

	Manual de Procedimientos		Página 1 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría		Revisión: F	Fecha: 30-09-2020

1. Propósito

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles organizacionales y partes interesadas de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

REQUERIMIENTO: ISO 9001:2015: 7.4

2. Alcance

Este procedimiento aplica para toda la comunicación interna y/o externa de la Universidad Tecnológica de Salamanca e incluye:

- Comunicar los resultados, de carácter general, de las auditorías y revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Comunicar la política, los objetivos y metas de la calidad a todo el personal, así como informar sobre la evolución del comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad a todas las partes interesadas; y
- Dar a conocer los aspectos más relevantes del Sistema de Gestión de la Calidad a las partes interesadas, internas y externas, así como recibir y responder a sus requerimientos de información.

3. Responsabilidad y autoridad

Puesto	Responsabilidad	Autoridad
Rectoría de la UTS	Comunicar la política de la calidad, los objetivos y metas a la comunidad universitaria y partes interesadas;	Autoriza los cambios y actualizaciones de la política de la calidad, objetivos y metas cuando sea necesario.
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS	Realizar la difusión interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad, previo diseño de la presentación de la información para ser difundida en los medios de comunicación de la UTS.	Valida la información del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual debe incluir vigencia y responsable de la emisión.
Responsables de Eficacia	Realizar la difusión de las actualizaciones de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, entre todos los involucrados.	Coordina la difusión interna y/o externa de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad actualizados.
Departamento de Tecnologías de la Información	Actualizar la información del Sistema de Gestión de la Calidad en el Sitio WEB Institucional.	Dar de alta o baja la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, a solicitud de la Coordinación del SGC.
Departamento de Prensa y Difusión	Realizar los diseños para el SGC a solicitud de la Coordinación del SGC y difunde la información cuando se requiere en carteles informativos, redes sociales o gaceta institucional.	Valida el diseño, con base en la identidad corporativa de la UTS. Difunde a través de los medios de difusión oficiales la información del SGC que se le solicita.

4. Procedimiento

4.1 Entradas y Salidas

Entradas

Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011					
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 2 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría		Revisión: F	Fecha: 30-09-2020

Insumo	Origen
Detección de necesidades de comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad de la UTS.	Solicitudes por parte de los Responsables de Eficacia y partes interesadas del Sistema de Gestión de la Calidad.
Documentos actualizados del Sistema de Gestión de la Calidad, tomando en cuenta la identidad gráfica vigente.	Cambios en los documentos, generados por parte de los Responsables de Eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Salidas

Servicio o Producto	Destino
Difusión interna y/o externa de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Canales de comunicación: Sitio WEB de la UTS, correo electrónico, pantallas institucionales y tableros institucionales

4.2 Identificación y Trazabilidad

Identificación

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad tienen una clave de identificación, asignada de acuerdo con el INSGC001 Elaboración de documentos del SGC.

Trazabilidad

La trazabilidad se realiza con la operación del Procedimiento de Comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad, entre los diferentes niveles organizacionales y partes interesadas de la Universidad Tecnológica de Salamanca, a través de oficios, memorandos y correos electrónicos, donde queda registrada un número consecutivo y la fecha para darles seguimiento.

