

CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

**CDAG**

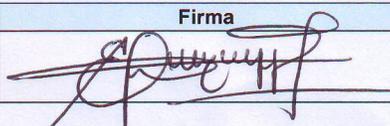
PROCEDIMIENTO

# COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

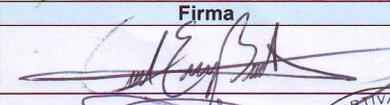
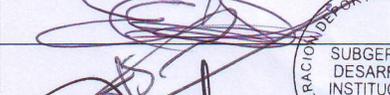
## PRO-PRO-05

### Registro de Revisión y Aprobación

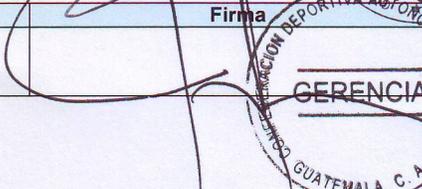
**ELABORADO POR:**

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Licda. Erzi Espinoza / Directora / Dirección de Procesos	21/8/13	

**REVISADO POR:**

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Ing. Carlos Barillas / Gestor de Calidad / Dirección de Procesos	28/8/13	
Licda. Ericka Ruiz Martínez / Analista / Dirección de Procesos	23/8/13	
Lic. Juan Ignacio Lemus / Subgerente / Subgerencia de Desarrollo Institucional	30/8/13	

**APROBADO POR:**

Nombre / Puesto / Unidad	Fecha	Firma
Lic. Jorge Estuardo De León / Gerente CDAG	30/8/13	



## A. Índice de contenido

Pág.	Secciones
1	Carátula (Registro de Revisión y Aprobación)
2	A. Índice de contenido
2	B. Propósito y alcance del procedimiento
2	C. Glosario
	D. Descripción de actividades y responsables
4	D.1. Actividades preparatorias
6	D.2. Publicación de información del SGC en intranet
6	E. Medición y análisis
7	F. Flujograma

## B. Propósito y alcance del procedimiento

Establecer lineamientos para la identificación de información a comunicar a una unidad administrativa o los responsables de su realización y medios de comunicación sugeridos para el efecto, considerando la mejora continua de la eficacia del SGC.

Comprende la divulgación de la política y objetivos de la calidad, responsabilidades y autoridades, decisiones derivadas de la revisión del SGC, procesos y sus procedimientos, indicadores y demás necesidades de información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, identificadas para divulgar al personal de la institución.

## C. Glosario

<b>1.- Área de información del SGC</b>	Lugar o espacio de las oficinas de la unidad administrativa líder de un proceso específico donde se publican las gráficas de los indicadores de ese proceso. Puede ser pizarras, carteleras, tableros o pared.
<b>2.- Buzón de sugerencias y quejas</b>	Caja con ranura para introducir las boletas de sugerencias (recomendaciones) o quejas (expresiones de insatisfacción) de los clientes.
<b>3.- Evento</b>	Reuniones, talleres u otras actividades presenciales para traslado de información.
<b>4.- Intranet del SGC</b>	Página interna de la institución, para compartir recursos e información del SGC con el personal que tiene acceso a la red interna.
<b>5.- Líder de proceso</b>	Cargo administrativo que tiene autoridad funcional y responsabilidad sobre el diseño, operación, seguimiento y mejora de un proceso en el cual interviene la

dependencia a su cargo.

**6.- PMO** Oficina de administración de Proyectos por sus siglas en inglés Project Management Office. Sala donde se publican los resultados de los indicadores de gestión y del Plan Estratégico de la Institución, accesible a todo el personal y autoridades de la CDAG.

