



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE PUERTO PEÑASCO
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

PROCEDIMIENTO	QUE COMUNICA (MENSAJE)	INTERNA/EXTERNA	COMO COMUNICA (MEDIO DE COMUNICACIÓN)	A QUIEN SE COMUNICA (RECEPTOR)	CUANDO	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN (EMISOR)	EVIDENCIA
Actividades Deportivas y Culturales	Convocatoria de inscripción	Externa	Por medio de la pagina Web del Instituto y por correo electronico	A los estudiantes inscritos en los primeros 3 semestres de su carrera	Al inicio del semestre	Departamento de Actividades Extra Escolares	Convocatoria
Inscripción y Reinscripción	Publicaciones de Banner con los requisitos para inscripción y reinscripción de alumnos (as)	Externa	Por medio de la pagina Web del Instituto	A los alumnos inscritos y a los posibles alumnos de nuevo ingreso	Al inicio del semestre	Departamento de Servicios Escolares	Banner
Programación del plan académico semestral	Cambios y acuerdos en las politicas y directrices del proceso de enseñanza - aprendizaje	Interna	Correo electronico institucional y/o mensajería instantanea	Jefatura de división y Personal docente	Antes del inicio del semestre	Subdireccion Academica	Actas de comité académico u oficio
Programación del plan académico semestral	programación de horarios docentes y asignaturas	Interna	Correo electronico institucional y/o mensajería instantanea y/o redes sociales	Personal docente y alumnos inscritos	Antes del inicio del semestre	Jefaturas de División	Archivo
Programación del plan académico semestral	Calificaciones	Interna	Plataforma virtual de control escolar, correo electrónico, mensajería instantanea, plataforma virtual de clases (Teams).	Alumnos Inscritos	Final del semestre	Docente	Actas de calificaciones
Programación del plan académico semestral	Programacion de entregas de actividades docentes	Interna	Correo electronico institucional y/o mensajería instantanea	Personal docente	Antes del inicio del semestre	Jefaturas de División	Calendario de entrega de las actividades docentes
Buzon de quejas y sugerencias	Disfusión para el uso del Buzon de Quejas y Sugerencias.	Interna	correo electronico institucional y/o plataforma virtual de clases y/o redes sociales	Docentes tutores	Al inicio del semestre	Servicios Escolares	Acta de la queja o sugerencia
Tutorías	Programacion asignacion de tutores	Interna	Correo electronico institucional y/o mensajería instantanea	Docentes tutores	Al inicio del semestre	Desarrollo Academico	Relacion de tutores
Residencias Profesionales	Calendario de actividades residencias profesionales	Externa	Por medio de la pagina Web del Instituto y grupos de Teams	Alumnos inscritos al 9no. semestre	Al inicio del semestre	Desarrollo Academico	Calendario de actividades residencias profesionales
Formacion, actualizacion profesional y evaluacion docente	Invitacion a cursos	Interna	Correo electronico institucional y/o mensajería instantanea	Docentes	AL inicio del semestre	Desarrollo Academico	Invitacion por medio de correo electronico a la plataforma de trabajo.
Programa de difusion y promocion institucional	Plan de trabajo	Interna	Formato impreso	Director y Sub direccion de planeacion y vinculacion	Al inicio del semestre	Jefatura de Vinculacion y extencion	Formato de Cotizaciones
SGI	Política del Sistema de Gestión Integral	Interna	Inducción, letrosos, página web.	A todo el personal del ITSP	Permanente	SGI	Banners impresos
SGI	Revisión de Aspectos Ambientales	Interna	Correo electrónico, apartado web, Revisión por la Dirección.	A todo el personal del ITSP	Permanente	SGI	Matriz de Partes Interesadas
SGI	Auditorías Internas del SGI y Revisión por la Dirección	Interna	Correo electrónico, físico, Revisión por la Dirección,	Al personal responsable de procedimientos	Cuando se encuentre calendarizada	Aditor Líeder y Representante de Dirección	Carpeta de Auditorías Internas

SGI	Información referente al SGI	Interna	Correo electrónico, apartado web, Revisión por la Dirección.	A todo el personal del ITSP	Permanente	SGI	Matriz de Gestión de Riesgos, Matriz de Partes Interesadas, Matriz de Comunicación Interna y Externa, Matriz de Gestión de Cambios, Matriz de Requerimientos por proceso.