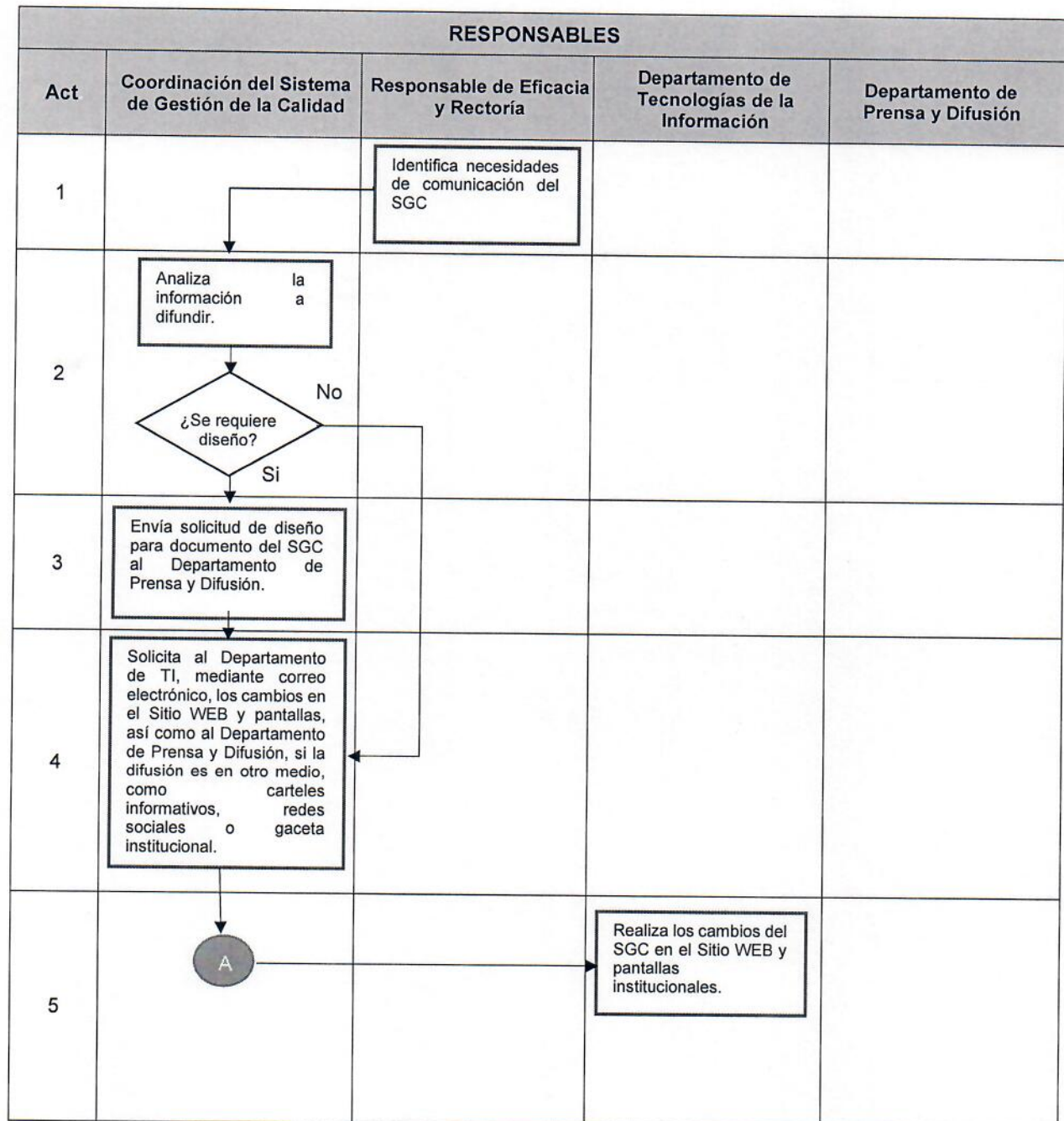
4.3 Propiedad del Cliente

Registros y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad generados por los Responsables de Eficacia.


Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011					
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

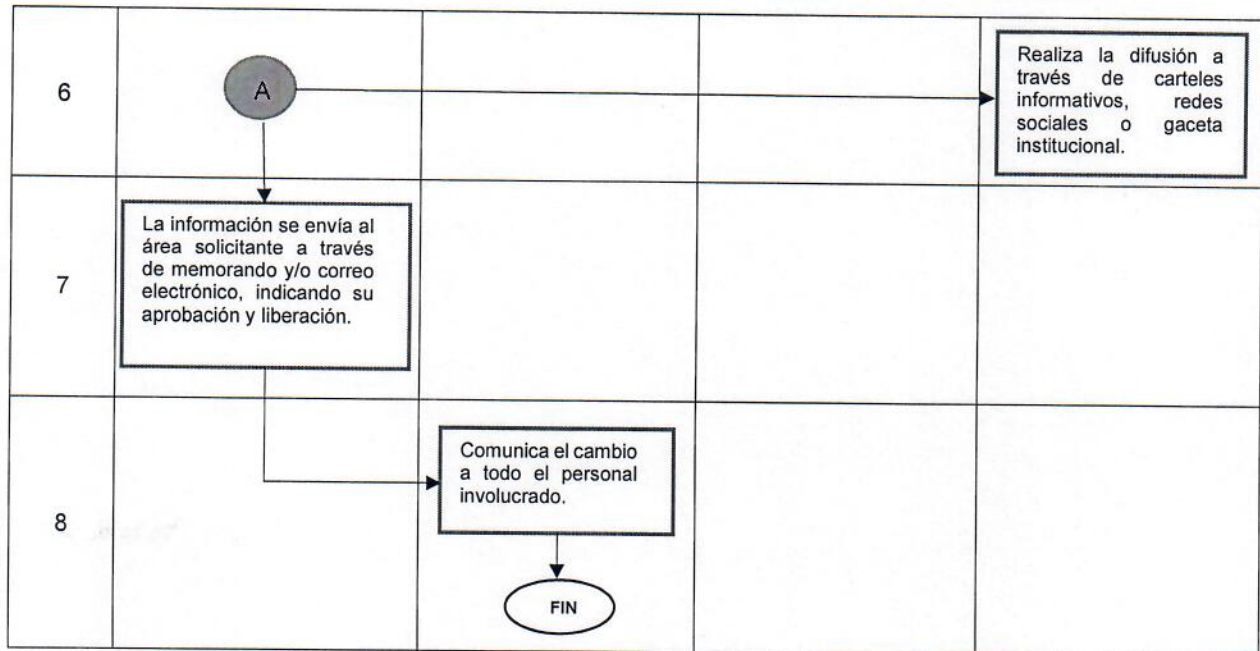
	Manual de Procedimientos		Página 3 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría	Revisión: F	Fecha: 30-09-2020	

