



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

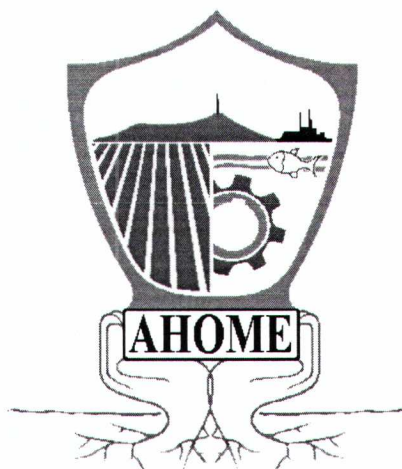
AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“COMUNICACIÓN”

**JUNTA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
AHOME**



Lidia A. Valdez



CONTENIDO

1 PROPÓSITO 3

2 ALCANCE 3

3 POLÍTICA 3

4 DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE 4

5 AUTORIDAD 5

6 PROCEDIMIENTO 5

7 RESPONSABILIDAD 8

8 CONTROL DE REGISTROS 9

9 CONTROL DE REVISIONES 9

10 HISTÓRICO DE INDICADORES 9

11 FLUJOGRAMA 10

Adania A. Valdez





1 PROPÓSITO

Diseñar e implementar estrategias de comunicación con el fin de difundir y dar a conocer las acciones, las obras y los programas de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Ahome (JAPAMA).

2 ALCANCE

El alcance de este procedimiento incluye a todos los ciudadanos del municipio de Ahome.

3 POLÍTICA

Nuestra política va orientada a mejorar de manera continua los esquemas de Comunicación de nuestra Organización a fin de coadyuvar con la Eficacia y Eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Gerencia General establece los canales de comunicación interna y externa, apoyándose en la Unidad de Cultura del Agua, Informática y Servicios Generales, asegurando los procesos de comunicación apropiados a través de accesos a intranet, software de comunicación, correo electrónico, acceso a medios comunicación como teléfonos fijos y móviles, radio y Televisión. Además, de las redes sociales (WhatsApp, Facebook, Instagram y Twitter) acorde a las actividades del personal integrante del Sistema de Gestión de la Calidad.



4 DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1. Documentos aplicables:

Solicitud de Servicio de Comunicación	FGG-01
Encuesta de Comunicación Interna	FGG-02
Registro de servicios solicitados	FGG-06

4.2. Terminología Aplicable

Monitoreo.- Es la verificación, mediante encuestas sencillas, de la funcionalidad y operatividad del Programa de Comunicación.

Página Web.- Instrumento de información y comunicación electrónica oficial de la Organización www.japama.gob.mx

Carpeta de Red.- Acceso a la Red interna de JAPAMA en la que se encuentran los manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, guías, listas maestras de documentos controlados y de registros, documentos externos aplicables, así como formatos del Sistema de Gestión de la Calidad que tiene como nombre: calidad.japama.gob.mx

Periódico Mural.- Herramienta didáctica fija para difundir información general en la que participan las cuatro gerencias de la JAPAMA.

Medios de comunicación.- Todo instrumento o herramienta que permita transmitir información de intenciones o acciones de la institución hacia los receptores deseados.

Síntesis informativa.- Compilación de los sucesos relacionados con las labores de la Institución y señaladas en los distintos medios electrónicos y/o escritos.

Comunicados Interna.- Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área o departamento para conocimiento de todo el personal o un área o departamento interno dentro de la JAPAMA.





Comunicados Externos.- Son todas aquellas publicaciones de un área o departamento de la JAPAMA que se expresan al exterior a través de los diversos canales de comunicacionales, como pueden ser redes sociales, boletines de prensa, pagina. Web, etc.

5 AUTORIDAD

5.1 La Alta Dirección, Gerencias y el Jefe de la Unidad de Cultura del Agua tienen la autoridad de generar comunicados externos e internos. El encargado de la Unidad de Cultura del Agua será quien reciba la información vía oficio o de manera verbal para su procesamiento de acuerdo a las indicaciones. Un vez hecho el trabajo será valorado y avalado por el responsable del área y por el Gerente General para su publicación y difusión en los diversos canales de comunicación internos y externos.

5.2 Las Jefaturas de Departamento, Gerencias, dueños de procedimiento y Alta Dirección tendrán la autoridad de generar comunicados internos.

5.3 El Jefe de la Unidad de Cultural del Agua tendrá la autoridad de realizar los cambios y modificaciones a los formatos (FGG-01) (FGG-02) (FGG-06).

6 PROCEDIMIENTO

Diagnóstico de la eficacia de la comunicación interna

6.1 El Jefe de la Unidad de Cultura del Agua elaborará un Diagnóstico semestral de la eficacia de la comunicación interna. La aplicación de la encuesta se realizará semestralmente conforme a una muestra representativa de al menos el 25% del total de la planta de trabajadores, siendo esta aleatoria en cada periodo.





