

Comunicación interna y externa

ESREC08-F

| 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 \\172.16.2.104\sgca2 | 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 | A las personas involucradas 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 \\172.16.2.104\sgca2 y página web de UT SOE 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 \\172.16.2.104\sgca2 y página web de la UT SOE. | 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 \\172.16.2.104\sgca2 | 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 UT SOE, 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 | Público en general y egresados | A través de diferentes medios (visitas guiadas, visitas a instituciones, stand, foros, folletería, página UT SOE, redes sociales, etc.) a las y los aspirantes 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 varía (comunicados, campañas, programas) | Interna / Externa | Cuando se requiera | Áreas interesadas | Partes interesadas | Difusión mediante visitas personalizadas, página UT SOE, 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) |
| 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 |

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 |
|---|---------------------|--|---|---|---|---|
| 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

ESREC08-F

| 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 \\172.16.2.104\sgca2 | SGCA |
| Aspectos básicos del SGCA | Interna | Cada ciclo escolar al momento de la inducción | SGCA | Estudiantes | Curso 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 perfil de puestos al ingreso | Personal |
| Inducción a personal de nuevo ingreso | Interna | A la contratación | Jefatura de Personal | Al personal de nuevo ingreso | En la capacitación de inducción | Personal |
| Información relevante y comunicados | Interna | Cuando se requiere | Áreas interesadas | Comunidad universitaria | Campañas de difusión, página UTSOE, 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 UTSOE, correo electrónico, redes sociales o canal de comunicación que se requiera. | Prensa, Promoción y Difusión / 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 \\172.16.2.104\sgca2 | SGCA |
| Desempeño Ambiental | Interna/Externa | Cuatrimestralmente | SGCA | Partes interesadas | A través de la página web de UTSOE. | SGCA |