

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 1 DE 16</b>

## 1. PROPÓSITO.

Estandarizar los pasos a seguir para mantener una eficaz comunicación interna, logrando así la difusión de la información que se pretende dar a conocer en la Administración Pública Municipal dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad; logrando que ésta sea simple, clara, ordenada, estándar y que ayude a alcanzar los objetivos trazados. Así como dar cumplimiento al requisito 7.3 y 7.4 de la Norma ISO 9001:2015.

## 2. ALCANCE

A nivel interno: Dirección General de Desarrollo Institucional, Dirección de Administración de Personal, Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad.

A nivel externo: Aplica a todas las dependencias o entidades de la Administración Pública Municipal y que se encuentren dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Se consideran como políticas de operación, los siguientes lineamientos para implementar el presente procedimiento:

- La SSGC junto con la Líder del Sistema, deberán de determinar la información que se difundirá a las distintas dependencias o entidades que se encuentran dentro del alcance, a través de los enlaces asignados en cada una de ellas (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI01).
- La comunicación interna se deberá realizar a través de los medios oficiales: portal de calidad, intranet, minutas, correo institucional, reuniones presenciales o virtuales.
- Se determina la comunicación interna y externa concerniente al Sistema de Gestión de Calidad y general en la Tabla de Comunicación (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI02).

Responsabilidades de los enlaces del Sistema de Gestión de Calidad.

- Difundir la información recibida de parte de la SSGC a todo el personal de su dependencia o entidad.
- Asegurarse de tener impresos en puntos visibles de la dependencia o entidad, lo siguiente:

**ORIGINAL**



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>HOJA: 2 DE 16</b>

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Apoyo con Tecnologías de la Información.

- Si la SSGC tuviera algún inconveniente con la alimentación del portal, podrá solicitar apoyo a la Dirección de Tecnologías de la Información.
- Si se tuviera la necesidad de realizar un ENTÉRATE dirigido a todo el personal de las dependencias o entidades de la Administración Pública Municipal, la SSGC deberá de solicitar a la Dirección de Tecnologías de Información el envío y apegarse a los lineamientos que ellos determinen.

Registro de Avisos Importantes.

- Toda la comunicación interna dirigida a los enlaces del SGC, y concerniente al Sistema, debe contener el número asignado a la información enviada de acuerdo a una base de datos interna denominada registro de avisos importantes código: FO-DGDI/DAP/SSGC-CI04.
- La comunicación por correo electrónico ya sea de información general, o avisos importantes, deberá ser a través de la dirección electrónica asignada por la SSGC (sgcalidad@leon.gob.mx), mismo que en asunto deberá llevar el número asignado a la información enviada. El número correspondiente se da de acuerdo a una base de datos interna que maneja la SSGC, registro de avisos importantes (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI04).

Evaluación del Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

- La SSGC aplicará por lo menos dos veces al año una Evaluación sobre el Conocimiento del SGC.
- Será enviada a los enlaces de las dependencias o entidades y ellos a su vez la deberán de distribuir al personal involucrado en el SGC.

ORIGINAL



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 3 DE 16</b>

- Se aplicará a través de la herramienta Google Forms en el link: <https://forms.gle/WNyx9qTR5EAEkzi99>, en caso de cambiar el medio de aplicación se dará aviso previamente por correo institucional.
- El reporte de resultados (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI03), será enviado de la SSGC a los enlaces para su conocimiento.
- El objetivo es una calificación igual o mayor a 8.0.
- La dependencia o entidad que obtenga una calificación menor a 8.0, deberá de realizar acciones de mejora enfocadas a la comunicación y conocimiento del SGC, con el compromiso de mejora.
- Se debe mandar oficio a la SSGC, detallando las acciones de mejora que se implementaron con las evidencias que sustentan lo realizado a la brevedad.

