




|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01               |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Versión:</b> 03<br><br><b>Hoja:</b> 1 de 11 |

**Sistema de Gestión de la Calidad**  
**COMUNICACIÓN**  
  
**DIACO-GC-PR-01**  
  
**Versión 03**

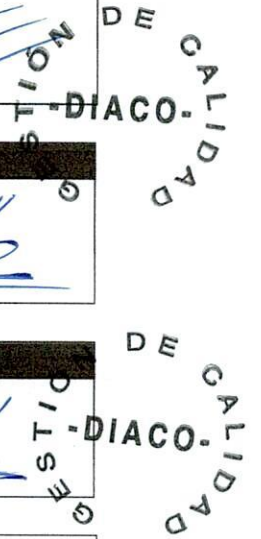
| Aprobado por:                      | Cargo:   | Fecha      | Firma   |
|------------------------------------|--|------------|---|
| Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos | Director<br>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor | 22/01/2024 | <br>Lic. Vicente Ernesto Chávez Campos<br>DIRECTOR<br>Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO-<br>Ministerio de Economía |

| Revisado por:                 | Cargo:                       | Fecha      | Firma   |
|-------------------------------|------------------------------|------------|---|
| Lic. Edy Manuel López Ramírez | Encargado Gestión de Calidad | 22/01/2024 |  |

| Elaborado por:                    | Cargo:                       | Fecha      | Firma   |
|-----------------------------------|------------------------------|------------|---|
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Asistente Gestión de Calidad | 22/01/2024 |  |

| Documentado por:                  | Cargo:   | Fecha      | Firma   |
|-----------------------------------|--|------------|---|
| Licda. Ana Carina Centeno Cabrera | Documentadora del Sistema de Gestión de Calidad. | 22/01/2024 |  |


**Rige a partir de: 01 de febrero de 2024**



|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01<br><br><b>Versión:</b> 03 |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Hoja:</b> 2 de 11                                       |

## INDICE

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO.....                 | 3  |
| 2. ALCANCE .....                 | 3  |
| 3. DEFINICIONES.....             | 3  |
| 4. DISPOSICIONES GENERALES ..... | 5  |
| 5. RESPONSABILIDADES:.....       | 8  |
| 6. PROCEDIMIENTO.....            | 9  |
| 7. FLUJOGRAMA.....               | 10 |
| 8. REGISTROS.....                | 11 |
| 9. ANEXOS.....                   | 11 |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01<br><br><b>Versión: 03</b> |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Hoja: 3 de 11</b>                                       |

## 1. OBJETIVO


Establecer los criterios, actividades y responsabilidades que permitan una efectiva comunicación interna y externa así como generar conciencia en relación a funciones y responsabilidades en el cumplimiento de las políticas y objetivos del Sistema de Gestión Calidad.

## 2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en las actividades relacionadas a la comunicación interna y externa de DIACO.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 Información:** Es un conjunto de datos procesados, que contienen un significado y constituyen un mensaje que aportan conocimientos e ideas o acción en torno a algo.
- 3.2 Comunicación:** Es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas.
- 3.3 Difundir:** Hacer que un hecho, una noticia, etc. llegue a conocimientos de otros.
- 3.4 Partes Interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo: clientes, personal de la Institución, proveedores, etc).
- 3.5 Comunicación Interna:** Es la relación que se desarrolla internamente - clientes internos de la Institución-.
- 3.6 Comunicación Externa:** Es la relación que se desarrolla Externamente y van dirigidas a crear, mantener o mejorar la relación con el cliente externo.

|   |                         |                              |
|---|-------------------------|------------------------------|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | Código:<br>DIACO-GC-PR-01    |
|   | COMUNICACIÓN            | Versión: 03<br>Hoja: 4 de 11 |

- 3.7 Medios de Comunicación:** Son las herramientas a través de las cuales un mensaje tiene la posibilidad de transmitirse a otra persona o a un grupo. También es el elemento o modo utilizado para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación.
- 3.8 Memorándum:** Es en su aceptación básica, una especie de informe que se encuentra dirigido a una persona o un grupo de ellas en el cual se expresa algo que debe ser tenido en cuenta para un asunto determinado.
- 3.9 Correo Electrónico (e-mail.)** Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.
- 3.10 Oficio de Comunicación:** Documento utilizado para la comunicación interna y externa.
- 3.11 Convocatoria:** Es un llamado público que está dirigido a una persona en particular o varias, o a la sociedad en su conjunto. Puede ser por escrito o por vía electrónica.
- 3.12 Nota de Tramite:** Documento utilizado por Dirección para la solicitud de algún requerimiento.
- 3.13 Comunicación Virtual:** Intercambiar información y se realiza no en un espacio físico, sino que, a través de internet, con el fin de comunicarse.
- 3.14 Redes Sociales:** Son estructuras formadas en Internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.
- 3.15 Web:** Se define al sistema de gestión de información más popular para la transmisión de datos a través de internet.
- 3.16 Pagina Web:** Página digital o ciberpágina es un documento o información electrónica capaz de contener texto, sonido, vídeo, programas, enlaces, imágenes, hipervínculos y muchas otras cosas, adaptada para la llamada World Wide Web (WWW) y que puede ser accedida mediante un navegador web.

