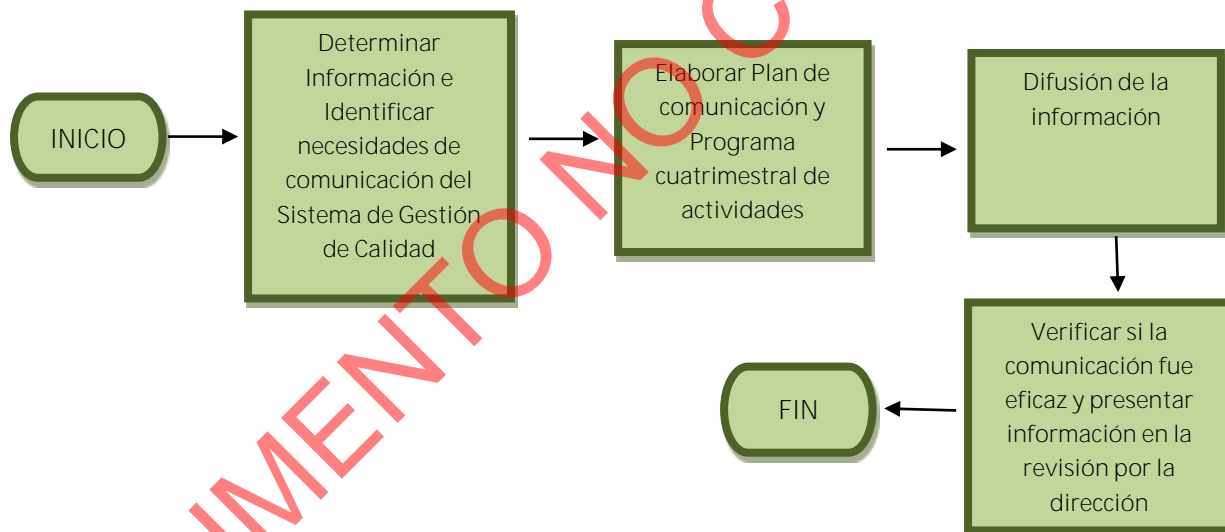
1. Objetivo

Establecer los lineamientos para divulgar las actividades, información y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de herramientas adecuadas para impulsar y propiciar el cumplimiento de las actividades que permitan una eficaz comunicación en los diferentes niveles de la Universidad Politécnica del Golfo de México.

Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad.

3. Diagrama de Procesos



4. Responsabilidad y Autoridad

Rectoría

- Autorizar el Plan y programa de comunicación
- Revisar los informes de la gestión de la comunicación y autorizar cambios.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

- Autorizar recursos financieros para la implementación del plan de comunicación del SGC.

Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional

- Revisar plan de comunicación.
- Solicitar a la Unidad de Comunicación y relaciones Públicas difusión de la información.
- Solicitar a la Coordinación de Desarrollo Tecnológico actualización de información en la página web.

Departamento de Calidad Institucional

- Determinar Información e Identificar necesidades de comunicación del Sistema
- Elaborar bitácora de comunicación
- Elaborar Plan de comunicación
- Elaborar, documentar, implementar y actualizar este procedimiento.
- Difusión de la comunicación del sistema de gestión de la calidad
- Verificar la eficacia de la comunicación

Líderes y Responsables de Procesos.

- Determinar información que debe darse a conocer interna o externamente.
- Solicitar difusión de información.
- Asegurarse de la correcta difusión de la información

Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas.

- Diseñar material para la difusión de información del Sistema de Gestión de Calidad.
- Difundir información y actividades del Sistema de Gestión de Calidad.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

Coordinación de Desarrollo Tecnológico.

- Actualizar información en la página web de la universidad.

5. Términos y Definiciones

Circulares o memorándum: La circular, entendida como un escrito o memorando en que la alta dirección comunica algo a todos los integrantes o a una parte de la institución.

Correo electrónico: Forma de comunicación virtual, donde la información se realiza de manera personal.

Medios de comunicación masiva: La radio, la televisión, los periódicos, revistas, anuncios espectaculares y boletines son aprovechados como cauce de comunicación masiva de la información, derivada de la gestión, que se interese transmitir. Son vehículos unidireccionales.

Página web: Tecnología de alcance mundial de comunicación virtual por medio redes interconectadas; al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del SGC, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

Publicaciones internas: Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad UPGM. Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

Tablero de anuncios: Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente ubicados para colocar información variada, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

UPGM: Universidad Politécnica del Golfo de México.

Videos: Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades del Sistema de gestión de Calidad.

6. Desarrollo de Actividades

6.1. Determinar Información e Identificar necesidades de comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Departamento de Calidad Institucional determina la información a publicar, detecta e identifica las necesidades de difusión de los diferentes procesos del sistema.

Cuando los líderes y responsables de los procesos determinan información que debe darse a conocer interna o externamente, debe comunicarla y entregarla a través de memorándum SPAR-02-F4 y/o vía correo electrónico al Departamento de Calidad Institucional para su difusión, el Departamento de Calidad Institucional revisa y valida que la información a publicar sea conforme a la información del sistema de gestión y registra la solicitud de comunicación en la Bitácora para Comunicación PR-CAI-08-F1.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

6.2. Elaborar Plan de Comunicación y Programa Cuatrimestral de Actividades.

El Departamento de Calidad Institucional elabora el Plan de Comunicación PR-CAI-08-F2, es revisado por la Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional, y autorizado por Rectoría

La comunicación, aplica para todos los procesos de la Universidad, considerando las siguientes actividades:

Los canales de comunicación constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas y departamentos de la universidad. Es conveniente instaurar y controlar cada uno de los medios empleados para que la comunicación interna fluya de una manera veraz y eficaz constituyéndose en la forma verídica de captar información necesaria para la mejora del sistema de gestión.

El Departamento de Calidad Institucional presenta propuesta del Programa Cuatrimestral de Actividades en el formato PR-INE-01-F1, en base al Plan de Comunicación formato PR-CAI-08-F2, considerando las necesidades detectadas.

La Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional autoriza el Programa Cuatrimestral de Actividades y lo comunica a los responsables de las áreas funcionales de la universidad en la semana uno del cuatrimestre a través de los formatos memorándum PR-SPAR-02-F4, circular PR-SPAR-02-F2 y/o vía correo electrónico.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

6.3. Difusión de la información.

Para la difusión del Sistema de Gestión de Calidad se utilizan los siguientes mecanismos, más no son limitativos:

- a) Círculos de Calidad
- b) Tableros de anuncios
- c) Buzón de quejas o sugerencias.
- d) Reuniones de trabajo
- e) Comunicación por medios electrónicos (correo institucional) o en papel (Circulares o memorándum).
- f) Carteles, Videos promocionales
- g) Página web.
- h) Redes Sociales

Cuando se requiere difundir la información Trípticos, folletos, carteles, videos promocionales, etc. La Coordinación de Planeación y Evaluación institucional solicita a la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas el diseño del material y la difusión de la información y/o actividades a través de memorándum Pr-SPAR-F4 y/o vía correo electrónico, proporcionado toda la información requerida.

Para la actualización de la información en la página web de la universidad, la Coordinación de Planeación y Evaluación institucional solicita a la Coordinación de Desarrollo Tecnológico la actualización de la información a través de memorándum PR-SPAR-02-F4 y/o correo electrónico.



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

6.4 Verificar si la comunicación fue eficaz y presentar información en la revisión por la dirección

Es importante determinar si las actividades han logrado sus objetivos y qué se debe mejorar. Además, se debe evaluar el índice de satisfacción en los siguientes temas:

- Uso de las herramientas de comunicación
- Flujo de la comunicación
- Participación en los objetivos operacionales
- Participación en la mejora de procesos y servicios
- Reconocimiento y satisfacción general

Las evaluaciones de las acciones de comunicación se realizarán cada semestre, para hacer un seguimiento a los resultados. Evaluar la comunicación interna tiene como objetivo conocer los aciertos y los errores del área correspondiente.

La evaluación se hará en línea, estará disponible en la página web de la universidad, en el formato PR-CAI-08-F3

Si la comunicación fue efectiva, el departamento de Calidad resguarda la información, evidencias, registros, etc. y presenta resultados en la reunión de revisión por la dirección.

Cuando la difusión no fue eficaz se informa al área solicitante e inicia nuevamente la difusión de la información.