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Definir información a comunicar	1.1 Determina la información a comunicar sobre el Sistema de Gestión de Calidad (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI01)	Líder del SGC / Subdirección de SGC
	1.2 Valida y autoriza la información a comunicar sobre el Sistema de Gestión de Calidad.	Líder del SGC
	1.3 ¿Qué se va realizar? - Envío de un comunicado, pasa al punto 2.1 - Actualizar el portal web, pasa al punto 3.1 - Evaluación del conocimiento, pasa al 4.1	Analista de procesos de la SSGC
2. Envío de un comunicado	2.1 ¿Qué tipo de comunicado es? ENTÉRATE. Continúa al 2.2 AVISO IMPORTANTE. Continúa al 2.4	Analista de procesos de la SSGC

**ORIGINAL**



	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 4 DE 16</b>

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	2.2 Solicita a la Dirección de Tecnologías de Información realice el envío, anexando la información correspondiente.	
	2.3 Envía ENTÉRATE. Termina procedimiento.	Dirección de Tecnologías de Información
	2.4 Elige el medio para difundir la información del SGC (correo electrónico, página web, oficio) Tabla de comunicación FO-DGDI/DMA/SSGC-CI02. 2.5 Envía la información correspondiente y la registra en el archivo digital de Registro de Avisos Importantes (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI04). Termina procedimiento.	Analista de procesos de la SSGC
3. Actualización del portal web	3.1 Verifica la información que se va subir al portal web 3.2 ¿Se requiere apoyo de DTI? Sí. Continúa al 3.3 No. Continúa al 3.5 3.3 Solicita el apoyo a DTI para alimentar portal, con la información correspondiente.	Analista de procesos de la SSGC
	3.4 Actualiza el Portal Web y confirma a SSGC. Termina procedimiento.	Dirección de Tecnologías de Información
	3.5 Alimenta el Portal Web. Termina procedimiento.	Analista de procesos de la SSGC
4. Evaluación de conocimiento del SGC	4.1 Envía a los enlaces el link de Evaluación sobre el Conocimiento del SGC ((FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05).	Analista de procesos de la SSGC

ORIGINAL





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

PR-SGC/M-13

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

REV. 12

HOJA: 5 DE 16

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
	4.2 Comparte el link al personal involucrado en el SGC de su dependencia o entidad para su aplicación en las fechas indicadas.	Enlace del SGC
	4.3 Descarga resultados y genera reporte por dependencia o entidad (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI03)	Analista de procesos de la SSGC
	4.4 Comparte resultados a enlaces.	
	4.5 ¿El resultado es menor a 8.0?	
	Si, pasa al 4.6	
	No, pasa al 4.7	
	4.6 Solicita los planes de mejora, vía oficio para subsanar resultados en la próxima evaluación y le da seguimiento.	
	4.7 Resguarda resultados para ser revisados en la Revisión por la Dirección.	
	Termina procedimiento.	