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01<br><br><b>Versión:</b> 03 |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Hoja:</b> 5 de 11                                       |

#### 4. DISPOSICIONES GENERALES

Con el propósito de establecer una comunicación conforme a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015 y establecer una comunicación interna y externa eficiente, se establecen los canales de comunicación, así como los actores involucrados en el proceso, descritos a continuación:

| QUE SE COMUNICA         | CUANDO SE COMUNICA                  | A QUIEN SE COMUNICA                    | COMO SE COMUNICA                             | QUIEN COMUNICA                   |
|-------------------------|-------------------------------------|--|--|----------------------------------|
| Que debe de comunicarse | Momento oportuno de la comunicación | A la persona que se comunica-Receptor- | El medio que se utiliza para la comunicación | Quien debe de comunicar -Emisor- |

**4.1 NOTA:** La comunicación interna puede variar en los procesos que no se encuentran dentro del alcance de la certificación ISO 9001:2015, ya que estos utilizan una codificación y nomenclatura diferente a la del Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO.

#### 4.2 COMUNICACION INTERNA:

Es un procedimiento que se lleva a cabo al interior de la Institución y que está dirigido exclusivamente a los servidores de la misma, a través de éste se dan a conocer las noticias destacadas de la Dirección, las actividades, eventos y campañas de las diferentes áreas, así como las convocatorias, reconocimientos y otros.

Ejemplo de algunas comunicaciones que se realizan internas.

| QUE SE COMUNICA                                    | CUANDO SE COMUNICA                                  | A QUIEN SE COMUNICA   | COMO SE COMUNICA  | QUIEN COMUNICA                                |
|--|---|---|---|---|
| Misión, Visión, Políticas y Objetivos de Calidad   | Cuando se realizan modificación                     | A todo el personal involucrado  | Medio de comunicación, escrita y electrónica<br>Reuniones, Sistema Ariane | Dirección, Subdirección<br>Gestion de Calidad |
| Objetivos e Indicadores de Gestión de los procesos | Los primeros diez días de cada mes                  | Gestión de Calidad  | Informe y análisis de los resultados de los objetivos e indicadores       | Jefes de Proceso                              |
| Informes de Auditoría                              | Cuando se realizan las auditorias según el programa | Dirección, Subdirección<br>Desarrollo Institucional, Jefes de proceso | Reunión e informes  | Auditor Líder y Suplente                      |
| Responsabilidad y Autoridad                        | Cuando surjan cambios                               | A todo el personal involucrado  | Medio de comunicación, escrita, electrónica y Reuniones                   | SubDirección, Jefe de Recursos Humanos        |

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01               |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Versión:</b> 03<br><br><b>Hoja:</b> 6 de 11 |

#### 4.3 Medios de Comunicación Interno:

Para implementar la comunicación la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, cuenta con diferentes medios:

- Medios escritos
  - Correos electrónicos
  - Inducción
  - evaluación de concientización de la Calidad para reforzar el conocimiento.
  - Informáticos, correos electrónicos,
  - Intranet -Sistema Ariane
- **Medio Escrito:** Se utiliza memorándum, oficios, carteleras, actas, resoluciones, nota de trámite (uso exclusivo de Dirección) publicaciones varias y otros documentos que se encuentran dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - **Medio Informático:** A través de correo electrónico y medios utilizados en los equipos de cómputo como apoyo en la divulgación de información.
  - **Intranet -Sistema Ariane-** Es una herramienta de uso exclusivo para todos los involucrados de la Institución a través de la cual se comparte información del Sistema de Gestión de la Calidad.
  - **Convocatorias:** La Dirección puede convocar a reuniones a los jefes de los diferentes departamentos a través de Memorándum, Correo Electrónico, cuando considere oportuno.
  - **Planes de Contingencia:** Los planes de contingencia son comunicados por Dirección, en cualquier momento, utilizando los medios de comunicación mencionados.
  - **Informe y Análisis de Indicadores:** Cada jefe de proceso debe entregar el informe y análisis de indicadores (DIACO-RP-FO-02) por medio electrónico y físico, 10 días hábiles después de finalizado cada mes, los cuales deberán ser antes divulgados con el personal bajo su cargo, documentando cualquier acción que genere el mismo, para evidenciar las reuniones deberá utilizar el registro de Listado de Asistencia (DIACO-RH-FO-02).

