

Procedimiento Comunicación

Dirección de Planeación, Programación y Evaluación. Emitió	Responsable del SGC Revisó	Rectoría Aprobó

1. Propósito

Asegurar el establecimiento de los canales apropiados de comunicación interna y externa para mantener la efectividad del Sistema de Gestión con base en la opinión y el consentimiento de las partes interesadas pertinentes.

Transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión, estrategia y política de la UPMyS, así como colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UPMyS, incluyendo la información sobre el método educativo de prestación, resultados de aprendizaje previsto, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, así como resultados científicos, métodos, enfoques y los productos y servicios de aprendizaje subyacentes.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para todo el personal de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra.

3. Políticas de operación

- 3.1 El presente procedimiento deberá ser conocido y aplicado por todos los involucrados.
- 3.2 El presente procedimiento se plantea de manera incluyente y libre de estereotipos de género, por lo que al referirse a una persona como “*el*” puede significar “*él o ella*”.
- 3.3 Es responsabilidad de la UPMyS conocer la opinión y el consentimiento de las partes interesadas pertinentes de acuerdo al servicio educativo proporcionado.
- 3.4 Es responsabilidad de la UPMyS transmitir a las partes interesadas información pertinente, precisa y a tiempo, coherente con la misión, visión y política de calidad de la UPMyS.
- 3.5 Es responsabilidad de la UPMyS colaborar y coordinar actividades y procesos con las partes interesadas pertinentes dentro de la UPMyS, incluyendo la información sobre el método educativo de prestación, resultados de aprendizaje previsto, cualificaciones, innovaciones, nuevas ideas, así como resultados científicos, métodos, enfoques y los productos y servicios de aprendizaje subyacentes.
- 3.6 Es responsabilidad de la UPMyS mantener acuerdos de comunicación considerando acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a la política y plan estratégico de la UPMyS; el diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos, las consultas, solicitudes, admisiones o registros; los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa; la retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los mismos.
- 3.7 Es responsabilidad del Responsable del SGC informar a los estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos.
- 3.8 Es responsabilidad del Responsable del SGC hacer el seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación y establecer un plan de comunicación en función de los resultados de la supervisión.

4. Indicadores de acreditación y/o medición:

Atender al 100% los seguimientos correspondientes del plan de comunicación.

5. Descripción del procedimiento

Secuencia	Responsable	Actividades
5.1	Responsable del SGC	Analiza a finales de cada año, a las partes interesadas en comunicación (ver Tabla 1) con el propósito de determinar el nivel de comunicación pertinente.
5.2	Responsable del SGC	Determina y documenta en la Tabla 1 , los objetivos de comunicación de acuerdo a las partes interesadas establecidas para el sistema de gestión.
5.3	Responsable del SGC	Determina en la Tabla 1 cada método de comunicación correspondiente a cada objetivo de la comunicación institucional.
5.4	Responsable del SGC	Establece, en sus programas educativos, diferentes niveles de participación para las diferentes partes interesadas; incluyendo la participación de las organizaciones industriales definiendo puestos para prácticas en empresa; servicio social, estancias y estadias.
5.5	Directores de Programas Académicos	Promueve, al inicio de cada cuatrimestre, la elección de jefes de grupo como representantes de los intereses estudiantiles.
5.6	Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria.	Consulta a los empleadores sobre sus requisitos de habilidades requeridas para incorporarlas los programas de estudio así como al perfil de egreso de los estudiantes.
5.7	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	Realiza la evaluación del desempeño de los proveedores para obtener su mejor desempeño.
Comunicaciones para transmitir información relevante, precisa y oportuna a partes interesadas		
5.8	Responsable del SGC	<p>Estima diferentes metodologías de comunicación dependiendo de las partes interesadas a las que se dirige; esto incluye:</p> <p>a) Comunicaciones genéricas: las comunicaciones están dirigidas a todas las partes interesadas y/o público en general.</p> <p>b) Comunicaciones dirigidas: las comunicaciones están dirigidas a grupos específicos de las partes interesadas.</p> <p>c) Comunicaciones personalizadas: la comunicación se produce como un proceso bidireccional entre la UPMYS y partes interesadas específicas.</p> <p>Los métodos de comunicación de describen en la Tabla 1.</p>
Frecuencia de comunicación con las partes interesadas		
5.9	Responsable del SGC	<p>Define en la Tabla 1, la frecuencia de comunicación con las partes interesadas, considerando los siguientes factores de la comunicación:</p> <p>a) Antes de introducir nuevos programas o nuevos productos y servicios.</p> <p>b) Inmediatamente después de aprobar o emitir cualquier cambio que pueda tener un impacto en las partes interesadas.</p> <p>c) Con regularidad según lo acordado con las partes interesadas o según lo establecido por el método de comunicación.</p>