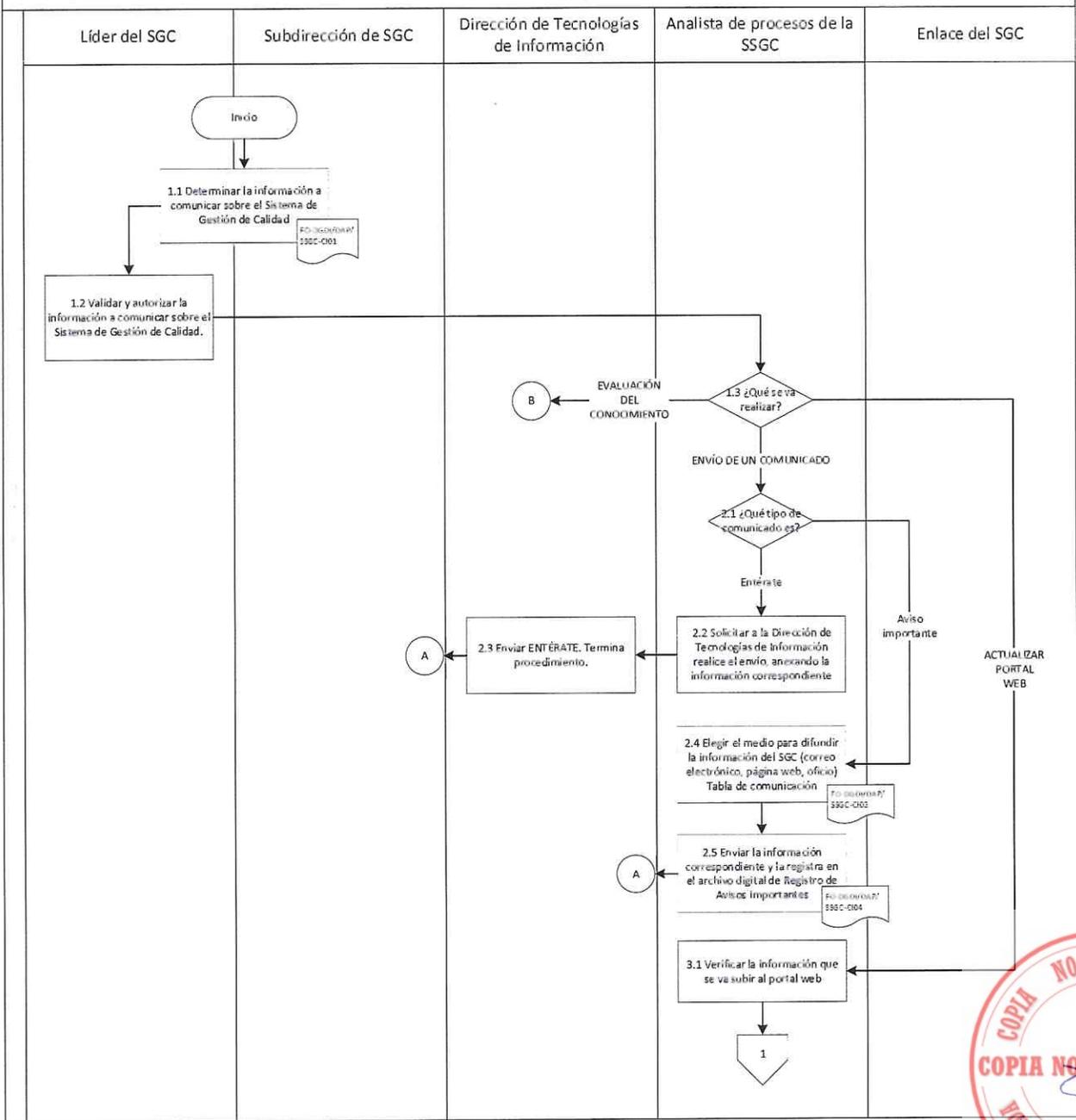
**ORIGINAL**





### 5. DIAGRAMA DE FLUJO.

PR-SGC/M-13 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA  
COPIA NO CONTROLADA  
COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO:

