

Comunicación interna y externa

Qué se comunica	Tipo de información	Cuándo se comunica	Origen de la información	A quién comunica	Cómo se comunica	Quién comunica
Difusión de resultados de revisión por la rectoría	Interna	Cuatrimestralmente	Alta dirección	Todo el personal de la institución	En la ruta del SGCA \\Esc-svr\SGCA.	Sistema de Gestión de la Calidad y Ambiental (SGCA)
Difusión, cambios y actualizaciones de la documentación del SGCA	Interna	Al realizarse un cambio o actualización	SGCA	Involucrados dentro del proceso o procedimientos actualizados	A través del correo electrónico institucional	SGCA y responsables de procesos
Responsabilidades y autoridades del SGCA	Interna	Permanente (Se encuentra disponible en la ruta para consulta)	SGCA	Partes interesadas	A través del ESSGC03 "Matriz de Responsabilidades Integral" en la ruta DEL SGCA \\Esc-svr\SGCA y página web de UTSOE http://www.utsoe.edu.mx/sgca/	SGCA
Documentación del SGCA	Interna	Permanente (Se encuentra disponible en la ruta para consulta)	Responsables de proceso	Todo el personal de la institución cuenta con acceso	En la ruta del SGCA \\Esc-svr\SGCA o página web de la UTSOE.	SGCA
Información del enfoque de procesos y riesgos (Carátula de procesos)	Interna	Permanente (Se encuentra disponible en la ruta para consulta)	Responsables de proceso	Todo el personal de la institución cuenta con acceso	En la ruta del SGCA \\Esc-svr\SGCA	SGCA
Información sobre el producto y/o servicio	Interna / Externa	Durante todo el año	Áreas interesadas	Comunidad estudiantil	A través de diferentes medios (visitas guiadas, visitas a instituciones, stand, foros, folletería, página institucional UTSOE, redes sociales, etc.) a las y los aspirantes y/o estudiantes de la UT acerca de los servicios educativos.	Prensa, Promoción y Difusión
	Interna / Externa	Durante todo el año	Vinculación	Publico en general y egresados	A través de diferentes medios (visitas guiadas, visitas a instituciones, stand, foros, folletería, página UTSOE, redes sociales, etc.) a las y los aspirantes y y/o estudiantes de la UT acerca de los servicios educativos. Programa anual de cursos y servicios de educación continua y servicios tecnológicos.	Prensa, Promoción y Difusión / Informática, Información y Estadística / Educación Continua y Servicios Tecnológicos.
	Externa	Durante todo el año	Áreas interesadas	Padres de familia	Atención personalizada en la institución, atención telefónica, vía correo electrónico, redes sociales, entre otros.	Áreas de atención de acuerdo al asunto a tratar.
Información comunicación interna (avisos, campañas, servicios)	Interna	Durante todo el año	Áreas interesadas	Comunidad universitaria	Difusión de comunicación interna de acuerdo a solicitud del cliente mediante solicitud de apoyo del área de comunicación indicando los medios de difusión requeridos.	Prensa, Promoción y Difusión
Información varia (comunicados, campañas, programas)	Interna / Externa	Cuando se requiera	Áreas interesadas	Partes interesadas	Difusión mediante visitas personalizadas, página UTSOE, o a través de gestión estratégica de la comunicación institucional.	Prensa, Promoción y Difusión
Información de sensibilización y concientización (eventos, campañas, servicios universitarios, información general)	Interna	Cuando se requiera	Comité ambiental y áreas responsables	Comunidad universitaria	Realizan campañas de sensibilización y concientización con el apoyo como medio de comunicación del área de Prensa, Promoción y Difusión y/o Personal.	Prensa, Promoción y Difusión / Personal
Información sobre los programas ofertados	Interna / Externa	Cuando se requiera	Servicios escolares	Estudiantes y aspirantes	Atiende la solicitud del aspirante a través de contacto vía telefónica o correo electrónico (marketing de contenido).	Prensa, Promoción y Difusión
Consultas, contratos o atención de servicios tecnológicos y educación continua	Externa	Cuando se requiera	Área responsable	Clientes (estudiantes, empresarios, partes interesadas)	Se contacta al cliente (estudiantes, empresarios u otros sobre los cambios en relación con los servicios o contratos pactados.	Área responsable (Vinculación y Prensa, Promoción y Difusión)