Secuencia	Responsable	Actividades
		d) Después de cualquier queja de las partes interesadas.
Recepción y tratamiento de los comentarios de las partes interesadas		
5.10	Responsable del SGC	<p>Recibe y registra en el registro Comentarios y retroalimentación de las partes interesadas, la comunicación de las partes interesadas, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> La identidad del remitente (a menos que sea anónimo). La fecha de recepción de la comunicación. El tema de la retroalimentación. La necesidad de actuar o no en los comentarios. Las personas involucradas en la UPMYS que necesita actuar sobre la retroalimentación. La fecha límite para responder a las partes interesadas, si es necesario.
Revisión del impacto de los comentarios de las partes interesadas sobre el sistema de gestión		
5.11	Responsable del SGC	Asegura en el registro Comentarios y retroalimentación de las partes interesadas , que después de una revisión de la retroalimentación, las personas involucradas toman las medidas requeridas y hacen las mejoras necesarias para el SGOE.
Comunicación del sistema de gestión		
5.12	Responsable del SGC	<p>Mediante la Tabla 1 y la Tabla 2 comunica la importancia de una gestión de la UPMYS eficaz y conforme con los requisitos del SGOE.</p> <p>Asegura la existencia de canales de comunicación para que las partes interesadas puedan recibir la información que necesitan para su actividad.</p>
5.13	Responsable del SGC	Comunica en los medios institucionales, las políticas de la UPMYS para su entendimiento y aplicación dentro de la institución.
5.14	Departamento de Recursos Humanos	Comunica los roles, responsabilidades y autoridades en la UPMYS, mediante el Organigrama y los Perfiles de puestos documentados.
5.15	Profesor	Comunica los resultados de las calificaciones correspondientes a la prestación del servicio educativo.
5.16	Responsable de Programa Académico	Comunica el método educativo de prestación y duración del servicio educativo para asegurar su idoneidad continua.
5.17	Responsable del SGC	<p>Determina en la Tabla 2 las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGOE que incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> Qué se comunica. Por qué se comunica. Cuándo se comunica. A quién se comunica. Cómo se comunica.