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

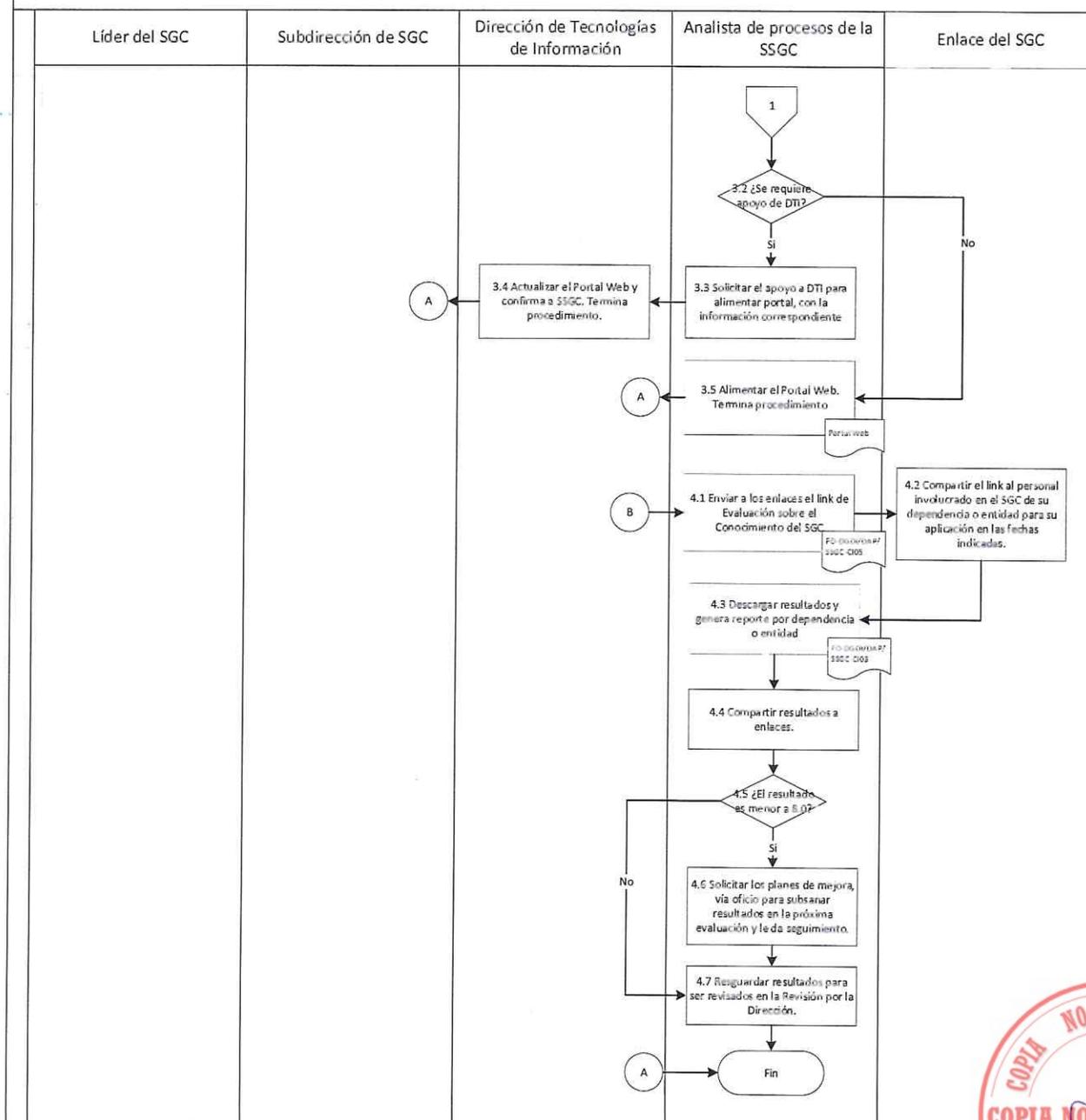
PR-SGC/M-13

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA

REV. 12

HOJA: 7 DE 16

PR-SGC/M-13 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA



ORIGINAL

COPIA NO CONTROLADA

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 8 DE 16</b>

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código
Manual de Calidad de la Presidencia Municipal de León	MC-SGC-01
Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad	N/A

## 7. REGISTROS

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Programación de comunicación interna	1 año	Subdirección del SGC	FO-DGDI/DAP/SSGC-CI01
Tabla de Comunicación	3 años	Subdirección del SGC	FO-DGDI/ DAP/SSGC-CI02
Reporte de resultados de encuesta	3 años	Subdirección del SGC	FO-DGDI/ DAP/SSGC-CI03
Registro de Avisos Importantes	3 años	Subdirección del SGC	FO-DGDI/ DAP/SSGC-CI04
Evaluación de Conocimiento del SGC	3 años	Subdirección del SGC	FO-DGDI/ DAP /SSGC-CI05 ( <a href="https://forms.gle/WNyx9qTR5EAEkzj99">https://forms.gle/WNyx9qTR5EAEkzj99</a> )
Portal Web	3 años	Subdirección del SGC	<a href="http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc">http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc</a>

ORIGINAL

## 8. GLOSARIO

Comunicación: Transmitir un mensaje de una persona o de parlamento a otro.

Información: Se refiere a todos los datos que se quieren comunicar a todo el personal de la Presidencia Municipal.

Medio para difundir: Se refiere a la herramienta a utilizar para hacer llegar la información.

SSGC: Siglas de la Subdirección de Sistema de Gestión de Calidad.

Entérate: Información que se comparte a los servidores públicos, través del correo municipal de manera interna.



