

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/10	REVISIÓN: R3 23/04/18	

I. OBJETIVO

Asegurar que el encargado o encargada de Comunicación Interna brinde información suficiente y oportuna al personal del H. Congreso del Estado de Chihuahua y contribuya a garantizar su eficacia.

II. ALCANCE

Aplica para la Comunicación Interna de las Secretarías de Asuntos Interinstitucionales, de Asuntos Legislativos y de Administración del H. Congreso del Estado de Chihuahua.

III. POLÍTICAS

1. El Procedimiento de la Comunicación Interna es responsabilidad directa de la Unidad de Calidad, la cual deberá promover y aplicar las medidas más oportunas para manejo adecuado de la comunicación interna.
2. El Área solicitante mediante el Formato de Solicitud de Comunicación Interna **FR 01/01/10/01**, emitirá la solicitud de información que requiera sea difundida, con por lo menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha en que requiera que la información sea difundida.
3. La información relevante de cualquier Secretaría del H. Congreso del Estado de Chihuahua, será turnada al Secretario de Administración, quien recibirá la información y previa autorización, la turnará a la Unidad de Calidad.
4. La Unidad de Calidad turnará la información al departamento que corresponda su difusión; podrá ser el Departamento de Tecnologías de la Información cuando se trate de la difusión por medio de intranet, página del H. Congreso del Estado, la Dirección de Recursos Humanos cuando la difusión sea por medio de cartas personalizadas, mural, boletín interno, reuniones cortas de trabajo, entrevistas personales y/o memorándums y al Departamento de Comunicación Social cuando se trate de difundir por medio de pantalla de plasma.
5. Cuando la Unidad de Calidad desee difundir alguna información y requiera de la colaboración directa de los Jefes o Jefas de las Áreas, les notificará por medio del Formato de Notificación **FR 01/00/01/04**.
6. La Unidad de Calidad, se encargará de dar el seguimiento y de evaluar el impacto de la comunicación interna, relacionada con el SGC, obteniendo datos e información por muestreo, a través del llenado del Formato de Evaluación de la Comunicación Interna **FR 01/01/10/02**.
7. En caso de ser una capacitación se deberá llenar el Formato de Lista de Asistencia/Capacitación **FR 01/01/01/03** y firmado por el personal capacitado.
8. Las Áreas Difusoras podrán ser entre otras las siguientes, al igual que la función en la difusión de la información: el Departamento de Tecnologías de la Información cuando se trate de la difusión por medio de intranet, página del H. Congreso, a la Dirección de Recursos Humanos cuando la difusión sea por medio de cartas personalizadas, mural, boletín interno, reuniones cortas de trabajo, entrevistas personales y/o memorándums y al Departamento de Comunicación Social, cuando la difusión sea mediante pantalla de plasma.