SGI	Manuales del SGA	Interna	Correo electrónico, apartado web, Revisión por la Dirección.	A todo el personal del ITSP	Permanente	SGA	Plan de Emergencias Ambientales, Programa de Educación Ambiental, Manual de Gestión de Manejo de Residuos.
Adquisición de Bienes y Servicios	Se notifica sobre la próxima adquisición	Externa	Correo electrónico institucional / llamada	Proveedores	Al inicio de cada compra	Departamento de compras	Llamada / Correo electrónico donde se le pide información y se reciben formatos o documentos por el proveedor.
Adquisición de Bienes y Servicios	Se notifica sobre la próxima adquisición	interna	Correo electrónico institucional	Subdirecciones, jefes de departamento y/o jefes de carrera.	Inicio de semestre	Departamento de compras	Correo electrónico enviado para conocer sus necesidades.
Servicio Social	Información/inducción sobre servicio social	Interna	Plataforma virtual de clases (Teams)	Alumnos con 70% de créditos aprobados	Inicio de semestre	Departamento de Servicios Escolares	Lista de asistencia a inducción
Titulación	Información/inducción sobre titulación	Interna	Plataforma virtual de clases (Teams)	Alumnos de 9no semestre	Inicio de semestre	Departamento de Servicios Escolares	Lista de asistencia a inducción
Evaluación y seguimiento del Programa Anual y Presupuesto de Egresos	Anteproyecto, Proyectos, Metas e Indicadores	Interna	Correo electrónico institucional	Personal Directivo	Durante el año	Depto de Planeación, Programación y Evaluación	Formatos, oficios y documentos
Evaluación y seguimiento del Programa Anual y Presupuesto de Egresos	Anteproyecto, Proyectos, Metas e Indicadores	Externa	Correo electrónico institucional	Secretaría de Educación y Cultural- Secretaría Hacienda - Secretaría de Contraloría	Durante el año	Depto de Planeación, Programación y Evaluación	Formatos, oficios y documentos
Evaluación y seguimiento del Programa Anual y Presupuesto de Egresos	Junta Directiva	Externa	Correo electrónico institucional, mensajes de celular y plataforma	SEC-SH-CONTRALORIA GRAL-DITD- PATRONATO-SECTOR PRODUCTIVO Y PRIVADO	Durante el año	Depto de Planeación, Programación y Evaluación	Acta
Evaluación y seguimiento del Programa Anual y Presupuesto de Egresos	Gestiones Presupuesto	Externa	Correo electrónico institucional	SEC-SH	Durante el año	Depto de Planeación, Programación y Evaluación	Oficios de Autorizaciones
Control de Documentos	La aprobación de cambios en procedimientos	Interna	Correo Electrónico/ Oficio	Al dueño de procedimiento que corresponda	Eventualmente, cuando se modifica un procedimiento	Controladora de Documentos	Correo Electrónico
Proceso de Evaluación de los Objetivos Educativos y Atributos de Egreso	La revisión de los Objetivos y Atributos de Egreso con los grupos de Interés	Externa	Por medio de invitación personalizada por oficio, y plataforma Teams	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	División de Ing. Sistemas	Minutas, correo electrónico, videoconferencias
Proceso de Evaluación de los Objetivos	La Evaluación de los Objetivos y Atributos con el Consejo Consultivo y Comité de Evaluación	INTERNA	Por medio de invitación personalizada por oficio, y plataforma Teams	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	División de Ing. Sistemas	Minutas, correo electrónico, videoconferencias

Proceso de Mejora Continua de los Programas Educativos	La revision de los Objetivos y Atributos de Egreso con los grupos de Interes	Externa	Por medio de invitacion personalizada por oficio, y plataforma Teams	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanentemente	Division de Ing. Civil	Minutas, correo electronico, videoconferencias
Proceso de Mejora Continua de los Programas Educativos	La Evaluacion de los Objetivos y Atributos con el Consejo Consultivo y Comite de Evaluacion	INTERNA	Por medio de invitacion personalizada por oficio, y plataforma Teams	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanentemente	Division de Ing. Civil	Minutas, correo electronico, videoconferencias
SGI	Conocimiento de los aspectos ambientales	INTERNA	De manera personal	A todo el personal de la institución y alumnos	Permanentemente	SGA	Lista de asistencia
SGI	Convocatoria a integrar el comité de seguridad, higiene y medio ambiente	INTERNA	Por medio de invitacion personalizada por oficio, y plataforma Teams	A todo el personal de la institución	Durante un semestre	SGA	Imágenes, lista de asistencia, formación del comité
SGI	Calendario a Simulacro	INTERNA	Por medio de invitacion personalizada por oficio, y plataforma Teams	A todo el personal de la institución, alumnos y personal de apoyo externo	Al final del semestre	SGA	Calendario, Invitación
Soporte Tecnico	Compañía provedora de servicio de internet y telefono	EXTERNA	Por medio de correo y oficio	A su jefe inmediato de quien corresponda	Cuando se requiera	Departamento de centro de computo	correo y oficio
Soporte Tecnico	Energia eléctrica, Insumos y Software	INTERNA	Por medio de correo y oficio	Asu jefe inmediato y al personal de la institución	En el momento que se presente la falla	Departamento de centro de computo	Correo y oficio
Titulación	El tiempo de espera puede ser un poco largo para la certificación y emisión de cédulas, Falta de interés por realizar el trámite de titulación de los egresados, Egresados no complan con requisitos para titulación.	EXTERNA	Se les llama via telefonica	A los egresados	Permanentemente	Egresados (a) estudiantes	Cordinación general de registros, certificación y servicios a profesionistas
Servicio Social	Dependencias relacionadas con el medio ambiente no tengan convenio de colaboración con la institución para la realización de servicio social	EXTERNA	Mediante platica de inducción de servicio social	A los estudiantes	Inicio de semestre	Departamento de servicio social y/o Departamento de Vinculación	Listas de Asistencias
Servicio Social	Que el estudiante no esté interesado en los organismos que ofrece la institución para presentar el servicio social. Estudiante no hayan realizado sus 3 actividades complementarias.	INTERNA	Flyers informativos pagina institucional y platica de inducción.	Estudiantes	Inicio de semestre	Departamento de Servicio Social	Lista de Asistencia
Servicio Social	Estudiantes no estén interesados en programas donde puedan prestar su servicio social enfocado al cuidado del medio ambiente	INTERNA	Flyers informativos pagina institucional y platica de inducción.	Estudiantes	Inicio de semestre	Departamento de Titulación y Servicio Social	Lista de Asistencia
Titulación	No contar con la liberación de lengua extranjera	INTERNA	Se le informa por llamada telefonica	Estudiantes	Egresada (o) quien lo solicite	Departamento de Lengua Extranjera, Servicio Socia	Constancia de liberación de lengua extranjera
Programación del plan académico	Comunicación entre departamentos, jefaturas de división y academias	EXTERNA	Correo, oficio	Al personal responsable de procedimientos	Permanentemente	Personas administrativo y docentes	Reuniones convivencias

Mejora continua de los programas educativos	Atraves de un proceso de evaluación para la mejora continua de los programas educativos de las ingenierías, se elabora una encuesta al sector productivo ya sea publico o privado que se llama análisis situacional del trabajo (AST) al aplicar esa encuesta nos damos cuenta del enfoque que se le dará a los programas educativos de ingenierías por cuestiones que CACEI nos lo solicita.	EXTERNA	De manera presencial y correo electronico	Al sector productivo publico y privado	Cada dos años	El sector productivo sea público o privado es trabajo de la academia de cada PE reunir la información para brindarles lo solicitado	La evaluación y encuestas
Trabajo Social	No contar con la información de contacto suficiente del estudiante. Falta de interés de parte del estudiante. No recibir en tiempo la canalización a trabajo social. No contar con apoyos y becas suficientes. Problemas de infraestructura (espacio para entrevista	EXTERNA	Llamada telefonica o correo	Estudiantes	Inicio de semestre	Estudiantes jefes de división, tutores, instituciones gubernamentales.	solicitudes de beca y registros