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-13
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	REV. 12
		HOJA: 9 DE 16

## 9. ANEXOS

Formato de programación de comunicación interna (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI01)

	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	FO-DGDI/DAP/SSGC-CI01
	FORMATO DE PROGRAMACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	HOJA: 1 DE 1

Programación anual:

Enero de 202X			
Fecha	Asunto	Dirigido a	Anexos

Febrero de 202X			
Fecha	Asunto	Dirigido a	Anexos

Marzo de 202X			
Fecha	Asunto	Dirigido a	Anexos

Abril de 202X			
Fecha	Asunto	Dirigido a	Anexos

Mayo de 202X			
Fecha	Asunto	Dirigido a	Anexos

\*La programación puede tener cambios en las fechas, debido a la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre			
Cargo - puesto			
Firma			
Fecha			

ORIGINAL





	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 11 DE 16</b>

Reporte de Resultados (FO-DGDI/DAP/SSGC-CI03).



**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL SGC**

Código:  
FO-DGDI/DAP/SSGC-CI03

Fecha:

Proceso	Dependencia	Promedio	Evaluaciones realizadas
<b>Planeación del Territorio</b>	Dirección General de Desarrollo Urbano		
	Instituto Municipal de Vivienda de León (IMUVI)		
	Tesorería Municipal - Dirección General de Ingresos		
<b>Servicios Públicos</b>	Dirección General de Movilidad		
	Dirección General de Obra Pública		
	FIDOC		
	Sistema Integral de Aseo Público (SIAP)		
	SAPAL		
<b>Seguridad Pública</b>	Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección		
	SSP - Dirección General de C4		
	SSP - Dirección General de Protección Civil		
	SSP - Dirección de Policía Vial		
	Patronato de Bomberos de León		
<b>Unidades de Enlace</b>	Contraloría Municipal		
	Unidad de Transparencia		
	Defensoría de Oficio en Materia Administrativa		
	Juzgados Administrativos Municipales		
	Secretaría del H. Ayuntamiento		
<b>Desarrollo Económico</b>	Dirección General de Economía		
	Dirección General de Hospitalidad y Turismo		
<b>Desarrollo Social</b>	DIF		
	Dirección General de Desarrollo Rural		
	Dirección General de Desarrollo Social y Humano		
	Dirección General de Educación		
	Dirección General de Salud		
	COMUDE		
	Instituto Cultural de León		
	Instituto Municipal de la Juventud		
	Instituto Municipal de las Mujeres		
	Secretaría Particular		
<b>Medio Ambiente y Espacios</b>	Dirección General de Gestión Ambiental		
	Parque Ecológico Metropolitano de León		
<b>Apoyo</b>	IMPLAN		
	Dirección de Comunicación Social		
	Tesorería Municipal - DGRMYSG		
	Tesorería Municipal - Dirección General de Egresos		
	DGDI - Administración de Personal		
	DGDI - Modernización Administrativa		
	DGDI - Tecnologías de Información		
<b>PROMEDIO GENERAL</b>			

**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

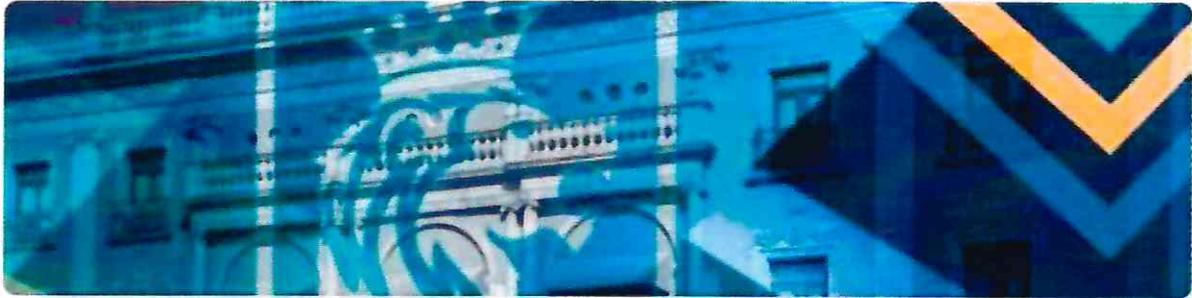
*(Handwritten signatures and initials)*



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
	DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	PR-SGC/M-13
	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA	REV. 12
		HOJA: 13 DE 16

Evaluación de Conocimiento del SGC (FO-DGDI/ DAP /SSGC-CI05)

Link: <https://forms.gle/WNyx9qTR5EAEkzj99>



ORIGINAL

## Evaluación del Conocimiento General del SGC

Código: FO-DGDI/ DAP /SSGC-CI05

Esta evaluación tiene el objetivo de medir el grado de conocimiento obtenido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Presidencia Municipal de León, así como la participación de tu Dependencia como parte del alcance.

