	PROCEDIMIENTO	P01-06
	Comunicación interna y externa	Pág. 1 de 2
		Versión: 1

1. Objetivo y Alcance.

En el presente procedimiento se establecen los métodos y acciones a seguir para mantener un sistema de comunicación interna y externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria para posibilitar un mayor desempeño dentro del alcance definido en el SIG en el CEDEMA.

2. Términos y definiciones.

Copia Controlada No. 1
y Prohibida su Reproducción

A los fines de la organización se define:

Información: Es el conjunto de datos que permiten a los dirigentes y trabajadores del centro cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Estos datos son identificados, captados, registrados, estructurados y comunicados en tiempo y forma.

Comunicación informal: Consiste en intercambios de información que se producen de manera espontánea entre los trabajadores del centro sin que se haya programado un encuentro.

Comunicación formal: Es el sistema de reuniones establecido en el centro para intercambiar información.

Canales de comunicación: Son las vías a través de las cuales llega la información.

Flujo informativo: Es la forma en que viaja la información: ascendente, descendente y horizontal.

3. Responsabilidad y Autoridad.

- El Director general es el responsable de aprobar el Sistema de Información que facilite a la dirección la información necesaria sobre la gestión del centro.
- El especialista B en gestión de la calidad es responsable de asegurar la aplicación efectiva de este procedimiento documentado.
- Los jefes de procesos son los responsables del cumplimiento de la información, la que debe tener un contenido apropiado, accesible a todos los interesados, exacta y oportuna.
- Las responsabilidades en cuanto a la comunicación y sus registros del personal designado están definidas en los procedimientos y fichas de procesos establecidos en el sistema de gestión.



Autoridad.


- El especialista B en gestión de la calidad tiene la autoridad para tomar decisiones con respecto a cambios que sea necesario realizar en este procedimiento documentado.

4. Métodos y Acciones.

4.1 Comunicación Interna.

En el CEDEMA se desarrolla un proceso de comunicación eficaz, abierto y multidireccionado; capaz de transmitir y recibir información confiable y oportuna que satisfaga las expectativas y responsabilidades de nuestros clientes internos y externos, prestando especial atención a la retroalimentación de clientes y

ELABORADO	Nombre: MSc. Alys Sánchez Aguilera	Firma 	Fecha: 05/06/19
APROBADO	Nombre: MSc. María de las Nieves Riverón Com-	Firma 	Fecha: 28/06/19

	PROCEDIMIENTO	P01-06
	Comunicación interna y externa	Pág. 2 de 2
		Versión: 1

proveedores, así como de los trabajadores hacia la Dirección a través del Manual de Gestión de la Comunicación.

4.2 Comunicación externa.

La organización mantiene una comunicación directa con los clientes, entidades y la comunidad en general a través de los medios telefónicos, e-mail, y las visitas a los clientes. Mediante estas comunicaciones, los clientes y la comunidad pueden hacer presente sus inquietudes y reclamos.

Mediante la *FP04 Relaciones con los clientes*, se determina los requisitos de los mismos teniendo en cuenta los requisitos del producto (incluyendo los ambientales), especificados o no por el cliente y las obligaciones que correspondan. En ella están establecidas las encuestas con el objetivo de transmitir y recibir información confiable y oportuna que satisfaga las expectativas y responsabilidades de nuestros clientes.

Los Requisitos Legales y Reglamentarios aplicables a las actividades, productos y servicios que se desarrollan en el centro también son comunicados a los clientes a través de la documentación contractual.

Los aspectos ambientales que surgen como resultado de los procesos actividades y operaciones que se desarrollan en las diferentes áreas del Centro que tienen lugar en el centro no son significativos, por lo que no son comunicados externamente.

Los proveedores son evaluados en función de su capacidad para suministrar productos que satisfagan los requisitos establecidos por el centro a través de evaluaciones semestrales establecidas en las fichas de los procesos que así lo requieran.

También se mantiene la comunicación con los mismos a través de medios telefónicos y e-mail

La comunicación con las instancias superiores, así como con los órganos de administración del estado se realiza a solicitud de ellos a través de correos electrónicos, informes, reuniones y vía telefónica.

5. Referencia.

Manual integrado de gestión de la calidad y el medio ambiente

FP04 Relaciones con los clientes