Secuencia	Responsable	Actividades
		f) Quién comunica.
5.18	Responsable de Programa Académico	<p>Determina e implementa acuerdos eficaces para comunicarse con los estudiantes y otras partes interesadas en relación a:</p> <p>a) La política y plan estratégico de la UPMYS;</p> <p>b) El diseño, contenido y entrega de productos y servicios educativos;</p> <p>c) Las consultas, solicitudes, admisiones o registros;</p> <p>d) Los datos del desempeño de los estudiantes, incluidos los resultados de la evaluación formativa y sumativa;</p> <p>e) La retroalimentación del estudiante y las partes interesadas, incluidas las quejas del estudiante y las encuestas de satisfacción de los estudiantes/partes interesadas.</p>
5.19	Departamento de Asesorías y Tutorías	<p>Informa a sus estudiantes y otros beneficiarios sobre los puntos de contacto externos en caso de problemas no resueltos (mediadores, litigantes, organismos gubernamentales, defensores del pueblo, protectores, representantes de estudiantes u otros terceros).</p>
5.20	Responsable del SGC	<p>Realiza a finales de año (o cuando sea necesario), mediante el registro Comentarios y retroalimentación de las partes interesadas, el seguimiento de la implementación de sus esfuerzos de comunicación, así como el plan de comunicación (Tabla 1 y la Tabla 2) en función de sus resultados.</p>
Comunicación de los requisitos para los productos y servicios educativos		
5.21	Responsable de Programa Académico	<p>Notifica de forma entendible y clara a los estudiantes y a otras partes interesadas:</p> <p>a. Los propósitos, formato y contenido de los productos y servicios educativos, así como los instrumentos y criterios que se utilizarán para la evaluación.</p> <p>b. Los compromisos, las responsabilidades y las expectativas puestos en los estudiantes y otros beneficiarios.</p> <p>c. Los medios por los cuales el aprendizaje logrado y la evaluación será reconocido.</p> <p>d. Los métodos que se utilizarán en caso de no conformidad o desacuerdo entre cualquier parte interesada.</p> <p>e. Quién apoyará el aprendizaje y la evaluación, y cómo se apoyará.</p> <p>f. Los costos del servicio educativo y sus componentes.</p> <p>g. Las habilidades requeridas (incluidas TIC), las calificaciones y la experiencia profesional.</p>
Información para los proveedores externos		
5.22	Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	<p>Asegura la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo, para:</p> <p>a. Los procesos, productos y servicios a proporcionar.</p> <p>b. La aprobación de los productos y servicios, los métodos, procesos, equipos y la liberación de productos y servicios.</p>

Secuencia	Responsable	Actividades
		<p>c. La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;</p> <p>d. Las interacciones del proveedor externo con la UPMYS.</p> <p>e. El control y el seguimiento del desempeño del proveedor.</p> <p>f. Las actividades de verificación o validación que la UPMYS, sus estudiantes y otros beneficiarios, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>
Evaluación sumativa		
5.23	Responsable de Programa Académico Profesor	<p>a. Asegura que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y son comunicados a los estudiantes.</p> <p>b. Garantiza la trazabilidad de las calificaciones entre el desempeño del estudiante y la calificación asignada.</p> <p>c. Conserva información documentada de la evaluación como evidencia de las calificaciones asignadas y la pone a disposición de las partes directamente interesadas.</p>
Tratamiento de las quejas y apelaciones		
5.24	Responsable del SGC	<p>Establece y mantiene en el registro Comentarios y retroalimentación de las partes interesadas, un método para el tratamiento de las quejas y apelaciones, y la forma de informar a las partes interesadas, considerando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Comunicar el método a todas las partes interesadas. Recibir las quejas y apelaciones. El seguimiento a las quejas y apelaciones. Reconocer las quejas y apelaciones. Realizar una evaluación inicial de las quejas y apelaciones. Investigar las quejas y apelaciones. Responder a las quejas y apelaciones. Comunicar la decisión. Cerrar las quejas y apelaciones. <p>Garantiza la confidencialidad de quienes presentan quejas y apelaciones y la objetividad de los investigadores.</p> <p>Conserva la información documentada de las quejas o apelaciones recibidas, así como de su resolución.</p>
5.25	Responsable del SGC	<p>Establece los canales de comunicación apropiados a través de cada uno de sus procedimientos documentados para mantener la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y la mejora continua de acuerdo a la Tabla 1 Niveles de comunicación y la Tabla 2 Comunicación Interna y Comunicación Externa.</p>

Fin

PLAN DE COMUNICACIÓN

Tabla 1: Niveles de comunicación

Partes Interesadas en Educación Superior	Nivel			Objetivo de la comunicación	Métodos de comunicación (personalizado, dirigido, genérico)
	Iniciales	Nivel de Interés	Nivel de Participación		
Aspirantes	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de pre-registro.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIAA.
Alumnos	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su ingreso, y permanencia.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIAA.
Egresados	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de egreso y seguimiento de egresados.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIAA.
Docentes	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su nivel de responsabilidad y autoridad, derechos y normatividad y políticas.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Toma conjunta de decisiones.
Sectores sociales y económicos	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre convenios, perfil de egreso, oferta educativa, egresados.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Redes sociales. Toma conjunta de decisiones. Entrevistas.
Proveedores	MC	Medio	Consultado	Mantener comunicación efectiva sobre los términos contractuales y requisitos de adquisiciones.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes Sociales. Reuniones de trabajo.
Junta Directiva Consejo Social Consejo de Calidad Autoridades educativas	MI	Medio	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre cumplimiento del marco legal y los resultados institucionales.	Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Toma conjunta de decisiones.
Autoridades estatales y federales	MI	Medio	Involucrado	Asegurar el cumplimiento del marco normativo estatal y federal.	Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Toma conjunta de decisiones.

Partes Interesadas en Educación Superior	Iniciales	Nivel		Objetivo de la comunicación	Métodos de comunicación (personalizado, dirigido, genérico)
		Nivel de Interés	Nivel de Participación		
Tutor	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre el proceso de tutorías y situación de los estudiantes.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Toma conjunta de decisiones.
Asesor	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre el proceso de asesorías y situación de los estudiantes.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Toma conjunta de decisiones.
Rectoría	AI	Alto	Involucrado	Cumplimiento de resultados institucionales.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Toma conjunta de decisiones.
Áreas Académicas	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su nivel de responsabilidad y autoridad, derechos y normatividad y políticas.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Toma conjunta de decisiones.
Áreas Administrativas	AI	Alto	Involucrado	Mantener comunicación efectiva sobre su nivel de responsabilidad y autoridad, derechos y normatividad y políticas.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Toma conjunta de decisiones.
Público en General	BC	Bajo	Consultado	Mantener comunicación efectiva sobre los temas de interés.	Redes sociales. Sitio web. Llamadas telefónicas. Reuniones. Verbalmente.

Tabla 2: Comunicación Interna y Comunicación Externa
Comunicación Interna

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
Rectoría.	Para dirigir estratégicamente a la institución.	Plan de desarrollo institucional. Ejes estratégicos. Líneas de Acción. Metas institucionales.	Continuamente.	H. Junta Directiva. Secretarios. Responsables de Programas Académicos. Jefaturas de Departamento. Responsables de área.	Verbalmente. Oficios. Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Toma conjunta de decisiones.
Alumnos.	Para dar a conocer sus necesidades.	Necesidades de tutorías y asesorías.	Continuamente.	Al Tutor(a). Departamento de Asesorías y Tutorías. Responsables de Programas Académicos.	Verbal. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.
	Para retroalimentación y seguimiento de sus expectativas.	Logros académicos y grado de satisfacción de los servicios.	Al final del ciclo escolar.	Dirección de Planeación, Programación y Evaluación. Responsables de Programas Académicos.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sistema Informático de Trayectorias Académicas.
Áreas Administrativas. Áreas Académicas. Docentes. Tutor. Asesor.	Para asegurar la dirección académica y control de la institución.	Calendario Escolar. Horarios.	Previo al inicio del Cuatrimestre.	Docentes. Alumnos.	Página web institucional. Correo electrónico. SIIAA.
		Necesidades de capacitación.	Inicio del ciclo escolar.	Departamento de Recursos Humanos. Jefes Inmediatos.	Verbalmente. Oficios. Correo Electrónico.
		Resultados de evaluación de desempeño.	Al inicio del cuatrimestre.	Docentes. Personal Académico y Administrativo.	Reporte de evaluación de desempeño. SIIAA.
		Procedimiento y horarios de tutoría y asesoría.	Al inicio del cuatrimestre.	A las personas Tutoradas y Asesoradas.	Reuniones. Oficios. Registros de Asesorías y Tutorías. Correo electrónico.
		Resultados de la evaluación del aprendizaje.	Durante el cuatrimestre.	Alumnos. Tutores(as). Responsables de Programas Académicos.	Retroalimentación de evaluación. Registro de calificaciones en SIIAA. Correo electrónico.
Egresados.	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de egreso y seguimiento de egresados.	Requisitos legales para egreso y titulación. Solicitud de información para el programa institucional de seguimiento de egresados.	Cuando el estudiante culmina sus créditos y libera Servicio Social.	Subdirección de Vinculación y Difusión y Extensión Universitaria. Departamento de Servicios Escolares.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.

Comunicación Externa

Quién comunica	Para qué comunica	Qué se comunica	Cuándo se comunica	A quién se comunica	Cómo se comunica
Autoridades estatales y federales.	Para asegurar el cumplimiento del marco normativo estatal y federal.	Información estadística institucional. Cumplimiento del marco normativo del sistema educativo nacional.	Cuando se es requerido.	A las autoridades solicitantes correspondientes.	Oficios institucionales. Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas.
Aspirantes.	Mantener comunicación efectiva sobre su proceso de pre-registro.	Proceso de Pre-registro.	Cuando se es requerido.	Aspirantes a ingresar a la universidad.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes sociales. Sitio web. SIIAA.
Junta Directiva. Consejo Social. Consejo de Calidad. Autoridades educativas.	Resultados institucionales de cumplimiento.	Información institucional. Cumplimiento de metas establecidas. Resultados de cumplimiento.	Trimestralmente, Cuatrimestralmente o cuando sea requerido.	A los miembros de la H. Junta Directiva, Consejo Social, Consejo de Calidad y Autoridades Educativas.	Carpetas informativas. Oficio institucional. Sesiones y Reuniones de trabajo. Correos electrónicos.
Sectores sociales y económicos.	Para asegurar el perfil de egreso de los programas educativos.	Información sobre estudiantes en proceso de egreso y/o egresados.	Cuando se es requerido.	A la alta dirección de los Sectores sociales y económicos.	Reuniones de trabajo. Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Oficios. Redes sociales. Toma conjunta de decisiones. Entrevistas.
Proveedores.	Asegurar compras responsables.	Información correspondiente a los requisitos de compra de bienes o servicios institucionales.	Cuando se es requerido.	A las autoridades solicitantes correspondientes.	Correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Redes Sociales. Reuniones de trabajo.
Público en General.	Mantener comunicación efectiva sobre los temas de interés.	Requisitos legales de inscripción. Trayectoria de estudios en su caso.	Al inicio de la carrera y durante la trayectoria de estudios.	Departamento de Servicios Escolares. Autoridades institucionales.	Redes sociales. Sitio web. Llamadas telefónicas. Reuniones. Verbalmente.

6. Documentos de referencia (interacción con otros documentos)

Responsable	Proceso o documento
Secretaría Administrativa	Manual de organización de la Universidad Politécnica del Mar y la Sierra
Dirección de Planeación, Programación y Evaluación	Plan de Desarrollo Institucional.

7. Control de registros

Responsable	Registro
Responsable del SGC	Registro Cometarios y retroalimentación de las partes interesadas
Departamento de Recursos Humanos	Organigrama
Departamento de Recursos Humanos	Perfiles de puestos
Responsable del SGC	Tabla 1 Niveles de comunicación
Responsable del SGC	Tabla2 Comunicación Interna y Comunicación Externa.

8. Glosario

- 8.1 **Otros beneficiarios:** Gobierno, mercado laboral, padres y tutores.
- 8.2 **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 8.3 **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- 8.4 **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- 8.5 **Organización educativa:** organización cuyo negocio principal es la provisión de productos educativos y servicios educativos.
- 8.6 **Servicio educativo:** proceso que apoya la adquisición y el desarrollo de la competencia de los estudiantes a través de la enseñanza, aprendizaje o investigación.
- 8.7 **Producto educativo:** recurso de aprendizaje bienes tangibles o intangibles utilizados en el apoyo pedagógico de un servicio educativo.
- 8.8 **Estudiante:** beneficiario que adquiere y desarrolla competencia utilizando un servicio educativo.
- 8.9 **Beneficiario:** persona o grupo de personas que se benefician de los productos y servicios de una organización educativa y a quien la organización educativa está obligada a servir en virtud de su misión.
- 8.10 **Educador:** persona que desempeña actividades de enseñanza.
- 8.11 **Responsabilidad social:** responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y esté integrada en toda la organización y se lleve a la practica en sus relaciones.

9. Control de cambios

Nivel de revisión	Sección y/o página	Descripción de la modificación y mejora	Fecha de modificación
01	-----	-----	Enero de 2021
02			
03			
04			
05			