

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL SALVADOR		Código: V2-GU03
	INFORMACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Página 1 de 5
	Revisó: Líder del proceso	Aprobó: Rector	Versión: 01

ESPECIFICACIONES GENERALES

OBJETIVO: Establecer la información y los medios de comunicación requeridos para asegurar una interacción adecuada entre los procesos.

RESPONSABLE: Líder de Información Mejoras y Auditorías

PARTICIPANTE: Todo el personal

2. CONTENIDO

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Enfoque de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y planificación del S.G.C	-Coordinador de calidad	- A todos los procesos del S.G.C	- Al inicio del proceso - Cuando sea necesario	- Cartelera de calidad - Actas - Reuniones con el personal - Mapa de procesos - Comunicación interna - Medio electrónico
	Política calidad	Coordinador de calidad y/o Rector	- Todo el personal de la Institución Educativa El Salvador.	- Primera divulgación - Inducción de personal - Documentos de la institución - Cuando hayan modificaciones	- Reuniones con el personal - Actas - Medios impresos - Comunicación interna por la red
	Objetivos de calidad	Coordinador de calidad y/o Rector	- Personal de la institución	- Reunión procesos de S G C - Cuando hayan modificaciones	- Reuniones con el personal - Actas - Medios impresos - Comunicación interna por la red
	Definición de las necesidades de los clientes internos de cada proceso	Líder de cada proceso	-A los diferentes procesos	- Cuando se detecte la necesidad	- Actas - Registros - Comunicación interna.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL SALVADOR		Código: V2-GU03
	INFORMACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Página 2 de 5
	Revisó: Líder del proceso	Aprobó: Rector	Versión: 01

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
	Evaluación y seguimiento de la satisfacción de cliente	- Rector, - Coordinador de calidad -Proceso información y mejoras	- A los diferentes procesos	- Después de cada evaluación de satisfacción - Cuando sea necesario por quejas, sugerencias y reconocimientos	- Actas - Registros - Comunicación interna
	Identificación de requisitos Reglamentarios, legales y normalización.	- Rector, - Coordinador de calidad	- Personal de la institución	-Cuando hayan Modificaciones	- Reuniones con el personal - Actas - Documentos específicos - Comunicación interna
	Responsabilidad y autoridad con el Sistema de Gestión de la Calidad	- Rector, - Coordinador de calidad	- Personal de la institución	- Inducción de personal - Difusión del S.G.C - Cuando se detecte la necesidad	- Cartelera de calidad - Reuniones con el personal - Organigrama - Registros
	Compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad	- Rector - Líderes de procesos - Coordinador de calidad	- Personal de la institución	Documentos del S.G.C - Inducción de personal - Cuando se detecte la necesidad	- Registros - Cartelera de calidad - Reuniones con el personal - Comunicación interna
	Manual de Calidad	- Rector - Coordinador de Calidad	- Líderes de procesos y personal involucrado	- Cuando haya terminado la documentación de todos los procesos y/o cuando haya una modificación en algún proceso.	- Manual de Calidad - Actas - Reuniones
	Procedimientos requeridos por la norma NTC - ISO 9001:2008	- Coordinador de Calidad - Líder de proceso	- A todos los procesos del S.G.C	- Cuando sea necesario	- Reuniones con el personal - Registros - Actas - Comunicación interna
	Procedimientos, Instructivos y formatos específicos de los procesos	- Líderes de procesos - Coordinador de calidad	- A los procesos involucrados	- Cuando sea necesario	- Divulgaciones verbales - Reuniones - Registros - Actas - Comunicación interna

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL SALVADOR		Código: V2-GU03
	INFORMACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Página 3 de 5
	Revisó: Líder del proceso	Aprobó: Rector	Versión: 01