4.4 Diagrama de flujo.



Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011				
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:
				Ing. Alfredo López Herrera Rector


	Manual de Procedimientos		Página 4 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría		Revisión: F	Fecha: 30-09-2020



4.5 Proceso

Act.	Responsable	Actividades (qué) / (cómo)	(cuándo) / (dónde)	Documento o registro	Formato del documento o registro
1	Responsable de Eficacia y Rectoría	Identifican necesidades de comunicación del Sistema de Gestión de la Calidad. El personal dueño de procesos y/o procedimientos determina la información que debe darse a conocer interna o externamente y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar.	En cualquier momento identifican necesidades de comunicación.	Correo electrónico ó Solicitud de cambios (RESGC011)	Digital
2	Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad	Analiza la información a difundir.	Una vez que verifica que la información sea correcta.		
3	Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad	De ser necesario algún diseño, solicita al Departamento de Prensa y Difusión la elaboración del mismo.	Una vez identificada la necesidad de diseño.	Correo electrónico de solicitud.	Digital

Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011					
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 5 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría		Revisión: F	Fecha: 30-09-2020

4	Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad.	Una vez validada la información, solicita al Departamento de TI, mediante correo electrónico, los cambios en el Sitio WEB y/o pantallas institucionales y al Departamento de Prensa y Difusión si la información es en otro medio, como carteles informativos, redes sociales o gaceta institucional.	Después de validar la información.	Correo electrónico de solicitud.	Digital
5	Departamento de Tecnologías de la Información	Realiza los cambios del SGC en el Sitio WEB y pantallas institucionales.	Después de recibir la solicitud de parte de la Coordinación del SGC.	Correo electrónico de solicitud.	Digital
6	Oficina de Prensa y Difusión	Realiza la difusión a través de carteles informativos, redes sociales o gaceta institucional.	Después de recibir la solicitud de parte de la Coordinación del SGC.	Correo electrónico de solicitud.	Digital
7	Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad	La información se envía al área solicitante a través de memorando y/o correo electrónico, indicando su aprobación y liberación.	Después de validar la información.	Correo electrónico/ documento físico	Físico / Digital
8	Responsables de Eficacia	Difunde y comunica el cambio al personal involucrado.	Una vez validada la información.	Correo electrónico	Digital


4.6 Indicadores de desempeño MA

$$\frac{\text{Total de solicitudes atendidas}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100 = \% \text{ solicitudes de comunicación atendidas}$$

5. Vocabulario y siglas

Término	Definición
Partes Interesadas	Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño del SGC.
Comunicación Interna	Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de la Rectoría, una Dirección, Departamento y/o parte interesada que solo se comunican al interior de Universidad Tecnológica de Salamanca.
Comunicación Externa	Son todas aquellas publicaciones de la Rectoría, una Dirección, Departamento y/o parte interesada que se comunica al exterior de la Universidad Tecnológica de Salamanca, en los diferentes canales de comunicación establecidos: Oficio, memorado, Sitio WEB, correo electrónico, redes sociales y gaceta institucional.

Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011					
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector

	Manual de Procedimientos		Página 6 de 6
	Comunicación		CÓDIGO: PDREC001
Emite: Rectoría		Revisión: F	Fecha: 30-09-2020

6. Anexos

Actividades de Comunicación Interna y Externa

7. Cambios

Revisión: A

8. Referencias

Código	Documento
MCSGC001	Manual de calidad.
	Norma ISO 9001:2015

Fecha de 1ª. Liberación: 12-01-2011					
Elaboró:	Ing. Alfredo López Herrera Rector	Revisó:	M. en A. Sandra Leticia Castañeda Sánchez Coordinadora del SGC	Aprobó:	Ing. Alfredo López Herrera Rector