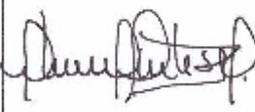
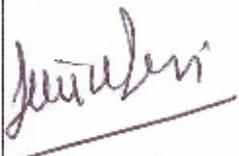
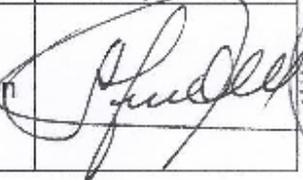


 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	1 de 7

**COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PRO- 003**

	NOMBRE	PUESTO/CARGO	FIRMA
<b>ELABORADO</b>	Inga. Claudia Cifuentes	Jefe de Gestión de Calidad	
	Ing. Carlos Barillas Navichoque	Director de Dirección de Desarrollo y Fortalecimiento Institucional	
<b>REVISADO</b>	Lic. Luis De León	Director de Comunicación Social	
	Licda. María Ester Ortega Rivas de Morales	Viceministra de Diseño y Verificación de la Calidad Educativa	
<b>APROBADO</b>	Lic. Héctor Arnoldo Escobedo Salazar	Viceministro Administrativo	
	Licda. Ana Ordóñez de Molina	Ministra de Educación	

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	2 de 7

## **TABLA DE CONTENIDO**

- A. Modificaciones sin cambio de versión
- B. Introducción
- C. Alcance
- D. Definiciones
- E. Referencias
- F. Narrativa
  - F.1. Comunicación del Sistema
  - F.2. Preparación del Tema
  - F.3. Verificación de la Efectividad de la Comunicación
  - F.4. Retroalimentación
- G. Instructivos
- H. Anexos



 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	4 de 7

## **B. INTRODUCCIÓN**

El presente procedimiento tiene como fin asegurar que los mecanismos de comunicación interna brinden a los colaboradores, información oportuna y que contribuya a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación.

## **C. ALCANCE**

Tiene como alcance todas las Dependencias de la Planta Central y las Direcciones Departamentales del Ministerio de Educación.

## **D. DEFINICIONES**

1. **Estrategia de comunicación:** consiste en definir con claridad que es el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación y que ofrece.
2. **Enlaces del SGC:** Persona responsable de transmitir a la dependencia o dirección departamental donde pertenece, la información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad del Ministerio de Educación, así como plantear dudas y sugerencias de los receptores hacia el emisor.  
Cada enlace pertenece a una dependencia o dirección departamental.

## **E. REFERENCIAS**

PRO-015 Adquisiciones

## **F. NARRATIVA**

### **F.1 Comunicación del Sistema**

El Ministerio de Educación utiliza diferentes estrategias de comunicación para dar a conocer al personal sobre la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, comunicando:

- la importancia del cumplimiento de las actividades que realiza el personal para el cumplimiento de los objetivos y de la política.
- La actualización del Sistema de Gestión de Calidad
- Actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad (auditorías, revisiones, reuniones, capacitaciones, etc.)

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	5 de 7

Se utilizan diferentes medios de comunicación:

- *Reuniones con los enlaces del SGC.* Ellos están encargados de llevar la información sobre el Sistema de Gestión de Calidad, o cualquier actividad que esté relacionada. Este equipo está coordinado por un gestor de DIDEFI, que asigna el director.
- *Pizarras informativas.* Se colocan en cada unidad, para que el Enlace se encargue de actualizar la información sobre el Sistema
- *Página ISO.* La asistente de DIDEFI se encarga de actualizar toda la información necesaria sobre el sistema de gestión de calidad, para que el personal pueda ingresar a la página en la dirección **<http://172.16.0.13/iso9000/>**.
- *Boletín Informativo.* Se envía a todos los colaboradores del Ministerio con información sobre los acontecimientos relevantes de cada mes sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- *Correo electrónico.* Un gestor se encarga de informar al personal sobre las actualizaciones de los documentos de la página ISO, por medio de la dirección de correo [iso9000@mineduc.gob.gt](mailto:iso9000@mineduc.gob.gt)
- *Directorio Electrónico.* La Dirección de Informática (DINFO) se encarga de mantener el en el directorio electrónico en “**Consulta Pública de Resultados de Indicadores**”. El personal puede entrar a la dirección **<http://172.16.0.13/directorio/>**.
- *Dinámicas.* El Director de DIDEFI planifica junto con los gestores dinámicas que puedan mejorar la comunicación de la información sobre el Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación. Para estas dinámicas puede solicitar apoyo a las Direcciones de Comunicación Social y/o con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones (Procedimiento PRO-015).
- *Participación del personal del Ministerio.* Las personas interesadas solicitan a la Dirección (DIDEFI) fecha para participar en la reunión de Enlaces para que puedan participar y aportar ideas para mejorar la comunicación.
- *Talleres / Seminarios.* Que las personas de nuevo ingreso o personas que soliciten talleres para mejorar sus conocimientos hacia el sistema de gestión de calidad del Ministerio.

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	6 de 7

## F.2 Preparación del tema

1. Para la comunicación sobre temas del Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Educación, El Director de DIDEFI es el responsable de comunicar sobre:
2. Asigna a los gestores actividades de comunicación con todo el personal del Ministerio de Educación por cualquier medio descrito anteriormente.
3. Los gestores preparan los temas que comunicaran.
4. Se informa sobre:
  - Resultados de los objetivos de calidad: quejas abiertas, informe de mediciones de satisfacción del usuario
  - Resultados de la revisión del sistema: acuerdos y compromisos
  - Minutas de Reuniones de Comités
  - Actualización de documentos
  - Cambios en el sistema: nuevos documentos, documentos modificados o retirados del sistema
  - Planes e Informes de auditorías
  - Resultados de la medición del producto
  - Resultados de la medición de los procesos
  - Acciones resultantes
  - Cierre de Acciones
  - Información sobre el estatus de acciones
  - Información general del Sistema de Gestión de Calidad

### NOTA:

- Todo medio de comunicación visual, antes de ser promovido, debe estar asesorado y aprobado por la Dirección de Comunicación Social según el INT-022-001 *Imagen Institucional*.
- Para la comunicación interna y sobre temas generales del Ministerio de Educación, ver las guías de Comunicación Interna y de Comunicación Externa.

## F.3 Verificación de la Efectividad de la Comunicación

1. Se verifica si personal conoce sus procesos, comprende los objetivos del SGC, comprende la política y el compromiso, comprende la importancia de los indicadores, y la importancia de sus responsabilidades; por medio de auditorías o revisiones periódicas del sgc.

 <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN GUATEMALA</b>	Código	PRO-003
	Versión	01
<b>Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</b>	Fecha de Emisión	10.10.2008
	Página	7 de 7

2. Asimismo se verifica si la estrategia de comunicación para transmitir la información es la adecuada.

#### **F.4 Retroalimentación**

1. El personal puede entregar sugerencias:
  - Escrita al enlace ISO de su dependencia
  - Por correo electrónico ISO9000@mineduc.gob.gt
  - En Comité de Enlaces ISO
  - A la dirección de DIDEFI
2. El director de DIDEFI analiza las sugerencias, y cuando las considera pertinentes asigna a un gestor para darle seguimiento a su realización.
3. Se hacen reconocimientos a las personas o unidades que participan en la mejora de la comunicación del sistema:
  - Diplomas de Participación
  - Reconocimiento en boletín informativo

#### **G. INSTRUCTIVOS**

No aplica

#### **H. ANEXOS**

No aplica.