6.1.1. Para la elaboración del Diagnóstico se aplicará una encuesta, utilizando el formato (FGG-02) "Encuesta de Comunicación Interna", a cada uno de los Departamentos, con la finalidad de detectar los factores que obstaculizan la Comunicación interna de la Organización, así como medir la eficiencia de los medio electrónicos internos de comunicación que utiliza la Organización (Red de telefonía, Internet, Outlook, pagina Web, Grupos de WhatsApp).

6.1.2 Los resultados de la Encuesta de Comunicación interna (FGG-02) también servirán de base para medir la eficacia y eficiencia de la Comunicación interna del Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización.

6.1.3 Mediante las encuestas de Comunicación interna (FGG-02), se estará verificando semestralmente el grado de involucramiento de los empleados con la Política y Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.1.4 La Alta Dirección, El Departamento de Informática y de Cultural del Agua revisarán los resultados obtenidos en las Encuestas de Comunicación interna (FGG-02) para decidir las acciones a llevar a cabo para lograr una mejor difusión y comprensión de dichas Políticas y Objetivos de la Calidad.

6.1.5 Cuando se trate de mejorar la eficacia de la comunicación por medios electrónicos (teléfono fijo, extensiones telefónicas, chat y correo interno) de acuerdo a los resultados de la encuesta de comunicación interna por medios electrónico, se informará al Jefe de Informática lo anterior para que pueda definir las acciones a implementar.



Lediania A. Valdez



6.1.6 El resultado de la encuesta de comunicación será presentado en la Revisión Gerencial siguiente a la fecha de aplicación, así como los planes de acción que se hayan acordado.

Servicios de comunicación interna

6.2 Se comunicará y difundirá la información que algún jefe de proceso o procedimiento solicite que sea difundida a quienes interese. Dicha información será plasmada en el formato de Solicitud de servicio (FGG-01) y se entregará al departamento de comunicación.

6.2.1 El departamento de comunicación decidirá y empleará los medios necesarios para cumplir con el servicio solicitado por el Proceso o Procedimiento que lo requirió.

6.2.2 Dicha Solicitud deberá entregarse con un plazo de 48 horas de anticipación y una vez recibida, se cuenta con un plazo máximo de 24 horas, para informar al solicitante si es que se puede llevar a cabo dicha petición. De no poder llevarse a cabo se le explicará al solicitante las razones por las cuales no se cumplió con su petición.

6.2.3 Las Solicitudes que emanen por hechos o situaciones imprevistas, que requieran de acciones inmediatas o hechas por la Gerencia General; no estarán sometidas a estos plazos, y podrán ser solicitadas de forma personal o electrónica siempre y cuando se reciba la Solicitud (FGG-01) en un plazo no mayor a 48 horas después de su solicitud verbal o electrónica.

6.2.4 Cuando los destinatarios de la información sean los empleados en general, la información será entregada a los jefes y encargados de cada departamento para que a su vez le hagan llegar la información a los empleados de su departamento.



6.2.5 El departamento de Cultura del Agua asesorará a los jefes de departamento sobre las formas más eficientes que pueden utilizar para poder llevar esa información a sus subordinados.

6.2.6 El Departamento de cultura del Agua, llevara un control de todas las solicitudes de servicios de Comunicación Internos y Externos de acuerdo al formato FGG-06 registro de servicios solicitados.

7 RESPONSABILIDAD

7.1 El Jefe de la Unidad de Cultural del Agua es el responsable de llevar a cabo la difusión de la información interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el diseño de la presentación de la información, imagen institucional, considerando principalmente las políticas, objetivos y metas; los medios de comunicaciones pueden ser a través del portal institucional, correos electrónicos, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, entre otros.

7.2 El Jefe de la Unidad de Cultural del Agua tiene la responsabilidad de aplicar la encuesta de comunicación interna FGG-02 y Emitir el resultado después de computadas las respuestas, así como de supervisar que se aplique correctamente.

7.3 El Jefe de la Unidad de Cultural del Agua será responsable de informar los resultados de la encuesta de la FGG-02 al Coordinador de SGC y a la alta Dirección, así como subir lo resultados a la plataforma digital del Sistema de Gestión de la Calidad en cuanto analice los resultados.

7.4 El Jefe de la Unidad de Cultural del Agua será responsable de revisar y validar la información a comunicar, solicitada mediante los formatos (FGG-01), así como la



comunicación externa, por medio de boletines, portal institucional y comunicados de prensa.

7.5 Será responsabilidad del Jefe de la Unidad de Cultural del Aguade administrar y resguardar debidamente los registros de las actividades propias del Programa como se detalla a continuación.