Comunicación interna y externa

Qué se comunica	Tipo de información	Cuándo se comunica	Origen de la información	A quién comunica	Cómo se comunica	Quién comunica
Retroalimentación y quejas del Cliente	Interna / Externa	Al presentarse	Área correspondiente	Clientes (estudiantes, empresarios, partes interesadas)	Una vez recibida la queja, es analizada y atendida, de acuerdo a lo indicado PRSGC05 "Procedimiento de Atención a queja, sugerencia, petición o felicitación"	Área correspondiente
Información sobre propiedad de cliente	Externa	Cuando se requiere	Área responsable	Clientes (estudiantes, empresarios, partes interesadas)	Información sobre el daño o deterioro de sus bienes (documentación, información etc.) por medio de correo electrónico.	Área responsable
Información sobre propiedad de proveedor	Externa	Cuando se requiere	Área de Administración y Finanzas	Proveedor	Se mantiene confidencialidad de propuestas, documentos o información de datos personales, así mismo cuando se cuenta con muestras. Las muestras se separan y se identifican. En el caso de algún deterioro o pérdida se le comunicará formalmente lo sucedido a través de DAF.	Dirección de Administración y Finanzas
Información para alta en el padrón de proveedores	Externa	Cuando se requiere	Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales	Proveedor	Se envía correo con los requerimientos, liga, teléfono y dirección para que los presenten a la Secretaría de Finanzas para darse de alta en el padrón de proveedores.	Dirección de Administración y Finanzas
Información de especificaciones y requerimientos	Externa	Cuando se requiere	Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales	Proveedor	Mediante un correo con la orden de compra que contiene las especificaciones de bienes, productos y servicios requeridos	Dirección de Administración y Finanzas
Información de nuevos productos, sustitutos o cambios	Externa	Cuando se requiere	Jefatura de Recursos Materiales y Servicios Generales	Proveedor	Cada vez que surge la necesidad de cambios se informan por correo electrónico.	Dirección de Administración y Finanzas
Información de necesidades de cambios de procesos, métodos, equipos, clientes	Interna	Cuando se requiere	Área responsable	Alta Dirección	Mediante la revisión en aprobación de procesos, métodos, equipos, clientes que se atienden en las revisiones por rectoría.	Responsable del proceso
Información de desempeño del proveedor	Externa	Cuando existe una diferencia o revisión mensual	Jefatura de Mantenimiento e instalaciones	Proveedor	Se realiza a través del formato de reevaluación de proveedores RERMS11, en el cual se evalúan tres aspectos: precio, calidad y servicio.	Dirección de Administración y Finanzas
Información legal y reglamentaria	Externa	Cuando se requiere	Áreas conforme al ámbito de competencia	Autoridades	Establece relaciones con las autoridades con la finalidad de dar cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios. La información de por medio o retroalimentación se brinda por medio de correos electrónicos, comunicados o visitas con las autoridades correspondientes.	Áreas conforme al ámbito de competencia
Información legal y reglamentaria	Interna	Cuando se requiere	Autoridades que desarrollan las normatividades conforme ámbito de competencia	Personal de la organización	Informa sobre los requisitos legales y reglamentarios a cumplir dentro de la operación, así como la actualización de normatividades.	Áreas conforme al ámbito de competencia
Política, objetivos y metas	Interna	Al liberarse o realizarse alguna actualización	Alta Dirección	Personal de la organización	Una vez que se lleva a cabo la Revisión por la Rectoría en donde se establecen y da seguimiento a la política, objetivos y metas se comparten los resultados identificados en el; incluyendo cualquier cambio en los mismos. Tableros de los edificios.	SGCA
Liberación de los cambios realizados a la documentación del SGCA	Interna	Al realizarse la actualización o liberación de algún documento	SGCA	Responsables de procesos	Notificación vía correo electrónico	SGCA

Comunicación interna y externa

Qué se comunica	Tipo de información	Cuándo se comunica	Origen de la información	A quién comunica	Cómo se comunica	Quién comunica
Aspectos e impactos ambientales significativos	Interna	Al liberarse o realizarse alguna actualización	Comité Ambiental (CAM)	Todo el personal de la institución	A través de la Alta Dirección y de al menos una revisión anual por los y las responsables de procesos en el RECAM06 "Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales".	SGCA
Protocolos de emergencias ambientales	Interna	Al inicio de cuatrimestre y/o reuniones de reforzamiento	Unidad Interna de Protección (UIP)	Todo el personal de la institución	Se dan a conocer en las capacitaciones y en el INUIP01 "Instructivo del Procedimiento de Preparación y Respuesta ante emergencias". Se realizan simulacros anuales.	Unidad Interna de Protección Civil UIP
Planes de Acción ambientales	Interna	Al liberarse o realizarse alguna actualización	Comité Ambiental (CAM)	Todo el personal de la institución	A través de la Alta Dirección y en la liga del SGCA \\Esc-svr\SGCA	SGCA
Aspectos básicos del SGCA	Interna	Cada ciclo escolar al momento de la inducción	SGCA	Estudiantes	Semana de inducción	SGCA
Comunicación de responsabilidades y autoridades	Interna	A la contratación	Jefatura de Personal	Todo el personal de la institución	Entrega de copia de cédula de puestos al ingreso	Departamento de personal
Inducción a personal de nuevo ingreso	Interna	A la contratación	Jefatura de Personal	Al personal de nuevo ingreso	En la capacitación de inducción	Departamento de personal
Información relevante y comunicados	Interna	Cuando se requiere	Áreas interesadas	Comunidad universitaria	Campañas de difusión, página UT SOE, correo electrónico o canal de comunicación que se requiera.	Prensa, Promoción y Difusión / Personal
Información sobre el tratamiento de salidas no conformes	Interna	Cuando se presenta una salida no conforme	Responsables de proceso	Todo el personal de la institución	De acuerdo a la tabla de salidas no conformes, éstas se presentan en las revisiones por la rectoría, y a través de RESGC18 "Bitácora de Salidas no Conformes".	SGCA
Promoción de actividades deportivas y culturales	Interna	Cuando se requiere	Áreas interesadas	Comunidad universitaria	Campañas de difusión, páginas UT SOE, correo electrónico, redes sociales o canal de comunicación que se requiera.	Prensa, Promoción y Difusión y Actividades Culturales y deportiva.
Difusión de resultados de auditorías internas	Interna	Al pasar un evento de auditoría	Auditor Líder	Todo el personal de la institución	A través Informe de Revisión por Rectoría y en la ruta del sgca \\Esc-svr\SGCA	SGCA
Desempeño Ambiental	Interna/Externa	Cuatrimstralmente	SGCA	Partes interesadas	A través de la página web de UT SOE.	SGCA