|  |  |
| --- | --- |
| **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** | **06/10/2021** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ELEMENTO A COMUNICAR** | **RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN** | **¿A QUIÉN LE COMUNICA?** | **¿CUÁNDO SE LE COMUNICA?** | **MEDIOS Y ESTRATÉGIAS** | **RESULTADO ESPERADO** |
| **Política de la calidad** | Alta Dirección | A todo el personal involucrado en el SGC de la UJED | Permanente y la información se analiza en la última reunión Revisión por la Dirección de cada año y se actualiza de acuerdo a las necesidades del Sistema | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx)  Reunión de Revisión por la Dirección del Comité. | Que todo el personal involucrado la conozca, la comprenda, se aplique y que incluya un compromiso de mejora continua |
| **Objetivos de la calidad** | Alta Dirección | A todo el personal involucrado en el SGC de la UJED | Permanente y la información se analiza en la última reunión de revisión por la Dirección de cada año y se actualiza de acuerdo a las necesidades del Sistema | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) Reunión de Revisión por la Dirección del Comité. | Que todo el personal involucrado los conozca, los comprenda y aumente activamente su participación en actividades de mejora. |
| **Tendencias de indicadores de proceso** | Responsables de proceso y responsables de indicadores de cada área. | A la Alta Dirección y al personal involucrado en el proceso | Trimestralmente en cada Reunión de Revisión por la Dirección | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) Reunión de revisión por la Dirección de cada área y del Comité. | Cumplimiento de las metas establecidas en cada indicador, mejorar la coordinación de los procesos, mediante un sistema de procesos alineados que aporten a los indicadores institucionales.  . |
| **Conocimientos nuevos** | Alta Dirección, Responsables de capacitación y responsables del conocimiento adquirido | Personal Involucrado | Una vez recibida la Información y al compartir los conocimientos y la experiencia. | Reuniones de Trabajo, Reuniones informativas, Cursos de Capacitación y a través del diálogo abierto. | Difundir la información a niveles pertinentes para un mejor desempeño de los procesos y aumentando la confianza y colaboración en la Institución. |
| **Cambios en los requisitos del cliente** | Responsables de procesos. | Al personal involucrado en la prestación del servicio y a la Alta Dirección. | Antes, durante y después de una planificación de cambios al proceso, después de obtener resultados de la realización de encuestas para evaluar la satisfacción de los cliente. | Reuniones de Trabajo, Reuniones informativas comunicando los resultados y tomando acciones adecuadas. | Mejorar la calidad en el servicio y aumento en la satisfacción del cliente. |
| **Quejas del cliente** | Responsable de quejas | Personal Involucrado en la queja presentada, personal involucrado en el SGC y Alta Dirección | Al momento de recibir una queja, y se presenta reporte en reunión trimestral de Revisión por la Dirección | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx). Reunión de revisión por la Dirección de cada área y del Comité. | Mantener comunicación con el usuario atendiendo las quejas para poder prestar un mejor servicio. |
| **No conformidades y acciones correctivas** | Personal que levanta la NC (personal del área, auditor interno y/o externo) | A dueños de procesos donde se está detectando la No Conformidad | Al momento de detectar la NC | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) o Reporte de Hallazgos cuando se trate de una No conformidad derivada de una Auditoría Interna | Atender con eficacia los incumplimientos a la norma por medio de Acciones Correctivas Eficientes que impidan se vuelva a presentar el problema |
| **Oportunidades de Mejora** | Alta Dirección, Personal involucrado en los procesos y personal que detecte la oportunidad de mejora. | A dueños de procesos donde se está detectando la oportunidad de mejora | Al momento de detectar la Oportunidad de Mejora o en Revisión por la Dirección. | Página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) Reunión de revisión por la Dirección de cada área y del Comité. | Mejorar el desempeño del proceso, las capacidades de la Institución y la satisfacción del clientes. |
| **Cambios en documentación interna o externa** | Dueños de procesos que se encuentran dentro del alcance del SGC y a su vez los responsables de Control de información Documentada del área y de la Coordinación de Calidad. | A todo el personal involucrado en la documentación a modificar. | Antes de la modificación para integrar a los responsables del proceso en la planificación de los cambios y una vez hecha la modificación se comunica a los involucrados. | Para la planificación se comunica de manera interna por medio de trabajos colegiados, al momento de la notificación de los cambios se debe difundir vía página del SGC y dependiendo de servicio a usuarios, se comunica con apoyos visuales en puntos estratégicos. | Que las partes interesadas contribuyan a la mejora continua. |
| **Planeación y Resultados de auditoria** | Auditor líder, Jefes de equipo auditor y auditores internos de Calidad. | A todo el personal involucrado en el alcance del SGC | Antes, durante y después de cada auditoría interna. | Reuniones de trabajo, por medio de página del SGC, Revisión por la Dirección y reuniones de retroalimentación de auditoría. | Dar a conocer toda la parte de evaluación, mantenimiento y verificación de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. |
| **Resultados de revisión por la dirección** | Comité de Calidad, Coordinación de Calidad, Directores, Coordinadores y jefes de área. | A todo el personal involucrado en el SGC | Después de cada Revisión por la Dirección | Por medio de la página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx)  Y de manera interna por medio de comunicados y reuniones con el personal a su cargo. | Dar a conocer los acuerdos y resultados de la revisión periódica del SGC. |
| **Plan de Capacitación** | DDGRH Y Coordinación de Calidad | A todo el personal involucrado en el SGC | DDGRH - Junio por medio la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) | A través de estudios de campo de DNC y a través de las noticias de la página del SGC [www.scalidad.ujed.mx](http://www.scalidad.ujed.mx) Correo electrónico. | Que todo el personal involucrado en el SGC cuente con la competencia necesaria para desempeñar sus roles y responsabilidades con eficacia. |
| **Partes interesadas** | Cada responsable de procesos y áreas que pertenecen al alcance del SGC | Cada responsable de procesos y áreas que pertenecen al alcance del SGC | Cuando se requiera la interacción con las partes interesadas para dar seguimiento a los requisitos y a la revisión de la información pertinente. | Por medios electrónicos, de manera oficial a través de oficio, verbalmente o vía telefónica. | Dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes. |
| **Riesgos y oportunidades** | Cada responsable de procesos y áreas que pertenecen al alcance del SGC | A la alta Dirección y al personal involucrado. | De manera permanente para el seguimiento a las acciones determinadas para abordar los riesgos y oportunidades  Cada tres meses en Revisión por la Dirección para presentar avances y evaluar la eficacia de éstas acciones. | A través de las entradas de Revisión por la Dirección y de informes de avances de las acciones tomadas. | Evaluar la eficacia de las acciones con base en los resultados obtenidos, que permitan tomar decisiones optimizando los recursos, para disminuir los riesgos y aprovechar las oportunidades detectadas. |
| **Comunicación Interna General** |  |  |  |  |  |
| **Necesidades de Compras** |  |  |  |  |  |
| **La contratación de un servicio externo** |  |  |  |  |  |