8 CONTROL DE REGISTROS

Código	Identificación	Responsable	Almacenamiento	Retención	Disposición
FGG - 02	Encuesta de Comunicación Interna	Jefe de Cultura del Agua	Archivo	3 Años	Archivo Muerto
FGG - 01	Solicitud de Servicio de Comunicación	Jefe de Cultura del Agua	Archivo	3 Años	Archivo Muerto
FGG-06	Registro de servicios solicitados	Jefe de Cultura del Agua	Archivo	3 Años	Archivo Muerto

9 CONTROL DE REVISIONES

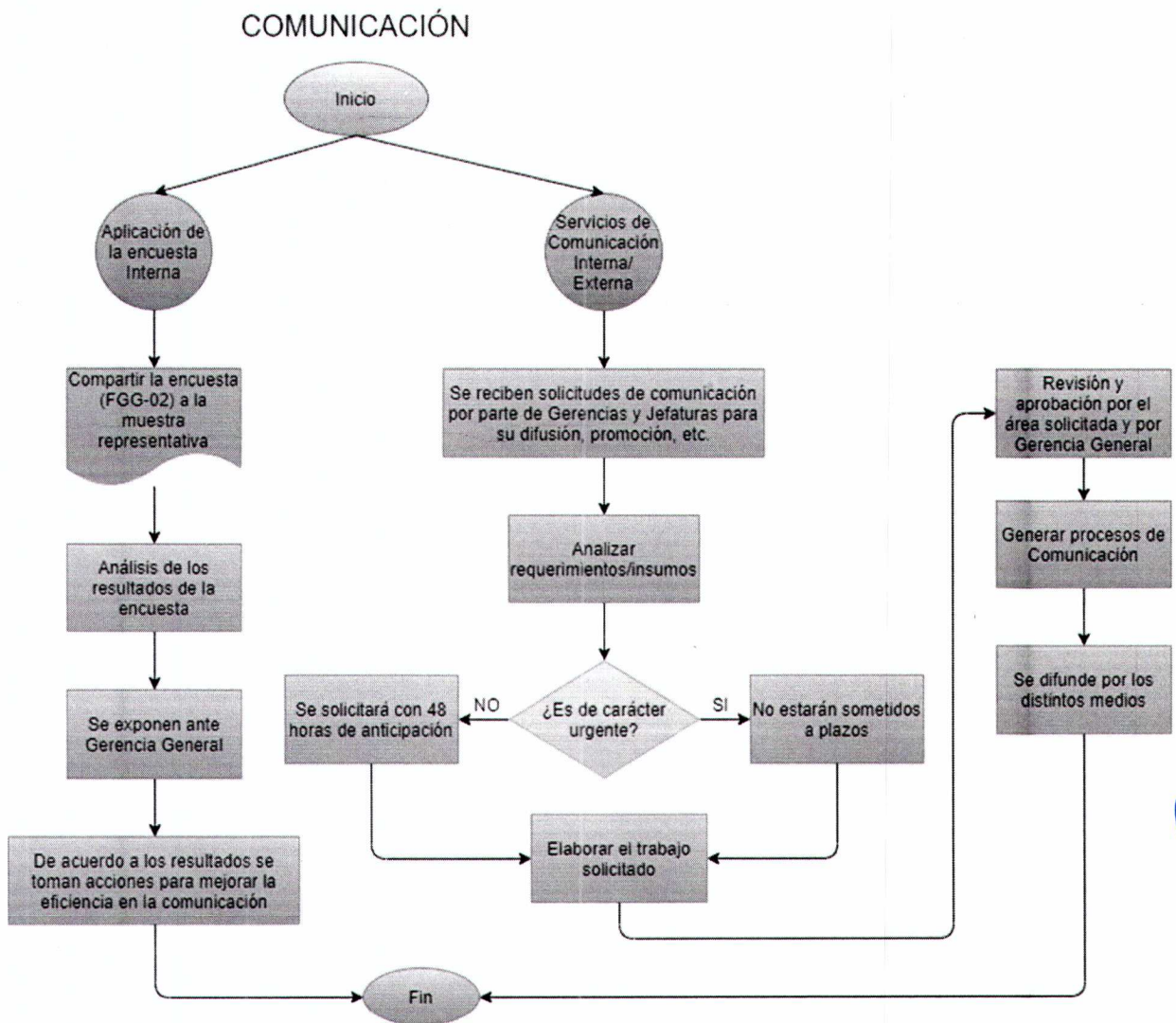
	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14/12/17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01/02/21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

10 HISTÓRICO DE INDICADORES

No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	01-02-21	Actual	Cumplir con el 100% en la atención de servicios de comunicación solicitados.

2	01-02-21	Actual	Cumplir con el 100% de Eficiencia del proceso de la aplicación de la encuesta Interna.
---	----------	--------	--

11 FLUJOGRAMA:



Lidiania A. Valdez





**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
COMUNICACIÓN**

APROBÓ:

Ing. Hernán Medina Soto
Gerente General

HERNAN MEDINA SOTO

Nombre

[Handwritten Signature]

Firma

ELABORÓ:

Lic. Idania Valdez
Gastelum
Auxiliar de Cultural del
agua

Idania A. Valdez

Nombre

Firma

REVISÓ:

Lic. Ernesto A.
Montoya
Sandoval
Jefe de Cultural del
agua

[Handwritten Signature]

Ernesto A. Montoya Sandoval

Nombre

Firma