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
	Documentos de referencia	- Líderes de procesos - Coordinador de calidad	- A todos los procesos del S.G.C	- Cuando se documente, cuando se comience a implementar o cuando haya una modificación.	- Divulgaciones verbales - Reuniones - Registros - Actas - Comunicación interna
	Información y resultados de la revisión por la dirección	- Rector - Coordinador de calidad	- Líderes de proceso	Después de avaluado S.G.C	- Informe de revisión por la dirección - Reuniones con el personal
	Indicadores a utilizar y reporte	Líderes de proceso	- Dirección General - A todos los procesos del S.G.C	- Cuando se esta implementando - Cuando haya alguna modificación	- Registros - Reuniones con el personal - Comité de calidad
	Programas de actividades	- Líderes de procesos	- Personal de la Institución	- Iniciando año o semestre - Cuando sea necesario	- Reuniones - Comité de calidad - Documentos del S.G.C
TODOS LOS PROCESOS	Planeación de actividades	- Coordinador Calidad -	- Personal de la institución	- Iniciando año - Periodos mensuales - Cuando sea necesario	- Documentos del S.G.C - Comités - Reuniones - Actas
	No conformidades en el servicio o producto	- Todo el personal	- Coordinador de calidad - Líderes de Procesos	-Terminación de cada periodo o año - Cuando sea necesario	- Reuniones - Comités - Verbalmente
	Seguimiento a resultados de los procesos	- Líder de cada proceso	- Coordinador de Calidad - Comité de calidad	- En las reuniones de comité y cuando la alta dirección lo solicite	- Informe de Gestión - Comité de calidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL SALVADOR		Código: V2-GU03
	INFORMACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Página 4 de 5
	Revisó: Líder del proceso	Aprobó: Rector	Versión: 01

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
ADMISIONES, MATRICULAS Y PROYECCIÓN COMUNITARIA	Determinación de las necesidades y expectativas de Clientes	- Rector - Líder de Proceso	- Líderes de proceso y todo el personal	- Cuando se identifique nuevas necesidades y expectativas	- Charlas informativas - Documentos
	Dar a conocer los servicios y productos de la institución	- Rector - Líder de Gestión Admisiones y Matriculas	- Empleados en general - Partes Interesadas	- Cuando sea necesario	- Medios publicitarios escritos y orales - Visitas a otras o de otras instituciones - Página web
	Modificaciones a los requisitos establecidos en el servicio o producto	- Rector - Coordinador de calidad	- Clientes y personas interesadas	- Cuando se genera el cambio	- Escrito en los documentos establecidos. - Reuniones informativas - Actas - Circulares - Cartelera - Vía Mail
INFORMACION Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	Distribución y cambio en documentos	- Líder de cada proceso - Coordinador de Calidad	- Líder de cada proceso	- Cuando se generen de documentos y cambios	- Reuniones - Comité de calidad - Documentos del S.G.C

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA EL SALVADOR		Código: V2-GU03
	INFORMACIÓN Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA		Página 5 de 5
	Revisó: Líder del proceso	Aprobó: Rector	Versión: 01

PROCESO	ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	¿A QUIEN LE COMUNICA?	¿CUÁNDO COMUNICA?	ESTRATEGIAS Y MEDIOS
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Necesidades de personal, formación y clima organizacional	- Líder de cada proceso	- Coordinador de calidad - Líder de gestión de recursos	- Cuando se genere la necesidad	- Reuniones - Comité de calidad - Documentos del S.G.C - Verbalmente
	Planes de mejoramiento de competencia	- Líder de proceso de Recurso Humano	- Rector - Líder de cada proceso	- Después de evaluación de desempeño por competencias	- Reuniones - Documentos del S.G.C
	Necesidades de mantenimiento	- Líder de cada proceso	- Coordinador de calidad - Líder de gestión de recursos	- Cuando se genere la necesidad	- Reuniones - Verbalmente
	Necesidades de compra	- Rector - Líderes de proceso	- Rector - Líderes Procesos	- Cuando se genere la necesidad	- Reuniones - Comité de calidad - Documentos del S.G.C - Cartelera - Carpeta V2-FR02 Listado de Necesidades

CONTROL DE MODIFICACIONES DE DOCUMENTOS:

VERSION:	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN