



Clave: GI-26-08

Versión N°. 2

Fecha de emisión: 19/08/2014

Página: 1 de 8

# Guía para la Comunicación Interna y Externa

Elaboró

---

Licda. Bertha Isabel Cruz López  
Representante de la Dirección

Aprobó

---

L.E. Guadalupe A. Flores Santana  
Directora General del DIF Estatal



# Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Estatal Colima

Coordinación General de Gestión de Calidad

Clave: GI-26-08

Emisión: 19/08/14

Versión: 2

Página 2 de 8

## GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

### 1. OBJETIVO

Asegurar que la comunicación interna y externa fluya en todos los niveles jerárquicos de la Dependencia, de manera eficaz y oportuna.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas internas del DIF Estatal con las que se relacione.

### 3. MARCO NORMATIVO

6.1 Norma ISO 9001:2008/NMX CC-9001-2008.

6.2 Manual de organización.

### 4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

#### Comunicación externa

El DIF Estatal cuenta con la Coordinación General de Comunicación Social, la cual a través de los siguientes medios de comunicación difunde las actividades que lleva a cabo nuestra institución, promueve el desarrollo integral de las familias del Estado e informa a la sociedad para prevenir riesgos psicosociales:

- Espectaculares
- Revista electrónica
- Facebook
- Twitter
- Página institucional
- Spots de radio
- Programa de televisión
- Periódico
- Perifoneo
- Etcétera



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Gestión de Calidad

Clave: GI-26-08

Emisión: 19/08/14

Versión: 2

Página 3 de 8

**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Por otro lado, con el fin de que la Institución establezca comunicación con las áreas externas hace uso de los siguientes medios:

- Buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones y encuestas de satisfacción del servicio (dando seguimiento a través de la Guía para la comunicación con las/os usuarias/os **(GI-26-14)**)
- Teléfono
- Reuniones de trabajo (a través de minutas y/o listas de asistencia)
- Oficios
- Correo electrónico
- Etcétera

**Comunicación interna:**

En el DIF Estatal se hace uso de los siguientes medios para entablar comunicación con las áreas internas:

- Teléfono
- Correo electrónico
- Oficios
- Circulares
- Lonas
- Banners
- Memorándums
- Página institucional
- Página del Sistema de Gestión de Calidad
- Facebook
- Twitter
- Reuniones de trabajo (a través de minutas y/o listas de asistencia)
- Tarjetas informativas
- Administradores de avisos
- Carteles
- Dípticos/ trípticos informativos
- Cuadros informativos



**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

- Etcétera

Además de estos medios, una vez al año se aplica una encuesta para evaluar el **Ambiente Laboral (FO-26-15)** de la institución, en el cual el personal manifiesta su grado de satisfacción con el ambiente que lo rodea, así como también expresa sus sugerencias para mejorar su trabajo.

Por otro lado, con el fin de conocer el grado de satisfacción que se tiene por parte del personal con los servicios otorgados por las áreas soporte, mes con mes se aplica la encuesta **FO-26-51 Encuesta de satisfacción de Usuarios (as) Internos (as)** y de manera trimestral se genera un reporte por parte de la Coordinación de Gestión de Calidad, el cual se remite a la Dirección de Administración y Finanzas y a cada una de las Coordinaciones Generales, con el objetivo de analizar la información y ejercer acciones de mejora.

Con la finalidad de establecer una comunicación más eficaz, en el DIF Estatal, los (as) Directores (as), Coordinadores (as) generales y Jefes (as) de departamento llevan a cabo réplicas de la información más relevante para el seguimiento y mantenimiento del Sistema Gestión de Calidad (SGC), tal es el caso de la comunicación y difusión de resultados de las auditorías internas y externas, resultados del análisis de ambiente laboral, resultados de las encuestas de satisfacción del usuario (a) y de procesos soporte, así como de los resultados de las revisiones por la dirección, etc.; se solicita por parte de la Coordinación de Gestión de Calidad, que se entregue a esta área copia de minutas y/o listas de asistencia como evidencia de estas réplicas.