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01               |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Versión:</b> 03<br><br><b>Hoja:</b> 7 de 11 |

- **Reuniones:** Se realizarán reuniones para retroalimentar los procesos del SGC, cuando sea necesario.

**4.4 COMUNICACIÓN EXTERNA:** Es un procedimiento que se lleva a cabo al exterior de la Institución y que está dirigido exclusivamente a los consumidores, proveedores y partes interesadas, a través de este se dan a conocer las noticias del quehacer Institucional, actividades, eventos y campañas de las diferentes áreas, así como las convocatorias y reconocimientos.

**4.5 Medios de Comunicación Externo.**


Para implementar la comunicación externa la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, cuenta con diferentes medios:

- **PÁGINA WEB:** Es una herramienta digital y electrónica que facilita la divulgación de noticias, políticas, planes, programas, proyectos estadísticas, precios, promoción normativas de la Institución y fomenta la participación ciudadana permitiendo al usuario interactuar a través del envío de Quejas, así como realizar la solicitud y diligenciamiento de trámites en línea, mejorando la comunicación entre el usuario y la Institución.
- **REDES SOCIALES:** Su uso es de carácter Institucional, por medio de ellas se busca el fortalecimiento de la interacción entre la comunidad en general y la Institución, así como incentivar a la participación ciudadana a través del uso de las nuevas tecnologías.

**4.6 NOTA:** La comunicación externa puede variar en los procesos que no se encuentran dentro del alcance de la certificación ISO 9001:2015, ya que estas utilizan una codificación y nomenclatura diferente a la del Sistema de Gestión de la Calidad de DIACO.

**4.7 REVISIÓN Y APROBACION DE LA INFORMACIÓN:**

La Dirección revisa y aprueba la información a publicar en la página Web, esta se canalizará a través del Técnico en informática y/o Jefe del departamento con directrices de Dirección, en donde determinan el cumplimiento de los criterios y características para las publicaciones,

|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01               |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Versión:</b> 03<br><br><b>Hoja:</b> 8 de 11 |

entre los cuales se describen en el Manual de Procedimiento Portal Web DIACO, (DIACO-IN-PR-02)

Dentro de la información a publicar en Redes Sociales la Dirección de DIACO, da directrices de la información a publicar al Departamento de Comunicación Social, siendo el responsable del cumplimiento de la información a publicar, de la revisión, verificación de las visitas y respuesta a los comentarios, inquietudes, sugerencias, denuncias o quejas que los consumidores y usuarios dejen en las mismas.


Dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución se realiza una vez al año la evaluación de concientización de la Calidad con el fin de reforzar y concientizar al personal sobre la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, esta evaluación queda a criterio del Encargado de Gestión, en cuanto al cómo evaluar al personal. La Evaluación es aprobada con 80 puntos, utilizando el formato evaluación de concientización de la Calidad (**DIACO-RP-FO-08**).

El Encargado de Gestión de Calidad, consolida la información la cual será presentada en la Revisión por la Dirección, así mismo, enviará resultados a cada jefe de proceso para su conocimiento, y acciones de mejora.

## 5. RESPONSABILIDADES:

- 5.1 **Dirección:** Emitir información relacionada con su cargo, revisar y aprobar los procedimientos de comunicaciones, planes y proyectos emitidos y medios de comunicación e información generada en la Institución.
- 5.2 **Departamento de Comunicación Social:** Es responsable de gestionar, coordinar y dirigir las estrategias de comunicaciones mediante diversos canales establecidos en la Institución.
- 5.3 **Jefaturas de cada uno de los Departamentos y Encargados:** Son los responsables de Comunicar y orientar a los consumidores y usuarios, partes interesadas y al personal de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, en cuanto a la información de interés de acuerdo a su necesidad.



|   |                         |  |
|---|-------------------------|--|
|  | MANUAL DE PROCEDIMIENTO | <b>Código:</b><br>DIACO-GC-PR-01               |
|   | COMUNICACIÓN            | <b>Versión:</b> 03<br><br><b>Hoja:</b> 9 de 11 |


**5.4 Técnico y/o Jefe del Departamento de Tecnología de la Información:**  
Es responsable de la publicación de la información en la Página Web de DIACO.

