



## Procedimiento Comunicaciones Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

Código: P-SGC-006

Página 1 de 4

Revisión: 04

Fecha de Rev.: Abril. 2020

### OBJETIVO

El Objetivo de este procedimiento es establecer y estandarizar una metodología y los medios para mantener una adecuada comunicación interna y externa relativa al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación Ciudad del Niño.

### ALCANCE

Aplica a todas las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad de la Fundación.

### DEFINICIONES

**Comunicación Interna:** Se origina y produce en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad entre el Consejo Directivo, Dirección Ejecutiva, Direcciones de la Administración Central y Programas de la Fundación.

**Comunicación Externa:** Se origina y produce por iniciativa propia o como respuesta a un requerimiento formal, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, entre el Director Ejecutivo, Director(es) de la Administración Central y Director(es) de Programas y los organismos públicos y privados con los que se relaciona la Fundación en la prestación de los servicios a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, y en el cumplimiento de su misión institucional.

### DOCUMENTOS RELACIONADOS

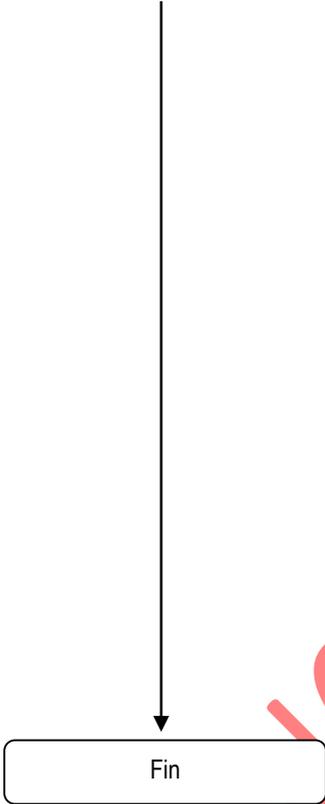
- ISO 9001:2015

Preparado por: Comité de la Calidad  
Fecha: 18/11/2019  
Firma:

Revisado por: Director de Administración y Finanzas  
Fecha: 18/11/2019  
Firma:

Aprobado por: Director de Administración y Finanzas  
Fecha: 18/11/2019  
Firma:

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ				
Comité de la Calidad / Encargada de Control de Gestión / Directores(as) de la Administración Central / Directores(as) de Programa /	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Inicio</div>	Las comunicaciones pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, se realizan a través Comité de la Calidad y/o la Encargada de Control de Gestión a los integrantes de la Fundación y otras partes interesadas pertinentes, mediante los medios de comunicación indicados en este procedimiento y de acuerdo a lo establecido en la siguiente tabla:				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Comunicación de la información pertinente al SGC</div>	<b>¿Qué comunicar?</b>	<b>¿Cuándo comunicar?</b>	<b>¿A quién comunicar?</b>	<b>¿Cómo comunicar?</b>	<b>Quién comunica?</b>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registro de Actividades y/o Comunicación Interna</div>	Actualización, creación o eliminación de información documentada	Una vez revisada y aprobada la información documentada	Quiénes corresponda	Intranet, e-mail	Encargado de Informática (intranet) / Secretarías de la Direcciones de la Ad. Central, Encargada de Control de Gestión (e-mail)
		Programa de auditorías internas	Una vez elaborado el programa	Direcciones de la Ad. Central y Programas a auditar	Isotools	Encargada de Control de Gestión
		Planes de auditoría interna / Informes de auditorías internas	Una vez elaborados	Direcciones de la Ad. Central y Programas a auditar	Isotools	Auditores Internos del SGC
		Plan de auditoría externa	Una vez enviado por la casa certificadora	Direcciones de la Ad. Central y Programas a auditar	e-mail	Encargada de Control de Gestión
		Resultados de auditoría externa	Una vez enviado el Informe por la casa certificadora	Direcciones de la Ad. Central y Programas a auditar	e-mail	Encargada de Control de Gestión
		Informes de Revisión por la Dirección	Una vez ejecutada la reunión de Revisión por la Dirección	Todos	Intranet	Encargada de Control de Gestión
	Coordinación de las auditorías externas	Sept / Oct de cada año	Casa Certificadora	e-mail	Encargada de Control de Gestión	

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
Comité de la Calidad / Encargada de Control de Gestión / Directores(as) de la Administración Central / Directores(as) de Programa /		<p>Los Directores(as) de la Administración Central, los Directores(as) de Programa y la Encargada de Control de Gestión deberán ejecutar en forma descentralizada las actividades de difusión de las materias del Sistema de Gestión de la Calidad de su competencia.</p> <p>Los medios y formas de comunicación que utilicen deberán ser expeditos, entendibles y adecuadamente explicativos.</p> <p>Todas las actividades de comunicación interna que realicen los Directores(as) de la Administración Central, Directores(as) de Programa y la Encargada de Control de Gestión, con los integrantes de la Fundación, deberán ser registradas en el <b>Registro de Actividad y/o Comunicación Interna (F-SGC-011)</b> y/o en un <b>Libro de Actas foliado</b>.</p> <p>Todos los integrantes de la Fundación podrán realizar consultas o sugerencias en forma personal o vía e-mail sobre cualquier materia del Sistema de Gestión de la Calidad (objetivos, indicadores, procesos, procedimientos, instructivos, formularios, etc.) a los Directores(as) de la Administración Central, Directores(as) de Programa y la Encargada de Control de Gestión, quienes deberán recibirlas, darles respuesta o derivarlas al Comité de Calidad, dentro de un plazo no superior a cinco días hábiles de su recepción.</p> <p>Las reuniones de trabajo y de capacitación que realicen la Encargada de Control de Gestión, los Directores(as) de la Administración Central y Directores(as) de Programa, serán registradas en los <b>Registros de Actividad y/o Comunicación Interna (F-SGC-011)</b>, y permanecer almacenadas en los archivos correspondientes.</p>

COPIA NO CONTROLADA



## Procedimiento Comunicaciones Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

Código: P-SGC-006

Página 4 de 4

Revisión: 04

Fecha de Rev.: Abril. 2020

### REGISTROS

<b>Nombre del Registro</b>	<b>Responsable Almacenamiento</b>	<b>Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)</b>	<b>Lugar de Almacenamiento</b>	<b>Tiempo de Almacenamiento</b>	<b>Disposición Final</b>
Registro de Actividades y/o Comunicación Interna	Encargada de Control de Gestión / Directores(as) de la Administración Central / Directores(as) de Programa	Físico y/o digital	Administración Central y Programa	Físico: 5 años	Físico: Bodega de la FCN

### CONTROL DE CAMBIOS

<b>Motivo de los Cambio</b>	<b>Fecha</b>	<b>Nº de Rev.</b>	<b>Páginas</b>
Se actualiza el procedimiento y se cambia formato.	29/04/2020	04	Todas

### ANEXOS

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA