

## COMUNICACION INTERNA

INFORMACION A COMUNICAR	EMISOR	MEDIO DE SOPORTE / COMUNICACION	RECEPTOR	PERIODICIDAD	EVIDENCIA DE COMUNICACION
Información general de ODAPAS y sus servicios	Dirección General / Atención social e institucional / Gestión de calidad	Página web, Folleto de inducción	Personal ODAPAS	Programas de inducción y de formación	Lista de asistencia / conocimiento
Información de inducción al personal de nuevo ingreso: Organización de ODAPAS: Organigrama, Visión, Misión Términos y condiciones de trabajo, instalaciones, requisitos y servicios de salud y seguridad laboral	Recursos Humanos / Gestión de Calidad	Contratación de personal, Inducción al personal / Folleto de inducción	Personal de nuevo ingreso	Programas de inducción y de formación	Lista de asistencia / entrega de folleto
Reglamento de ODAPAS (incluye aviso de protección de datos personales)	Recursos Humanos	Inducción al personal Capacitación	Personal ODAPAS, Personal de nuevo ingreso	Programas de inducción y de formación	Lista de asistencia / conocimiento
Contenido de documentos del SGC, Política y objetivos de calidad de ODAPAS y Toma de conciencia de cumplimiento	Recursos Humanos / Gestión de Calidad	Inducción al personal Capacitación / Difusión	Personal ODAPAS, Personal de nuevo ingreso	Programas de inducción y de formación	Listas de asistencia / conocimiento
Requisitos relativos a productos / servicios de ODAPAS, incluyendo cambios, y la importancia de cumplirlos	Dirección General / Comercialización / Gestión de calidad	Inducción personal de nuevo ingreso / Reuniones con el personal involucrado / información escrita	Personal ODAPAS involucrado en suministro de servicios y productos	Requisitos contractuales, Leyes, Reglamentos, NOM's aplicables en suministro de servicios y productos	Lista de asistencia / conocimiento
Responsabilidades y autoridades del personal de ODAPAS	Recursos Humanos / Gestión de Calidad	Inducción del personal capacitación / difusión de Descripciones de puesto	Personal ODAPAS, Personal de nuevo ingreso	Programas de inducción y de formación	Firma en lista de asistencia / en copia de descripción de puesto
Relevancia e importancia de las actividades del personal de ODAPAS para contribuir al logro de los objetivos de calidad y a la eficacia del SGC	Recursos Humanos / Gestión de Calidad	Inducción del personal Reuniones	Personal ODAPAS, Personal de nuevo ingreso	Programas de inducción y de formación	Lista de asistencia / conocimiento

### COMUNICACION INTERNA (Continúa...)

INFORMACION A COMUNICAR	EMISOR	MEDIO DE SOPORTE / COMUNICACION	RECEPTOR	PERIODICIDAD	EVIDENCIA DE COMUNICACION
Resultados del desempeño del SGC de ODAPAS: - Eficacia del SGC - Cumplimiento de Objetivos de Calidad - Desempeño de procesos del SG - Conformidad de los productos / servicios - Satisfacción de clientes	Dirección General / Gestión de calidad	Reuniones / Portal del SGC	Todo el personal ODAPAS	De acuerdo a periodicidades definidas en planificación del SGC	Lista de asistencia / Correos-e
Resultados de conformidad del SGC de (Evaluaciones externas)	Gestión de calidad	Reuniones / Portal del SGC	Todo el personal ODAPAS	De acuerdo a periodicidades definidas por organismos externos	Lista de asistencia / Correos-e

### COMUNICACION EXTERNA CON CLIENTES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

INFORMACION A COMUNICAR	EMISOR	MEDIO DE SOPORTE / COMUNICACION	RECEPTOR	PERIODICIDAD	EVIDENCIA DE COMUNICACION
Información sobre productos / servicios (requisitos / características) de ODAPAS	Dirección general / Dirección comercial	Información de prestación de servicios Página web	Público en general, Usuarios	Permanente	Atención a usuarios Visita a página web
Cambios a requisitos contractuales, requisitos / características de productos / servicios de ODAPAS	Dirección general / Dirección comercial	Información / documentación con modificaciones autorizadas	Usuarios	Cuando se requiera	Atención a usuarios
Procedimientos para atención a retroalimentación: Comentarios y sugerencias Quejas	Gestión de calidad	Avisos / Página web	Usuarios	Permanente	Atención a quejas
Retroalimentación: Quejas, Comentarios y sugerencias	Clientes	Página web, procedimiento para atención de quejas, comentarios y sugerencias	Dirección general, Contraloría, Director comercial, Gestión de calidad	Cuando aplique	Atención a quejas
Resultados de atención a retroalimentación: Comentarios y sugerencias Quejas	Representante de dirección	Procedimiento para atención de quejas	Usuarios	Al cerrar atención de queja	Comunicado al cliente
Aviso de privacidad	Dirección general	Página web, Aviso visible al público	Clientes / Usuarios	Permanente	Visita a página web
Información requerida por autoridades y dependencias (CONAGUA, CAEM, OSFEM, MUNICIPIO)	Dirección general, personal involucrado	La que especifique autoridad gubernamental / dependencia	CONAGUA	Según se requiera	Acuse de entrega
			CAEM	Según se requiera	Acuse de entrega
			OSFEM	Mensual / de acuerdo a requerimiento	Acuse de entrega
			MUNICIPIO	Según se requiera	Acuse de entrega
Información requerida por otras partes interesadas (INEGI)	Dirección general, personal involucrado	La que especifique parte interesada solicitante	Parte interesada solicitante	Según se requiera	Acuse de entrega



ELABORO	REVISO	APROBO
GESTION DE CALIDAD	COMUNICACION	DIRECTOR GENERAL