H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA

H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA

Responsable del Procedimiento:
Representante de la Dirección

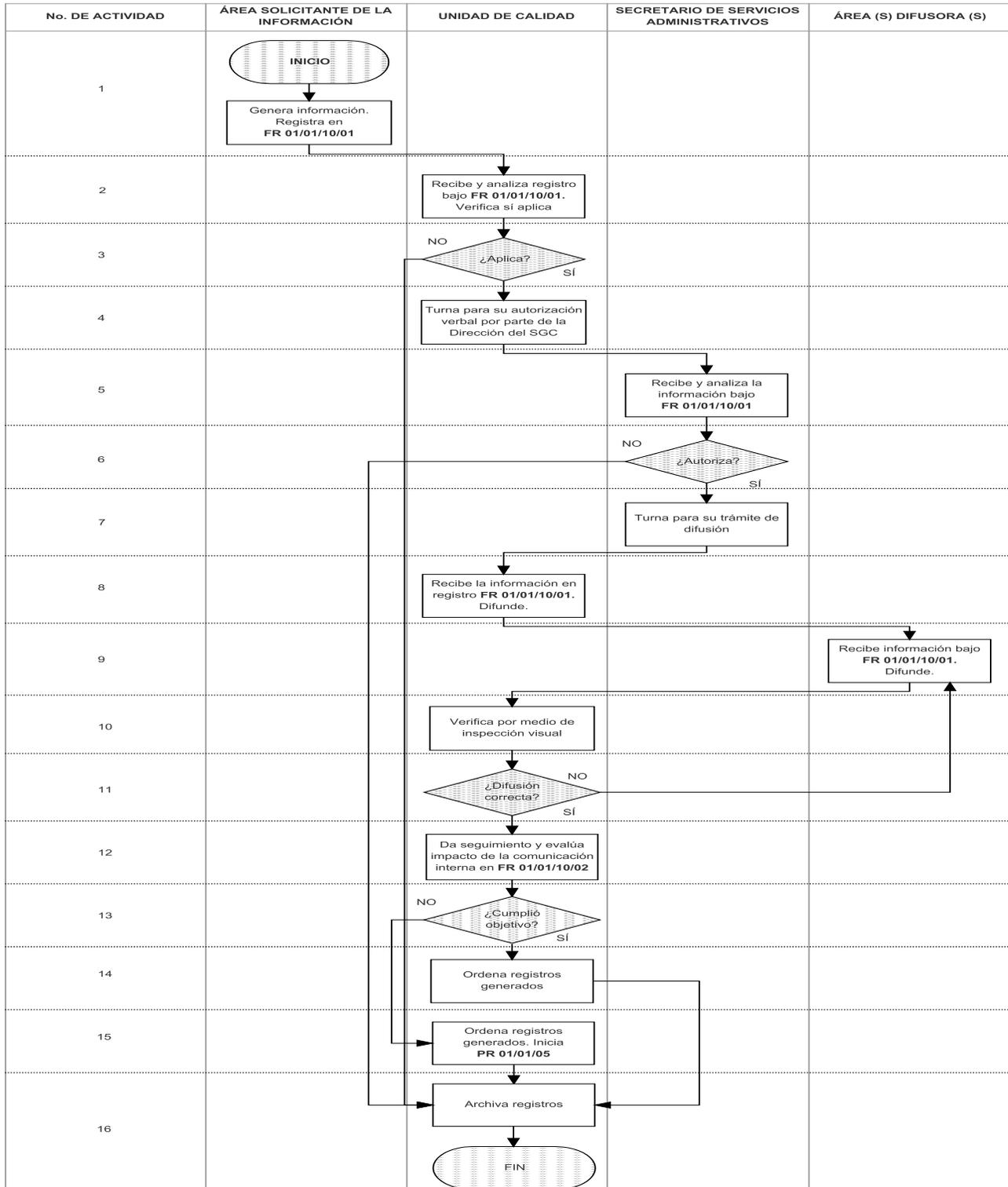
REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008

CÓDIGO: PR 01/01/10

REVISIÓN: R3
23/04/18

Página 2 de 5

IV. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/10	REVISIÓN: R3 23/04/18	

V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Área Solicitante de la Información	1	Genera información relevante que se desea comunicar. Registra la información a difundir, medio deseado para ello y la vigencia o plazo, bajo el Formato de Solicitud de Comunicación Interna FR 01/01/10/01 .
Unidad de Calidad	2	Recibe y analiza la información bajo el Formato de Solicitud de Comunicación Interna FR 01/01/10/01 . Verifica si aplica para su difusión bajo el presente procedimiento.
	3	¿Aplica? Si aplica, pasa a la siguiente actividad. No aplica, pasa a la actividad 16.
	4	Turna para su autorización verbal por parte de la Dirección del SGC.
Secretario (a) de Administración	5	Recibe y analiza la información bajo el Formato de Solicitud de Comunicación Interna FR 01/01/10/01 .
	6	¿Autoriza? Si autoriza, pasa a la siguiente actividad. No autoriza, pasa a la actividad 16.
	7	Turna para su trámite de difusión por parte de la Unidad de Calidad.
Unidad de Calidad	8	Recibe la información autorizada bajo el Formato de Solicitud de Comunicación Interna FR 01/01/10/01 para su trámite de difusión. Comunica trámite registrando la petición bajo el Formato de Notificación FR 01/00/01/04 . Turna para su difusión.
Área (s) Difusoras	9	Recibe la información autorizada bajo el Formato de Solicitud de Comunicación Interna FR 01/01/10/01 para su trámite de difusión. Difunde la información para la comunicación interna en el o los medio (s) adecuados en el plazo aprobado.
Unidad de Calidad	10	Verifica por medio de inspección visual la difusión de la información.
	11	¿Difusión correcta? Si la difusión es correcta, pasa a la siguiente actividad. No es la difusión correcta, regresa a la actividad 9.
	12	Da seguimiento y evalúa el impacto de la comunicación interna obteniendo datos e información por muestreo, registrando esta acción en el Formato de Evaluación de la Comunicación Interna FR 01/01/10/02 .
	13	¿Cumplió objetivo? Si cumplió, el objetivo de la difusión de la información como comunicación interna pasa a la siguiente actividad. No cumplió, pasa a la actividad 15.
	14	Ordena registros generados. Pasa a la actividad 16.
	15	Ordena registros generados e Inicia Procedimiento de Producto No Conforme PR 01/01/05 .
	16	Archiva registros. Fin del Procedimiento.