En el siguiente cuadro, se puede apreciar en manera de resumen cómo se lleva a cabo la comunicación interna, para dar seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad (SGC):

**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

**MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Aspecto a comunicar	Responsable de comunicar	¿A quién le comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de Comunicación
<b>Política y Objetivos de la Calidad.</b>	*Comité de Calidad. *Representante de la Dirección. *Alta Dirección	*Responsables de Procesos. * Personal.	*Cuando exista alguna modificación.	*Instalación de cuadros. *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Protector de pantalla
<b>Identificación de los requisitos relacionados con el servicio.</b>	*Comité de Calidad. *Responsables de los Procesos.	*Representante de la Dirección. *Alta Dirección *Personal involucrado en el Proceso.	*Cuando existan modificaciones.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
<b>Responsabilidad y Autoridad del Sistema del Gestión de Calidad</b>	*Representante de la Dirección. *Alta dirección	*Responsables de procesos. *Comité de Calidad	*Cambios de responsabilidades o nombramientos	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
<b>Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</b>	*Responsables de procesos.	* Directores (as) de área. *Comité de Calidad. *Representante de la Dirección. *Alta dirección	* Cuando se detecta.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos)

**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>Aspecto a comunicar</b>	<b>Responsable de comunicar</b>	<b>¿A quién le comunica?</b>	<b>¿Cuándo comunica?</b>	<b>Medio de Comunicación</b>
<b>Resultados de Indicadores.</b>	*Responsables de Procesos.	*Comité de Calidad. *Representante de la Dirección. *Alta dirección * Directores (as) de área.	*Cada que se haga corte del indicador, dependiendo de la frecuencia de su medición	*Reuniones.  *Minuta de Revisión por la Dirección. *Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos)
<b>Manual de la Calidad.</b>	*Comité de Calidad. *Alta dirección *Representante de la Dirección.	*Responsables de Procesos. * Directores (as) de área.	*Cuando se presente algún cambio.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
<b>Planes de Calidad.</b>	*Responsables de Procesos.	*Representante de la Dirección. *Alta dirección *Personal involucrado en los Procesos. *Comité de Calidad * Directores (as) de área.	*Cuando se presente algún cambio.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
<b>Informes de Auditorías.</b>	*Representante de la Dirección. *Alta dirección	*Responsables de Procesos. *Comité de Calidad * Directores (as) de área.	*Cuando se tenga el Informe de Auditoría.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.

**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>Aspecto a comunicar</b>	<b>Responsable de comunicar</b>	<b>¿A quién le comunica?</b>	<b>¿Cuándo comunica?</b>	<b>Medio de Comunicación</b>
<b>Revisión por la Dirección.</b>	*Representante de la Dirección. *Alta dirección	*Responsables de Procesos. *Comité de Calidad *Directores (as) de área.	*Cuando se lleve a cabo.	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Comunicación electrónica (correos electrónicos) *Reuniones.
<b>Ambiente laboral</b>	*Recursos Humanos	*A todas las áreas	*Anualmente	*Comunicación escrita (memorándums, oficios) *Reuniones.
<b>Programación de Capacitación</b>	*Recursos Humanos	*A todas las áreas	*Cada que se elabore el programa de capacitación o existan cambios.	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios) *Reuniones.
<b>Evaluación del desempeño</b>	*Recursos Humanos	*Dirección general	*Anualmente	*Comunicación escrita (memorándums, oficios)
<b>Resultados de encuestas de satisfacción del (la) usuario (a)</b>	*Representante de la Dirección	*Responsables de procesos *Directores de áreas *Dirección general	* Se reportan de manera trimestral	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)
<b>Resultados de encuestas de satisfacción con las áreas soporte</b>	*Representante de la Dirección	*Áreas de soporte *Dirección de Administración y Finanzas *Dirección general	* Se reportan de manera trimestral	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Coordinación General de Gestión de Calidad

Clave: GI-26-08  
Emisión: 19/08/14  
Versión: 2  
Página 8 de 8

**GUÍA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

<b>Resultados de revisiones de buzones</b>	*Representante de la Dirección	*Responsables de procesos *Directores de áreas *Dirección general	* De manera mensual	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)
<b>Programación de mantenimientos preventivos de control vehicular, bienes muebles e inmuebles y tecnologías de información</b>	*Áreas de control vehicular, bienes muebles e inmuebles y tecnologías de información	*A todas las áreas	* Control vehicular entrega semestralmente copia de la bitácora de mantenimientos preventivos o notifica cuando existan cambios en la programación.  * Bienes muebles e inmuebles entrega anualmente copia de la bitácora de mantenimientos preventivos o notifica cuando existan cambios en la programación.	*Comunicación escrita. (memorándums, oficios)

**5. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
2	19/08/2014	Se modificó el FO-26-51, donde se incluyeron a las Coordinaciones Generales del DIF Estatal.
1	24/06/2014	Se realizaron algunas precisiones en la GI-26-08, y se cambió el nombre del titular de la Dirección General del DIF Estatal.
0	30/10/2013	Inicia su uso.