Programación del plan académico	Tiempo de respuesta por exceso de carga laboral	INTERNA	Correo electronico institucional y oficios	A todo el personal del ITSP	Inicio de semestre	Jefatura de División/ Partes interesadas	Oficios del plan de trabajo
Mejora continua de los programas educativos	Academia. Estudiantes y Docentes	INTERNA	Llamada telefonica y/o correo	Estudiantes y/o Docentes	Inicio de semestre	Presidente, secretario. Control escolar, difusión y promoción. Desarrollo académico	Minutas y Fotos
Trabajo Social	No contar con la información actualizada para dar respuesta inmediata a las necesidades del estudiante	INTERNA	Llamada telefonica o mensaje Tims	Estudiantes	Inicio de semestre	Trabajo Social	Reporte Seguimiento de Estudiante
Procedimiento para elaborar documentos	Canales de información	INTERNA	Correo electronico institucional y/o oficio	A todo el personal institucional del ITSP	Permanente	Interesadas (o) para elaborar documentos	Oficio, correo institucional
Procedimiento de control de documentos	Carga de Trabajo	INTERNA	Correo electronico institucional y/o oficio	A todo el personal institucional del ITSP	Inicio de semestre	Departamentos / control de documentos	Reporte de Trabajo
Recursos Humanos	Audidores piden documentos en fisico	EXTERNA	Presencial, correos y/o oficios	A todo el personal institucional del ITSP y/o Dueños de procedimientos	Una vez al año	Dependencia gubernamentales que realizan auditorias	Reportes en fisico y digital
Recursos Humanos	Recursos financieros para sueldos	EXTERNA	Con formato y/o correo	Planeación y/o Recursos Humanos	Cada año	Federación y Gobierno Estatal	Correo Recibido
Recursos Humanos	Mercado insuficiente de perfiles apropiados para los puestos requeridos	EXTERNA	Correo Institucional	Dirección general	Permanente	Mercado Laboral Externo	Correo Recibido

Recursos Humanos	Que no cumplan con la documentación requerida	INTERNA	Por llamada telefonica y/o correo	A todo el personal Institucional	Cuando se requiera	Departamento de Recursos Humanos	Correo Recibido
Recursos Humanos	Falta de casas capacitadoras	EXTERNA	Correo Institucional	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	Empresas capacitadoras	Correos y oficios
Recursos Humanos	Falta de personal capacitado en temas ambientales en la región	EXTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	Instituciones del cuidado del medio ambiente	Minutas, listas de asistencia y fotos
Recursos Humanos	Falta de personal capacitado para impartir cursos requeridos en los resultados de la determinación de la competencia	INTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	Departamento de Recursos Humanos	Minutas, listas de asistencia y fotos
Recursos Humanos	Falta de personal interno que conozca de temas ambientales para brindar capacitación en temas de cuidado del medio ambiente y uso racional de los recursos.	INTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A los empleadores del sector productivo, desarrollos y gobierno	Permanente	Departamento de Recursos Humanos y/o Encargado de ISO 14001	Minutas, listas de asistencia y fotos
Actividades Deportivas y Culturales	Falta de Instructores y/o Docente	EXTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A Subdirección de Planeación y Vinculación	Cuando se requiera	Departamento de Extraescolares y/o Institución	Correo Recibido
Actividades Deportivas y Culturales	Falta de actividades deportivas y/o culturas	INTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A Subdirección de Planeación y Vinculación	Inicio de semestre	Departamento de Extraescolares	Correo Recibido
Actividades Deportivas y Culturales	Campos y Espacios para los entrenamientos	INTERNA	Correo Institucional y/o oficio	A Subdirección de Planeación y Vinculación	Permanente	Departamento de Extraescolares	Correo Recibido