CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA

PROCEDIMIENTO

COMUNICACIÓN EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PRO-PRO-08

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Registro de Revisión y Aprobación

ELABORADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Erzi Marleni Espinoza Flores / Directora de Procesos	15/07/2016	
Licda. Manuela Villagrán Juárez / Analista de Procesos	15/07/2016	
Sr. Jorge Raúl de la Roca Álvarez / Analista de Procesos	15/07/2016	
Licda. Lesly Gesenia Grijalva Rodríguez / Analista de Procesos	15/07/2016	

REVISADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Licda. Erzi Marleni Espinoza Flores / Directora de Procesos	20/07/2016	
Lic. Francisco Ardón / Director de Comunicación	20/07/2016	
Licda. Karin Julissa Rivera Vásquez / Subgerente Desarrollo Institucional	20/07/2016	

APROBADO POR:

Nombre/Puesto/ Unidad	Fecha	Firma
Lic. Luis Nestor Madrid / Gerente	27/07/2016	

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
3	D. Descripción de actividades y responsables
3	D.1. Identificación de la información a comunicar
5	D.2. Comunicación en caso de contingencia
6	E. Monitoreo y Análisis
6	F. Documentos relacionados
6	F.1. Formularios, instructivo o guías.
6	F.2. Otros procedimientos aplicables
6	F.3. Documentos externos

B. Propósito y alcance del procedimiento

Definir actividades a realizar para la identificación de información del Sistema de Gestión de Calidad de la CDAG relacionada a consultas, contratos o pedidos, cambios, propiedad del cliente y acciones de contingencia, cuando sea pertinente comunicar a los grupos de interés externos, considerando la mejora continua y eficacia del SGC.

Comprende la identificación de la información, definición del momento, los responsables de la comunicación, los receptores de la comunicación y los medios sugeridos para el efecto. No comprende las vías de comunicación que se proporcionan a los grupos de interés externos cuando se relacionan con resultados de encuestas de satisfacción, quejas, reclamos, sugerencias y observaciones, las que se atienden según el procedimiento específico correspondiente.

C. Glosario

1.-	**Afiche**	Tipo de Cartel que es un soporte de un mensaje que se quiere comunicar.
2.	**Banner**	Forma de publicidad que consiste en incluir una pieza publicitaria dentro de una página web.
3.-	**Boletín**	Publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal que es del interés colectivo.
4.-	**Circular**	Documento preparado para comunicar información idéntica a un mismo grupo de interés.
5.-	**Contingencia**	Situación no evitable o accidental, con tendencia a desestabilizar un sistema, implica pérdida de capacidad de gestionar los acontecimientos en el entorno.
6.-	**Correo Electrónico**	Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante sistemas de comunicación electrónica.

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada

7.-	**Eventos**	Son sucesos de suma importancia de carácter deportivo que se encuentran programados.
8.-	**Grupos de Interés Externos**	Son todos aquellos actores que tienen alguna expectativa o necesidad que cubrir con los servicios que presta la institución.
9.-	**Mantas**	Medio utilizado para divulgar información, que se puede trasladar de un lugar a otro, según las necesidades de los eventos realizados. Son sencillas de instalar y movilizar.
10.-	**Medio de Comunicación**	Es todo aquel instrumento o forma de contenido por el cual se transmite información interpersonal o masiva a los receptores identificados.
11.	**Medios de comunicación masivos**	Medios de comunicación recibidos por una gran audiencia, equivalente al comunicativo masivo.
12.	**Oficio**	Documento que sirve para informar disposiciones, realizar solicitudes a un grupo de interés.
13.	**Página web institucional**	Es un documento electrónico, construido en un lenguaje HTML, el cual contiene información electrónica de interés propiamente de la institución, el cual puede ser visto por usuarios, a través del internet.
14.	**Periódico**	Publicación que aparece a intervalos regulares de tiempo, que contiene noticias, anuncios oficiales o publicitarios, críticas, opiniones, etc.
15.	**Porta rótulos**	Estructura que contiene etiqueta que brinda información clara y precisa.
16.	**Revista**	Publicación periódica en forma de cuaderno con artículos de información general o de una materia determinada, con cubierta flexible, ligera y a menudo ilustrada.
17.	**SGC**	Sistema de Gestión de Calidad.
18.	**Teléfono**	Sistema de comunicación que transmite la voz y el sonido a larga distancia por medios eléctricos o electromagnéticos.

