



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
 Matriz de Comunicación Interna



¿Qué se comunica?	¿Quién lo debe comunicar?	¿A quién se debe comunicar?	¿Cuándo se debe comunicar?	¿Cómo se debe comunicar?	Resultado que se espera de la comunicación
Política de calidad Misión, Visión, Valores y principios Objetivos de calidad	Alta dirección Representante de la dirección y responsable del Sistema de Gestión de Calidad	A todo el personal de la organización	De forma permanente Cada vez que se actualiza	En carteles distribuidos de forma estratégica Portal de la página de la UNACAR Manual de Calidad Talleres, cursos, reuniones Oficios, correos	El personal conoce y entiende la política de calidad, así como la forma en la que participan para alcanzarla.
Responsabilidades y autoridades en el SGC	Alta dirección	Al personal involucrado en el SGC	Cada vez que se actualizan o se modifica la estructura de la organización.	Manual de calidad Reuniones de trabajo	El personal que interviene en el SGC es consciente de sus responsabilidades y autoridades.
Manual de calidad, plan estratégico de calidad, matriz de comunicación interna	Alta Dirección y/o Representante de la dirección	Responsables de procesos	Cuando se emite por primera vez. Cuando se hace una actualización y/o acción que impacte a los objetivos del Sistema.	Correo electrónico Reunión de trabajo	El personal conoce la información, la ubicación y la forma de acceder a la misma.
Información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015  Procedimientos:  Elaboración, modificación y control de la información documentada del SGC.  Auditorías de calidad. Correcciones y acciones correctivas. Salidas no conforme.  Revisión por la dirección. Gestión de riesgos y oportunidades. Gestión del cambio.  Gestión del conocimiento.  Así como los formatos correspondientes.	Representante de la dirección y responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Alta Dirección Responsables de procesos	Cada vez que exista una mejora en el proceso o la determine el SGC.	Correo electrónico Reunión de trabajo Portal de la página de la UNACAR  Manual de Calidad	La organización conoce la información necesaria para la correcta aplicación del SGC.



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN**  
**GESTIÓN DE LA CALIDAD**  
 Matriz de Comunicación Interna



¿Qué se comunica?	¿Quién lo debe comunicar?	¿A quién se debe comunicar?	¿Cuándo se debe comunicar?	¿Cómo se debe comunicar?	Resultado que se espera de la comunicación
Documentación de los procesos: Procedimientos, formatos, instructivos, guías, etc.	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Responsables de procesos	Cada vez que exista una actualización de dichos documentos.	Portal de la pagina de la UNACAR Correo electrónico	Los procesos se conducen conforme a lo determinado en el SGC.
Programa anual de auditoría.	Representante del SGC Responsable del SGC Auditor Líder	Alta Dirección Responsables de procesos	Fecha anterior a la realización de la auditoría.	Portal de la pagina de la UNACAR Reunión de trabajo	El personal involucrado en el SGC, conoce los criterios de auditoría y las fechas programadas a ser realizadas.
Estado de las acciones correctivas, no conformidades, observaciones, salidas no conforme y oportunidades de mejora.	Representante del SGC Responsable del SGC Auditor Líder	Alta Dirección Responsables de procesos	Fecha posterior a la realización de la auditoría. Desde la identificación del hallazgo hasta el cierre del mismo.	Revisión por la dirección Portal de la pagina de la UNACAR Reunión de trabajo. Correo electrónico	La organización realiza las acciones pertinentes para la mejora continua del SGC.
Auditorías internas:  Programa de auditoría, plan de auditoría	Representante del SGC Responsable del SGC Auditor Líder	Alta Dirección Responsables de procesos	Fecha anterior a la realización de la auditoría.	Portal de la pagina de la UNACAR Reunión de trabajo	El personal involucrado en el SGC, conoce los criterios de auditoría, tipo de auditoría, objetivo de la auditoría, el alcance y las fechas programadas a ser realizadas.
Auditorías externas:  Notificación de auditoría, plan de auditoría, agenda de auditoría, informe de auditoría, seguimiento de los hallazgos	Representante del SGC Responsable del SGC Auditor Líder	Alta Dirección Responsables de procesos	Fecha anterior a la realización de la auditoría.	Portal de la pagina de la UNACAR Reunión de trabajo	El personal involucrado en el SGC, conoce el objetivo de la auditoría externa, los criterios de auditoría, tipo de auditoría, el alcance y las fechas programadas de informe y seguimiento a ser realizadas.
Resultado de las auditorías internas y externas	Representante del SGC Responsable del SGC Auditor Líder	Alta Dirección Responsables de procesos	Continuo a la realización de la auditoría.	Portal de la pagina de la UNACAR Reunión de trabajo	La organización conoce los resultados de la auditoría para emprender acciones adecuadas de corrección y mejora de los hallazgos.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD  
Matriz de Comunicación Interna



¿Qué se comunica?	¿Quién lo debe comunicar?	¿A quién se debe comunicar?	¿Cuándo se debe comunicar?	¿Cómo se debe comunicar?	Resultado que se espera de la comunicación
Indicadores de desempeño de los procesos	Representante del SGC Responsable del SGC responsables de procesos (previo a la integración de resultados).	Alta Dirección Responsables de procesos	Cada trimestre los responsables de procesos y el representante del SGC en cada revisión por la dirección.	Oficio Portal de la pagina de la UNACAR Revisión por la dirección	La organización conoce el desempeño de sus procesos y como este contribuye a los objetivos del SGC. Emprende acciones adecuadas de corrección y mejora.
Revisión por la dirección	Representante del SGC Responsable del SGC	Alta Dirección Responsables de procesos	Dos veces al año (programada según agenda de responsables de procesos y alta dirección)	Oficio Portal de la pagina de la UNACAR Correo electrónico	La organización conoce el desempeño de sus procesos, estado del sistema y como este contribuye a los objetivos del SGC. Los responsables de proceso y representantes del SGC llegan a acuerdos para la toma acciones pertinentes de mejora.

**NOTA:** Toda aquella acción que se requiera comunicar y no se encuentre establecido en esta matriz; se deberá de comunicar por medio de oficio y/o correo electrónico, según corresponda.