**7.- SGC** Sistema de Gestión de la Calidad

## D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>D.1 Actividades preparatorias</b>		
<b>1. Identificación de la necesidad de comunicación [GC/DP/LP]</b>	Gestor de Calidad / Director de Procesos / Líder de Proceso	Identifica la información y/o documentos que son necesarios a una o varias unidad administrativa específica, relacionados con la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.
<b>2. Preparación y ejecución de la comunicación [GC/DP/LP]</b>	Según la Matriz de comunicación interna del SGC	Prepara todo lo necesario para proceder con la comunicación de la información y/o documentos, y la ejecuta con base a la tabla No.1 Matriz de comunicación interna del SGC, encargándose posteriormente de instruir a quien corresponda para el archivo de la documentación generada.
<b>D.2 Publicación de información del SGC en Intranet</b>		
<b>3. Identificación de necesidad y solicitud de publicación en intranet [S/D/J-R]</b>	Subgerente, Director o Jefe de área respectivo	Identifica la necesidad de publicación de información en la página de Intranet de la institución.  Solicita al Encargado de administrar la intranet del SGC, por correo electrónico a la dirección <a href="mailto:procesoscdaq@gmail.com">procesoscdaq@gmail.com</a> , la publicación de la información, adjuntando el texto y/o imagen a publicar en formato pdf.  No aplica para publicación de procedimientos e indicadores, los cuales son publicados inmediatamente después de su autorización, como lo establecen el PRO-PRO-01 Administración Documental y el PRO-PRO-04 Medición de Indicadores.
<b>4. Publicación en intranet [EI]</b>	Encargado de Intranet	Publica la información requerida en la sección que corresponda de la Intranet del SGC.
<b>5. Información de publicación [EI]</b>	Encargado de Intranet	Informa por correo electrónico al solicitante que la información ha sido publicada en intranet.
<b>6. Verificación de publicación [S/D/J-R]</b>	Subgerente, Director o Jefe de área respectivo	Verifica el acceso a la información o documentos solicitados en la página de intranet.

**Tabla No. 1 Matriz de comunicación interna del SGC**

Información a comunicar	Responsable de la emisión de la comunicación	Receptores directos de la comunicación	Medios sugerido	Periodicidad	Observaciones
Política y Objetivos de la Calidad, Mapa de Procesos, Responsabilidades y autoridades del SGC	Gerencia y Subgerencia de Desarrollo Institucional	Personal de la institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorándum***</li> <li>Boletín y trifoliar</li> <li>Banner y mantas</li> <li>Intranet</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Eventos</li> <li>Porta rótulos de pared y mesa</li> <li>Circular*</li> </ul>	Permanente	
Informe indicadores del SGC	Evaluador de Procesos de la Dirección de Procesos	Subgerentes, Directores y Jefes del área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en PMO y en Intranet</li> <li>Remisión por medio de memorándum a la unidad líder del cumplimiento del indicador</li> </ul>	Según la periodicidad definida de medición del indicador (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual)	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-04 Medición de Indicadores
	Subgerentes, Directores y Jefes de área	Personal de la Subgerencia, Directores y Jefes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en área de información del SGC de las unidades</li> <li>Evento</li> </ul>	Según la periodicidad definida de medición del indicador (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual)	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-04 Medición de Indicadores
	Gerencia / Subgerencia de Desarrollo Institucional	Subgerentes, Directores y Jefes del área	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento: Reunión de revisión de la alta dirección para revisión de indicadores y planes de acción</li> </ul>	Semestralmente	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-06 Revisión de la alta dirección
Procedimientos aprobados y cambios a los procedimientos y sus documentos asociados	Subgerente, Director o Jefe del área líder del procedimiento respectivo.	Ejecutores y Usuarios internos del procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memorándum***</li> <li>Circular*</li> <li>Intranet</li> <li>Eventos</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	Máximo una semana después de aprobado el procedimiento y sus documentos o su modificación	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-01 Administración documental
Decisiones de la Revisión por la alta dirección	Gerencia Subgerencia de Desarrollo Institucional	Subgerentes, Directores y Jefes del área que correspondan según la decisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minuta</li> <li>Memorándum***</li> <li>Circular*</li> </ul>	Máximo dos días después de la decisión producida por la revisión de la alta dirección	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-06 Revisión de la alta dirección
Decisiones del Comité de Calidad	Gestor de Calidad	Subgerentes, Directores y Jefes del área que correspondan según la decisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minuta</li> <li>Memorándum***</li> <li>Circulares*</li> </ul>	Máximo dos días después de la decisión producida por el comité de calidad.	
Retroalimentación (Preguntas, comentarios, quejas o sugerencias)	Persona de la institución	Emisor del mensaje original de la comunicación que corresponda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Teléfono</li> <li>Memorándum***</li> <li>Buzón de sugerencias y quejas</li> <li>Hoja de trámite **</li> </ul>	Máximo una semana después de recibir la comunicación	Ver lo establecido en el proceso de PRO-PRO-07 Sistema de atención, análisis y seguimiento a las expresiones de insatisfacción de los clientes.

Información a comunicar	Responsable de la emisión de la comunicación	Receptores directos de la comunicación	Medios sugerido	Periodicidad	Observaciones
Otros	Persona o Unidad designada	Persona, unidad designada, personal de la institución u otro que corresponda	<ul style="list-style-type: none"> <li>A elegir según el caso</li> </ul>	Según contenido del comunicado	

\* **Circular:** Documento para enviar la misma información, documentos, instrucciones o convocar a eventos a un número amplio de receptores.

\*\* **Hoja de Trámite:** Documento para adjuntar o trasladar documentos para información, trámite o archivo.

\*\*\* **Memorándum:** Documento para remitir información o documentos, con lineamientos específicos.

**Observaciones generales:**

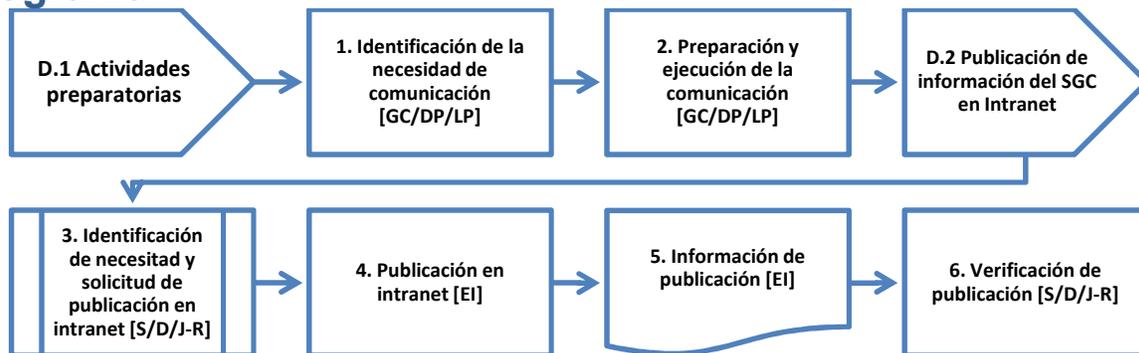
Cuando el medio de comunicación utilizado sea a través de un “evento”, es necesario llenar el CAP-FOR-03 Lista de asistencia.

El responsable de emisión de la comunicación debe asegurarse que el personal ausente (por permiso, licencia, vacaciones, suspensión, comisiones u otros motivos) reciba la información difundida en el momento de su reincorporación laboral.

## E. Monitoreo y análisis

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
<b>1. Verificación de la comunicación</b>	Evaluador de Procesos / Auditor interno del SGC	Verifica en el transcurso de las evaluaciones internas del SGC, el cumplimiento de la comunicación interna de los documentos requeridos por el SGC, siguiendo el procedimiento PRO-PRO-03 Evaluaciones Internas, presentando los informes respectivos.

## F. Flujograma



RESPONSABLES (Orden alfabético)	SIMBOLOGÍA:
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>[GC/DP/LP]</b> Gestor de Calidad / Director de Procesos / Líder de Proceso</li> <li><b>[S/D/J-R]</b> Subgerente, Director o Jefe de área respectivo</li> <li><b>[EI]</b> Encargado de Intranet</li> </ol>	