**5.5 Encargado Gestión de Calidad:** Coordinar cualquier cambio del presente Manual con los jefes de procesos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1 Comunicación Interna

| FASE   | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN   | INFORMACIÓN DOCUMENTADA  |
|--|---|---|--|
| Comunicación Interna                         | Dirección, Subdirección, Jefes de Proceso, Auditor Líder y Suplente y Gestión de Calidad- | Se informará de modificaciones significativas de misión, visión, política, objetivos y procedimientos de los distintos procesos, así como del Sistema de Gestión de Calidad | Medios de comunicación:<br>Escrita y electrónica, reuniones de trabajo, sistema Ariane |
| Modificación de Procedimientos               | Jefes de Procesos   | Cuando se realicen modificaciones a los procedimientos, se harán del conocimiento al personal que debe ejecutarlos  | Medios de comunicación:<br>Escrita y electrónica, reuniones de trabajo, sistema Ariane |
| Implementación de cambios                    | Personal de cada Departamento   | Deberán implementar los cambios realizados a los procedimientos en sus actividades diarias  | Ejecución  |
| Inducción, reinducción e inducción al puesto | Jefe de Recursos Humanos, Jefes de Departamento Gestión de Calidad-                       | Se dará inducción al personal de nuevo ingreso y reinducción al personal que lo necesite y retroalimentación del SGC  | Programa de Inducción (DIACO-RH-FO-12)<br>Listado de Asistencia (DIACO-RH-FO-02)       |

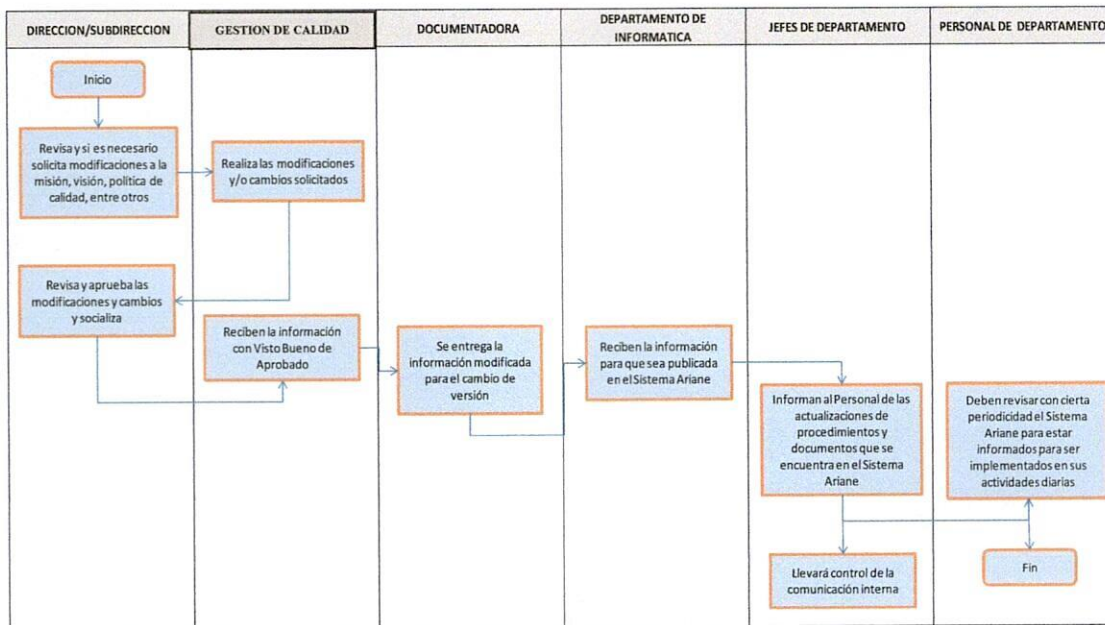
|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b> | <b>Código:</b><br><b>DIACO-GC-PR-01</b>         |
|   | <b>COMUNICACIÓN</b>            | <b>Versión: 03</b><br><br><b>Hoja: 10 de 11</b> |