D. Descripción de actividades y responsables

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
D.1.Identificación de la información a comunicar		
1. Identificación de la Información.	Director de Procesos / Director de Comunicación / Líderes de Procesos	Identifican la información del SGC, así como el momento y los grupos de interés a quienes es necesario transmitir la misma. Si se trata de comunicación para casos de contingencia sigue el paso 8, cuando se trata de comunicación planificada del SGC sigue a la actividad 2.

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada

<table>
<tr><th>Actividad</th><th>Responsable</th><th>Descripción de las Actividades</th></tr>
<tr><td>2. Preparación y validación del contenido de la información.</td><td>Subgerente de Desarrollo Institucional / Director de Procesos/ Director de Comunicación / Líderes de Procesos</td><td>Determinan el contenido de la información a comunicar y preparan la misma, según la tabla No. 1:

Tabla No. 1
<table>
<tr><th>Contenido de la información</th><th>Responsable de la comunicación</th></tr>
<tr><td>Política y Objetivos de la Calidad, Mapa de Procesos, Responsabilidades y autoridades del SGC</td><td>Subgerente de Desarrollo Institucional, Director de Procesos</td></tr>
<tr><td>Servicios proporcionados, requisitos para acceder a los servicios, pasos de los procesos y procedimientos asociados a los servicios del SGC.</td><td>Líder del proceso respectivo, Director de Unidad de Atención a FADN.</td></tr>
</table>

De ser necesario solicitan apoyo de diagramación y arte a la Dirección de Comunicación, llenando para el efecto el formulario CIE-FOR-01 y continúa en actividad 3, de no ser necesario continúa actividad No. 4.

Viene de la actividad No. 3: De no existir cambios en el arte y la diagramación validan lo presentado por la Dirección de Comunicación, plasmando firma de Visto Bueno en cada arte presentado y continúa en la actividad No. 4.</td></tr>
<tr><td>3. Diagramación y arte de contenido de información</td><td>Director de Comunicación</td><td>Elaboran arte y diagramación del contenido, según lo requerido en el formulario CIE-FOR-01, realizan las adecuaciones que sean necesarias y entregan al solicitante, regresa a la actividad 2 para validación.</td></tr>
<tr><td>4. Aprobación de información y contenido a comunicar</td><td>Gerente</td><td>Aprueba por escrito o verbalmente la información y contenido a comunicar, momento y contenido de la misma, según los grupos de interés externos identificados.</td></tr>
<tr><td>5. Selección del Medio de Comunicación de la Información</td><td>Director de Procesos/ Líderes de Procesos</td><td>Seleccionan el o los medios de comunicación para transmitir la información a los grupos de interés identificados, utilizando el más conveniente, según lo sugerido en la Tabla No. 2 de Medios sugeridos para Comunicación Externa.

Tabla No. 2
<table>
<tr><th>Información a comunicar</th><th>Medios sugeridos para Comunicación Externa</th></tr>
<tr><td>Política y Objetivos de la Calidad, Mapa de Procesos, Responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de Calidad SGC

