



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur



| | |
|---------------------------|---------------------|
| Código | IT-DIR-01 |
| Revisión No. | 2 |
| Fecha de revisión | 21 de junio de 2012 |
| Nivel de confidencialidad | 1 |

INSTRUCTIVO PARA ESTÁNDARES EN LA COMUNICACIÓN

I.- JUSTIFICACIÓN

Dada la importancia de la administración de la comunicación para asegurar que la información fluye adecuadamente de tal manera que las decisiones que se generan durante el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad sean respaldadas por hechos orientados hacia la mejora continua, la dirección deberá procurar la sincronización de la información entre los involucrados en los procesos y la pertinencia de los canales establecidos para la retroalimentación de nuestros clientes.

El flujo de información apropiado será el que asegure que las tareas se logren en tiempo, forma y con los requerimientos necesarios.

II.- ESTÁNDARES DE COMUNICACIÓN

Los formatos establecidos para la comunicación, ya sea en medios impresos o electrónicos deberán asegurar la transmisión rápida y confiable de la información.

En el caso de medios impresos se recabará la firma de recibido, y en el caso de medios electrónicos, se recabará el reporte que emite el software de envío de correos.

La información electrónica e impresa será resguardada durante seis meses, y posteriormente se realizará el respaldo.

III.- Noticias o novedades del Sistema de Gestión de Calidad.

En la página principal del Sistema o de Gestión de Calidad, se tiene un espacio para publicar noticias a través de banners informativos, e tiene un espacio para Novedades, espacio donde se publican las últimas modificaciones realizadas al Sistema como:

- **Ordenes del día:** Las cuales se publicarán por lo menos 24 horas antes y estarán en la página hasta 8 días después de realizada la reunión.
- **Minutas de Reunión:** Que se publicarán en un plazo no mayor a 48 horas después de la reunión y estarán disponibles durante 30 días. Cada mes se depurará la página para que los involucrados en el SGC descarguen del sistema las minutas.
- **Solicitudes de Cambio:** Las solicitudes de cambio, creación o baja de documentos se publicarán al día siguiente de la realización del cambio y estarán disponibles durante 8 días.
- **Calendarización de Reuniones:** En este apartado se publicará semanalmente la agenda de reuniones del SGC.
- **Avisos Generales:** Este es un espacio donde se publican avisos relacionados con el SGC, y tendrán vigencia de 8 días después de su publicación.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de la Costa Sur



| | |
|---------------------------|---------------------|
| Código | IT-DIR-01 |
| Revisión No. | 2 |
| Fecha de revisión | 21 de junio de 2012 |
| Nivel de confidencialidad | 1 |

V.- ESTÁNDARES DE LAS REUNIONES

- Se elaborará la orden del día con los puntos a tratar en la reunión, la cual deberá ser difundida a todo el personal por correo electrónico por lo menos 24hrs antes.
- Los materiales de soporte a ésta serán preparados por lo menos un día antes de la reunión, en caso de ser requeridos.
- Se firmará la lista de asistencia y será entregada al responsable de la minuta.
- Las reuniones tendrán un líder / moderador y un responsable de la minuta.
- Las reuniones deberán comenzar y finalizar en el horario programado, los convocados deben ser puntuales a la hora de inicio y permanecer en ella hasta su finalización, a no ser de alguna autorización previa de quien dirige la reunión o de la alta dirección.
- Se resumirán los acuerdos al cierre de la reunión, incluyendo las acciones y responsable determinados y su fecha de cumplimiento prevista.
- En un plazo no mayor de 48 horas, se enviarán las minutas de la reunión a todo el personal por correo electrónico, precisando claramente los acuerdos, el responsable y la fecha compromiso de revisión y entrega.

VI.- GRADO DE DETALLE EN LA INFORMACIÓN

| Reunión/Grado Detalle | Ejecutivo | General | Técnico | Detalle |
|--|-----------|---------|---------|---------|
| Revisión de la dirección (Subcomité de Certificación) | x | | | x |
| Revisiones de la dirección (Líderes de proceso) | | | x | x |
| Reuniones de trabajo y/o difusión con el personal | | x | | x |

VII.- ESTÁNDARES EN LA TOMA DE DECISIONES

En el caso de las reuniones que impliquen la toma de decisiones, los principios de guía que serán seguidos serán:

- Por consenso en todas las decisiones.
- Los acuerdos quedarán asentados en las minutas de acuerdos, o en los formatos de no conformidades.

Término de documento