## 6.2 Comunicación Externa

| FASE                       | RESPONSABLE   | DESCRIPCIÓN  | INFORMACIÓN DOCUMENTADA                                       |
|----------------------------|---|--|---|
| Comunicación Externa       | Jefes de Departamento dentro del SGC, Recepcionista, Receptor de Queja, Conciliador, Notificador. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizará la comunicación de acuerdo al procedimiento correspondiente.</li> </ul>  | Medios de comunicación: Escrita, electrónica y vía telefónica |
| Adjudicación de la compra  | Dirección, jefes de departamento involucrados   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuando se autorizan las compras por las distintas modalidades, se aplica el procedimiento respectivo</li> </ul>   | Medios de comunicación: Escrita, electrónica y vía telefónica |
| Control de la Comunicación | Jefes de Proceso y todos los involucrados dentro del SGC  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cada Jefe de proceso llevara control de la comunicación interna y externa correspondiente a sus procesos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad con el objetivo de fomentar, facilitar y llevar una exitosa comunicación.</li> </ul> | N/A   |

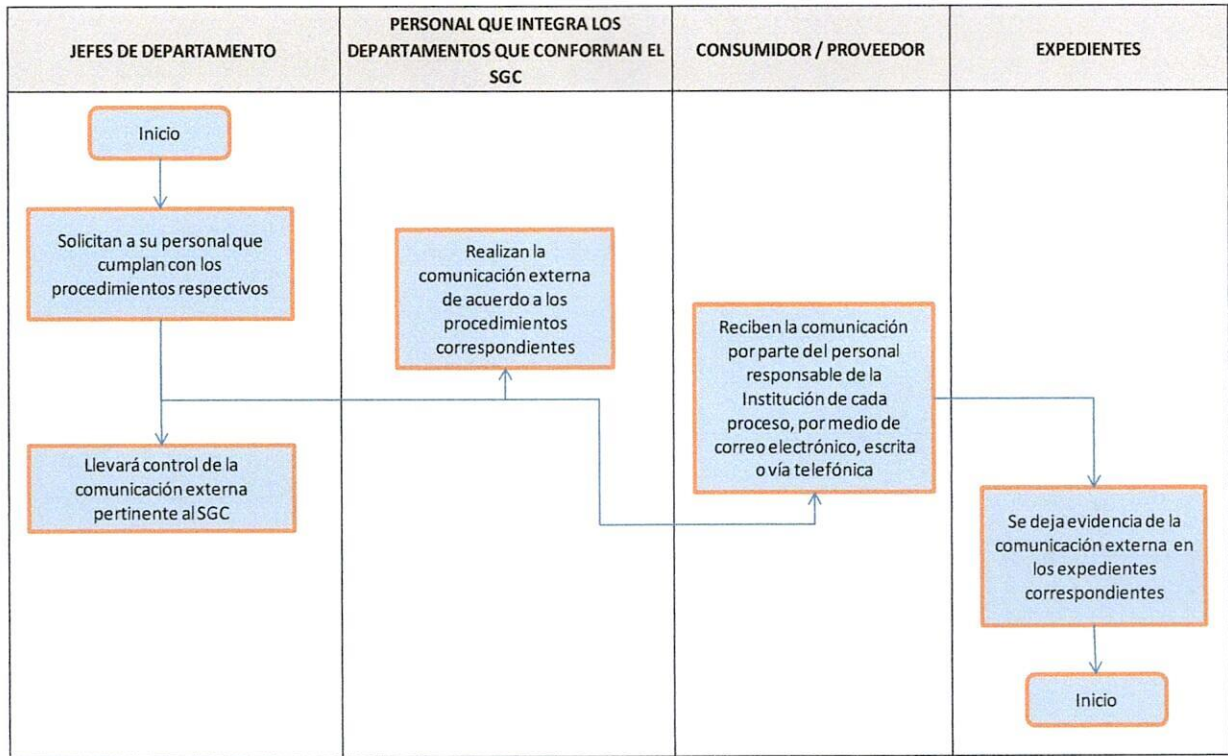
## 7. FLUJOGRAMA

### 7.1 Comunicación Interna



|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
|  | <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</b> | <b>Código:</b><br><b>DIACO-GC-PR-01</b>         |
|   | <b>COMUNICACIÓN</b>            | <b>Versión: 03</b><br><br><b>Hoja: 11 de 11</b> |

### 7.1 Comunicación Externa



### 8. REGISTROS

| Título                                      | Código         | Versión |
|---|----------------|---------|
| Memorándum                                  | DIACO-RP-FO-01 | 03      |
| Informe y Análisis de Indicadores           | DIACO-RP-FO-02 | 03      |
| Oficio de Comunicación                      | DIACO-RP-FO-03 | 03      |
| Nota de Trámite                             | DIACO-RP-FO-04 | 03      |
| Evaluación de Concientización de la Calidad | DIACO-RP-FO-08 | 03      |
| Listado de Asistencia                       | DIACO-RH-FO-02 | 03      |

### 9. ANEXOS

N/A