Servicios proporcionados, requisitos para acceder a los servicios, pasos de los procesos y procedimientos asociados a los servicios del SGC.</td><td>• Afiches
• Oficio
• Boletín
• Banner y mantas
• Página web institucional
• Correo electrónico
• Teléfono
• Eventos
• Porta rótulos de pared y mesa
• Circular
• Publicación en diarios, revistas y otros medios de comunicación masiva.
• Otros</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
		Cuando el medio elegido es la página web institucional, sigue a la actividad 6, de ser otro medio continua actividad 7.
6. Carga en página web institucional	Director de Comunicación	Gira instrucciones a su equipo de trabajo para la publicación de la información en la página de Internet institucional, siguiendo el procedimiento interno respectivo. Informa al solicitante para divulgar la misma y continúa en actividad 7.
7. Comunicación de la información	Director de Procesos/ Líderes de Procesos	Efectúa la comunicación según lo establecido en el medio y contenido de la misma, verifican su recepción, comprensión y continúa en la actividad E.1. Verificación de la eficacia de la comunicación.
D.2. Comunicación en Casos de Contingencia		
8. Identificación de la contingencia	Líder de Procesos/ Enlace de Procesos	Identifica la contingencia, determinando su naturaleza y condiciones. Recopila la información asociada y relevante a la situación, con el apoyo del equipo ejecutor del proceso en el que surge la situación.
9. Comunicación interna de la contingencia	Líder de Procesos	Convoca y comunica la contingencia a los siguientes actores, siguiendo lo establecido en el procedimiento PRO-PRO-05 Comunicación Interna del SGC. • Gerente • Director de Comunicación • Vocero Institucional • Otros líderes de procesos a los que pueda afectar la contingencia
10. Acciones para comunicar la contingencia	Gerente / Director de Comunicación / Vocero Institucional / Líderes de procesos involucrados	Determinan el contenido de la información a comunicar, personas responsables para la comunicación, así como los actores externos a informar para aminorar el impacto de la contingencia. Establecen las acciones a tomar y los medios a utilizar, considerando los siguientes: • Declaración: A cargo del vocero institucional. • Comunicado de prensa: Debe ser muy puntual, informativo y preciso. • Entrevista o conferencia de prensa: A cargo de las máximas autoridades de la institución (Comité Ejecutivo o Gerente) y del Vocero institucional. Se elige cuando la trascendencia de la situación lo amerite. • Aviso oficial: para comunicar o dar explicación a los afectados por una contingencia, se utiliza cuando el contenido del mismo no tiene mucho interés periodístico. • Carta personalizada: dirigida a usuarios interesados o afectados, sobre las medidas adoptadas para la solución a la contingencia. • Comunicación telefónica: utilizada para dar información inmediata sobre la contingencia y atender las peticiones de los usuarios externos. • Otras: según se considere la necesidad de acuerdo a la situación.
11. Seguimiento a la comunicación de contingencias	Director de Comunicación / Vocero Institucional / Líderes de procesos involucrados	Dan seguimiento a la comunicación hasta el cierre de la contingencia e informan al Gerente y sigue a la actividad E.1. Verificación de la eficacia de la comunicación.

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada

E. Monitoreo y Análisis

Actividad	Responsable	Descripción de las Actividades
E.1. Verificación de Eficacia	Evaluador de Procesos	Verifica en el transcurso de las evaluaciones internas contempladas según el programa anual de evaluaciones, la eficacia de la comunicación, el cumplimiento del procedimiento los documentos y controles internos relacionados, conforme a lo establecido en el **PRO-PRO-03 "Evaluaciones internas"** y el seguimiento a los informes que correspondan.

F. Documentos relacionados

F.1 Formularios, instructivos o guías

- **CIE-FOR-01 Solicitud de servicio de cobertura y medios Interna y Externa**
- **CIE-GUI-01 Guía de imagen Institucional**

F.2 Otros procedimientos aplicables

- **CIE-PRO-01 Solicitud de servicio de cobertura y medios Interna y Externa**
- **PRO-PRO-03 Evaluaciones Internas**

F.3 Documentos externos

- **Norma ISO 9001:2008**
- **Norma ISO 9001:2015**

DOCUMENTO ORIGINAL
DIRECCION DE PROCESOS
Prohibida su Reproducción
No Controlada