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

7. Matriz de Riesgo

Proceso	Subproceso	Riesgo detectado	Responsable	Criticidad	Alternativa	Tiempo de ejecución
Sistema de Gestión de Calidad	Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad	Uso e interpretación inadecuada de la información	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Alta	Publicación oportuna y permanente de la información del SGC	Permanente
		Desconocimiento por parte del personal sobre la existencia de información y documentos del SGC	Jefe del Departamento de Calidad Institucional	Media	Publicación oportuna y permanente de la información del SGC	Permanente

8. indicador

Nombre: porcentaje de cumplimiento de las acciones planeadas cuatrimestralmente

Concepto: Mide el porcentaje promedio de cumplimiento de las acciones planeadas para la comunicación del SGC

Algoritmo: $PCAPC = (ACRC/APC) \cdot 100$

Donde:

ACRC: Acciones realizadas cuatrimestralmente

APC: Acciones planeadas cuatrimestralmente

Metas: 100%

	<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DEL GOLFO DE MÉXICO <i>"Ciencia y Tecnología que transforman"</i></p>	Clave: PR-CAI-08 Página: 11 de 19 Revisión: 00 Fecha de emisión: 14-Agosto-2020
---	---	---

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

9. Documentos Relacionados
Registros

Clave	Registro	Tiempo de Conservación	Responsable del Registro	Lugar de Almacenamiento
PR-CAI-08-F1	Bitácora para comunicación	3 años	Departamento de Calidad Institucional	Departamento de Calidad Institucional
PR-CAI-08-F2	Plan de Comunicación	3 años	Departamento de Calidad Institucional	Departamento de Calidad Institucional
PR-CAI-08-F3	Evaluación para medir el impacto de la comunicación	3 años	Departamento de Calidad Institucional	Departamento de Calidad Institucional
PR-INE-01-F1	Programa de actividades cuatrimestral	3 años	Departamento de Calidad Institucional	Departamento de Calidad Institucional
PR-SPAR-02-F2	Circular	3 años	Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional	Departamento de Calidad Institucional
PR-SPAR-02-F4	Memorándum	3 años	Coordinación de Planeación y Evaluación Institucional	Departamento de Calidad Institucional

En base al presente procedimiento PR-CAI-01 Elaboración y control de documentos, registros y datos, en el apartado 5: el tiempo de conservación de los registros obedece a lo establecido de acuerdo a las necesidades de operación.

Procedimientos

Clave	Nombre

Instrucción de Trabajo

Clave	Nombre



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

Otros Documentos/ Leyes, Reglamentos, Normas y Procedimientos Normativos que Apliquen.

Clave	Nombre
S/C	Norma ISO 9001: 2015

10. Historial de Cambios

Sección de cambio				
Hoja No.	Estado Revisión no.	Descripción	Iniciales y fecha	
			Revisó	Autorizó

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

11. Anexos

Anexo1. PR-CAI-08-F1 Bitácora para comunicación



Bitácora para Comunicación
"Ciencia y Tecnología que transforman"

PR-CAI-08-F1/REV 00

Hoja No. __ (1) _____

Fecha (2)	Solicitante (3)	Descripción (4)	Tipo (5)		Medio de comunicación (6)	Fecha (7)		Lo comunicado fue eficaz?	
			Interna	externa		Inicio	Fin	Si	No

Elaboró

Jefe del Departamento de Calidad Institucional

DOCUMENTO NO CONTROLADO



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad

Anexo 2. PR-CAI-08-F2 Plan de Comunicación



Plan de Comunicación

PR-CAI-08-F2/REV 00

Qué comunicar	Quién comunica	A quién comunicar	Cuando comunicar	Como comunicar	Registro de evidencias

Elaboró

Revisó

Autorizó

Departamento de Calidad Institucional

Coordinación de Planeación y Evaluación
Institucional

Rectoría



Anexo 3. PR-CAI-08-F3 Evaluación para medir el impacto de la comunicación



EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

PR-CAI-08-F3/Rev.00

IDENTIFICACION

Puesto:
Proceso:

USO DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACION

1. Señala cuáles de los siguientes canales de comunicación interna de la Universidad conoces (*nota: contemplar la posibilidad de señalar varias*):

- Correo Electrónico
- Listas de distribución
- Circulos de calidad
- Página Web de la Universidad
- Buzón de quejas o sugerencias
- Tableros de anuncios
- Redes Sociales
- Reuniones
- Otros (Indicar):

