	PROCESO	
	AREA ADMINISTRACION Y FINANZAS	Código: PR-AF-DEH-COIN
	DESARROLLO HUMANO	
	COMUNICACIÓN INTERNA	No. Operación: NA
	Revisión: 2	Fecha revisión: 24/Jun/14
		Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Implementar y mantener comunicación con el personal tanto de manera interna como externa del Sistema de Gestión de la Calidad. Definir los lineamientos para los procesos de comunicación de la organización con relación al Sistema de Calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene alcance para todas las áreas de la organización

Describe los procesos internos y externos de comunicación relacionados con diversos elementos de SGC.

3. POLITICAS

Calidad de manera conjunta con Desarrollo Humano, definirán los medios que consideren adecuados, ya sea a través de boletines, correo electrónico, cápsulas informativas, avisos en mural, entre otros, para comunicar al personal de la organización todo lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MGC INARI

Manual de calidad, Sección 5.5.3.

5. DEFINICIONES


- **Comunicación:**
Transmisión y recepción de mensajes por medio de lenguaje, escrito o algún otro medio dónde contiene ideas de un emisor dirigido a un receptor.
- **Comunicación Interna:**
Información que se emite dentro de la Empresa ya sea ascendente o descendente.
- **Comunicación externa:**
Información que se emite a organizaciones externas a la Empresa y que buscan conocer acerca de las actividades internas.
- **SGC:**
Sistema de Gestión de la Calidad.

6. RESPONSABILIDADES

La comunicación interna relacionada con el SGC es responsabilidad de Calidad, Desarrollo Humano, del Representante de la Dirección ante el SGC y de la Dirección General.

7. DESARROLLO

Los principales procesos de Comunicación interna incluyen:

	PROCESO		
	AREA ADMINISTRACION Y FINANZAS		Código: PR-AF-DEH-COIN
	DESARROLLO HUMANO		
	COMUNICACIÓN INTERNA		No. Operación: NA
	Revisión: 2	Fecha revisión: 24/Jun/14	

Aspectos a comunicar	Forma de comunicarlo
Política, Objetivos, y metas del SGC	Boletines, posters, capacitación al personal. Tableros de Comunicación, Correo Electrónico, Memorándum, Cursos de inducción.
Responsabilidad, funciones y autoridades.	Descripción de puestos, Organigrama, Procedimientos.
Procedimientos del SGC	Capacitación al personal, Explicación de los Procedimientos.
Resultados de monitoreo Auditorías Internas o Externas	Se realizan reuniones con los encargados de las diferentes áreas, con el fin de comunicar los resultados y tomar acciones (según procedimientos).

7.1 Los medios usados para la Comunicación externa incluye, pero no están limitados a:

- Medios de prensa.
- Rotulación.
- Artículos promocionales.
- Campañas publicitarias.
- Internet.
- Cartas o comunicados a partes externas.


7.2 En caso de recibir comunicados de parte interesadas externas, se analizará con la Alta dirección, el encargado de Desarrollo Humano y Responsable de calidad, en caso de tomar acciones correctivas relacionadas a estos comunicados, se procederá con el seguimiento del comunicado y una vez solucionado, se comunicara a los interesados de igual forma, según lo indica el Procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.

7.3 Solo la Alta dirección puede pronunciarse en medios de prensa sobre aspectos relacionados al SGC.

Los registros de la comunicación interna y externa recibida, como emitida, serán salvaguardados por el Gestor de calidad.

8. TIEMPO DE RETENCIÓN

N/A

	PROCESO		
	AREA ADMINISTRACION Y FINANZAS		Código: PR-AF-DEH-COIN
	DESARROLLO HUMANO		
	COMUNICACIÓN INTERNA		No. Operación: NA
	Revisión: 2	Fecha revisión: 24/Jun/14	Página 3 de 3

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha de Modificación	No. De pagina	Descripción de la modificación
1	31 / Oct / 13	Todas	Se agregó sección de control de cambios al final de cada documento. Se eliminó la versión del encabezado de todos los documentos.
2	24 / Jun / 14	Todas	Se cambió el logo y diseño del encabezado. Se eliminó cuadro de firmas de elaboró, revisó y autorizó. Se eliminó sección "9. Distribución".

10. ANEXOS

N/A