Instrucciones: Selecciona la respuesta correcta. La presente evaluación estará disponible hasta el XXXX

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

\*Obligatorio

Dependencia o entidad \*



Handwritten signature in blue ink.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> <b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>REV. 12</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>HOJA: 14 DE 16</b>

Portal web (<http://sitiosweb.leon.gob.mx/sgc>).

Inicio    Certificado    Manual de Calidad    R.4 y R.5    R.6    R.7    R.8    R.9    R.10    Galeria

**BIENVENIDO AL SITIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL MUNICIPIO DE LEÓN**



**ORIGINAL**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

**COPIA NO CONTROLADA**

*[Handwritten signatures in blue ink]*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 15 DE 16</b>

## 10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
01	17 de marzo de 2015	Se modificó el procedimiento de comunicación interna de forma general en todos los puntos.
02	19 de julio de 2015	Actualización de las actividades del procedimiento. Actualización del diagrama de flujo.
03	24 de noviembre de 2016	Integración de envío de cuestionarios de conocimiento de política de calidad.
04	27 de julio de 2017	Se actualizaron los participantes en las actividades y a su vez se actualizó el diagrama de flujo. Se realizaron cambios a los anexos.
05	30 de agosto de 2017	Se modificó la descripción del procedimiento. Se agregó un Registro. Se eliminó el punto "10. Medición" para pasar a ser un anexo si es necesario.
06	26 de enero de 2018	Cambios de fondo. Actualización de actividades y diagrama de flujo.
07	06 de agosto de 2018	Actualización de políticas de operación y actualización de anexos.
08	20 de septiembre de 2018	Actualización de políticas de operación. Actualización de anexos.
09	20 de septiembre de 2019	Actualización de alcance. Actualización de políticas de operación. Actualización de actividades Actualización de diagrama de flujo. Actualización de registros. Actualización de anexos.
10	10 de enero de 2020	Actualización de políticas de operación.

**ORIGINAL**

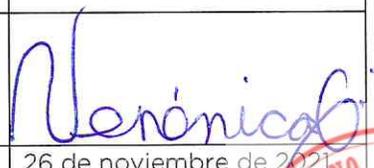
**COPIA NO CONTROLADA**

*[Firma manuscrita]*

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL</b>	<b>PR-SGC/M-13</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>REV. 12</b>
		<b>HOJA: 16 DE 16</b>

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
		Actualización de diagrama de flujo. Actualización de control de emisión.
11	08 de enero de 2021	Actualización de las políticas de operación, actividades y diagrama de flujo. Actualización del código de los formatos: FO-DGDI/ DAP /SSGC-CI01,02,03 y 04 se agrega el código FO-DGDI/DAP/SSGC-CI05 a la evaluación del conocimiento.
12	26 de noviembre de 2021	Actualización de políticas de operación, actividades, diagrama de flujo y anexos del procedimiento.

**ORIGINAL**

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>			
	<b>Elaboró :</b>	<b>Revisó :</b>	<b>Autorizó:</b>
<b>Nombre</b>	Lic. Viridiana Pimentel Sánchez	Lic. Margarita Alférez Rodríguez	Lic. Verónica Teresa Gutiérrez Campos
<b>Cargo - puesto</b>	Subdirectora de Sistemas de Gestión de Calidad	Directora de Administración de Personal	Directora General de Desarrollo Institucional
<b>Firma</b>			
<b>Fecha</b>	19 de noviembre de 2021	26 de noviembre de 2021	26 de noviembre de 2021

**Fecha de baja:** \_\_\_\_\_