2. Señala con qué frecuencia utilizas cada una de ellos:
A diario, semanalmente, mensualmente, ocasionalmente, nunca

- Correo Electrónico
- Listas de distribución
- Circulos de calidad
- Página Web de la Universidad
- Buzón de quejas o sugerencias
- Tableros de anuncios
- Redes Sociales
- Reuniones
- Otros (Indicar):

3. Señala, para cada una de las siguientes canales, cuál es tu valoración sobre su utilidad:
Mucha / Bastante / Poca / Ninguna

- Correo Electrónico
- Listas de distribución
- Circulos de calidad
- Página Web de la Universidad
- Buzón de quejas o sugerencias
- Tableros de anuncios
- Redes Sociales
- Reuniones
- Otros (Indicar):



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad



EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

PR-CAI-08-F3/Rev. 00

4. ¿Con qué frecuencia la información relevante le llega por medios "Informales", en lugar de por los canales anteriores (formales)?

Siempre
Muchas veces
Ocasionalmente
Nunca

5. ¿Asistes a las Reuniones de trabajo o Informativas del Sistema de Gestión de Calidad?

SI _____ NO _____

6. Si tu respuesta ha sido negativa señala el motivo:

- No me resultan útiles sus contenidos
- No me lo permiten las actividades que realizo
- No me lo permite mi jefe inmediato
- Otros motivos:

FLUJO DE LA COMUNICACION

7. ¿Conoces qué vía o canal debes usar para que una idea que pueda suponer una mejora en la organización llegue hasta la persona responsable de ese área?

SI _____ NO _____

8. ¿Consideras que recibes información del Sistema de Gestión de Calidad?

Estratégica (Planes, Objetivos,...)

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

Normativa (Reglamentos, Contexto de la UPGM, procedimientos)

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

Profesional (Capacitaciones, Cursos formativos,)

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad



EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

PR-CAI-08-F3/Rev. 00

Emocional (Reconocimientos,...)

Mucha _____

Bastante _____

Poca _____

Ninguna _____

9. ¿Recibes información directamente desde el Departamento de calidad Institucional)?

Mucha _____

Bastante _____

Poca _____

Ninguna _____

10. ¿Recibes información del Sistema de Gestión de Calidad de tu jefe inmediato?

Mucha _____

Bastante _____

Poca _____

Ninguna _____

11. ¿Con qué frecuencia tienes intercambios de información y opinión oral (en reuniones o personalmente) del Sistema de Gestión de Calidad con tu jefe inmediato?

A diario

Semanalmente

Mensualmente

Ocasionalmente

Nunca

PARTICIPACION EN LOS OBJETIVOS OPERACIONALES

12. ¿Conoces la misión, la visión, la política, los objetivos de calidad, plan para alcanzar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad?

SI _____ NO _____

13. ¿Participas en la definición de los objetivos, indicadores, evaluaciones de tu proceso?

Mucha _____

Bastante _____

Poca _____

Ninguna _____

14. ¿Participas en reuniones para definir y hacer un seguimiento de estos objetivos, indicadores, evaluaciones?

Mucha _____

Bastante _____

Poca _____

Ninguna _____



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad



EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

PR-CAI-08-F3/Rev. 00

PARTICIPACION EN LA MEJORA DE PROCESOS Y SERVICIOS

15. ¿Planteas propuestas de mejora sobre los procesos y servicios en los que estás implicado?

SI _____ NO _____

16. ¿Tu jefe inmediato es receptivo a tus propuestas y sugerencias de mejora?

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

17. ¿Tienes autonomía para tomar decisiones que mejoren los procesos y servicios en los que estas implicado?

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

18. ¿Recibes información de los cambios que se introducen en los procesos y servicios en las que participas?

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

RECONOCIMIENTO Y SATISFACCION GENERAL

19. ¿Tienes sentido de pertenencia a la Universidad Politécnica del Golfo de México?

Mucho _____
Bastante _____
Poco _____
Nada _____

20. ¿Consideras que has recibido suficiente información del Sistema de gestión de Calidad?

Mucha _____
Bastante _____
Poca _____
Ninguna _____

21. ¿Tu nivel de satisfacción general sobre comunicación y participación es...?

Muy alto _____
Alto _____
Bajo _____
Muy bajo _____

Activar Wi
Mo Config



Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad



EVALUACION PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN

PR-CAI-08-F3/Rev. 00

Sugiere al menos una medida para mejorar la comunicación y la participación del personal en la UPGM

Gracias por tu participación

DOCUMENTO NO CONTROLADO