

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PGC 0502

COMUNICACIÓN INTERNA

ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance
- 3.- Descripción
 - 3.1.- Comunicación externa
 - 3.2.- Comunicación interna
- 4.- Responsabilidades

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES

1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida en el **CCT** para el desarrollo de los procesos de comunicación, tanto interna, entre el personal de las diferentes áreas y niveles de la organización, como externa, con otras partes interesadas ajenas a la organización.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las comunicaciones que se realicen en relación con el Sistema de Gestión de Calidad, tanto internas como externas.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- COMUNICACIONES EXTERNAS

El **CCT** debe mantener abiertos diferentes canales de comunicación con clientes y usuarios, destacando fundamentalmente:

- Información telefónica
- Comunicación escrita
- Página web corporativa
- Línea 900

La operativa seguida en cada uno de los canales de información citados se encuentra detallada en el procedimiento PGC 0702 “Comunicación con clientes y usuarios”.

3.2.- COMUNICACIONES INTERNAS

En el **CCT**, se han de establecer las operativas y medios necesarios para asegurar una eficaz comunicación entre el personal de sus distintas áreas, así como una adecuada difusión de todos aquellos aspectos relevantes del Sistema de Gestión de Calidad.

- Misión y Política de Calidad.
- Programa de Gestión de Calidad: Objetivos, plazos, responsables, etc.
- Otros aspectos relevantes que a criterio del Comité de Calidad pudieran proceder como: número de reclamaciones, no conformidades, aspectos destacables de la evolución del SGC, etc.
- Informes de Auditorías (internas y de certificación)

Para ello, el Responsable de Calidad mantendrá las siguientes vías de comunicación:

1. Tablón de anuncios del CCT:

A través del Tablón de Anuncios de la organización, se realizarán las comunicaciones internas de ámbito general, cubriéndose los siguientes aspectos:

- Difusión de la Misión y Política de Calidad.
- Difusión del Programa de Gestión de Calidad: Objetivos de Calidad, plazos, responsabilidades, etc.
- Difusión de otros aspectos relevantes que a criterio del Comité de Calidad pudieran proceder como: número de reclamaciones, no conformidades, aspectos destacables de la evolución del SGC, etc.
- Informes de Auditorías (internas y de certificación)
- Otros.

2. Tablón informativo en soporte electrónico:

El CCT, dispondrá de un Tablón informativo en soporte electrónico, que permite la comunicación entre el personal de las distintas áreas de la organización. Ubicado en la red informática interna, esto posibilitará la difusión y conocimiento de comentarios, sugerencias y propuestas de mejora.

El Responsable de Calidad analizará las propuestas realizadas para su presentación a Comité, si procede. Las comunicaciones internas presentadas al Comité, serán evaluadas en el mismo, comunicándose, personalmente o a través del propio Tablón de Anuncios, las resoluciones adoptadas.

3. Comunicación personal:

Cualquier persona del CCT podrá comunicar sus necesidades y propuestas al Responsable de Calidad, para su análisis y presentación a Comité, si procede. Los aspectos relevantes a comunicar son:

- Necesidades de formación.
- Necesidades de recursos.
- Mejoras en el ambiente de trabajo.
- Mejoras sobre los procesos, el SGC, su puesto de trabajo, etc.

- Cualquier otra sugerencia de mejora que el trabajador considere necesaria.

Las comunicaciones internas presentadas a Comité, serán evaluadas en el mismo, comunicándose, personalmente o a través del Tablón de Anuncios, las resoluciones adoptadas.

4.- RESPONSABILIDADES

Coordinación de comunicaciones internas

Responsable de Calidad

Evaluación de comunicaciones internas

Comité de Calidad