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/10	REVISIÓN: R3 23/04/18	

VI. REQUISITOS DEL CLIENTE

1. Oportuna.
2. Objetiva.
3. Visible.
4. Disponible.

VII. REQUISITOS DEL PRODUCTO / SERVICIO

1. Oportuna.
2. Objetiva.
3. Disponible.
4. Documentada.
5. Comprensible.

VIII. GLOSARIO

Colaboración Directa: Es el proceso mediante el cual los jefes y jefas de las Áreas coadyuvan con la Unidad de Calidad, para la difusión de la información.

Comunicación Interna: Es el conjunto de procesos mediante los diferentes emisores y receptores transmiten y reciben mensajes en el interior de la organización.

Cumplir Objetivo de Comunicación: Llegar a una difusión que permitió proveer de comunicación, unión y motivación a los niveles de la organización, mediante el muestreo del impacto de la comunicación interna.

Información Relevante: Se entiende por actualizaciones administrativas, actualizaciones a la estructura organizacional, proyectos especiales, eventos, cursos de capacitación, períodos de análisis de puestos, periodos de análisis de clima laboral, reuniones informativas, y difusión de actualizaciones al SGC y aquellas que las distintas áreas determinen como relevantes, atendiendo a sus necesidades.

Área Solicitante de la Información: Es el Área que articula su necesidad específica de difundir información relevante dentro de la organización.

SGC.- Sistema de Gestión de Calidad.

IX. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Norma ISO 9001:2008	S/C
Manual de Calidad	MC 01/01/01
Procedimiento para Elaborar Procedimientos	PR 01/01/02
Procedimiento para Control de Producto No Conforme	PR 01/01/05

 H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA	H. CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN UNIDAD DE CALIDAD		
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA		
	Responsable del Procedimiento: Representante de la Dirección	REFERENCIA NORMA ISO 9001:2008	
	CÓDIGO: PR 01/01/10	REVISIÓN: R3 23/04/18	

X. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de Solicitud de Comunicación Interna	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/10/01
Formato de Evaluación de la Comunicación Interna	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/10/02
Formato de Notificación	1 año	Control de Documentos	FR 01/00/01/04
Lista de Asistencia-Capacitación	1 año	Control de Documentos	FR 01/01/01/03

XI. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
O	23/Noviembre /09	Documento inicial para la implementación de Sistema de Gestión de Calidad
R1	15/Enero/2010	Se agrega la política 7.
R2	14/Septiembre/15	Se modifica apartado II Alcance, para armonizar con el resto de procedimientos bajo el SGC. Se adicionan apartados Requisitos del Cliente y Requisitos del Producto / Servicio a partir del número VI. Se recorre numeración de apartados. Se cambia expresión del apartado Diagrama del Proceso por Diagrama del Procedimiento. Se anexa política 8. Se cambian integralmente los apartados de Diagrama y Descripción del Procedimiento.
R3	23/Abril/18	Se actualiza en lenguaje incluyente.

XII. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	
	
ELABORÓ C. Elias Humberto Pérez Mendoza Representante de la Dirección	REVISÓ Y AUTORIZÓ Dr. Jorge Luis Issa González Secretario de Administración