

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
Director General de Bibliotecas		X	Rectoría y/o otras autoridades universitarias	Información sobre el desempeño del SGC del Sistema Bibliotecario	Cuando se solicita	Mediante oficio
	X		Miembros del Comité de Calidad	Trabajo a realizar	Cuando se requiere	Correo electrónico, reuniones del Comité, llamada telefónica, whats app
				Suspensiones laborales o comunicados oficiales	Cuando se requiere	Correo electrónico, whats app
	X		Personal	Re asignación de lugar, horario y/o funciones	Cuando se requiere	Oficio
		X	Proveedores institucionales y/o comerciales	Cotizaciones Solicitud / requisiciones de productos y/o servicios Reclamaciones Devoluciones	Cuando se requiere	Oficio Correo electrónico Llamada telefónica Formatos institucionales
Departamento de Planeación y Desarrollo	X		Director General de Bibliotecas	Informe de avance de actividades asignadas a los responsables de procesos Estado del Sistema de Gestión de la Calidad	Cuando se requiere	Oficio Correo electrónico Interacción personal



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
	X		Miembros del Comité de Calidad	Indicaciones de la DGB Objetivos a cumplir Reuniones de trabajo Trabajos a realizar del SGC	Cuando se requiere	Correo electrónico Reuniones de interacción
Miembros del Comité de Calidad	X	X	Director General de Bibliotecas y/o Directores de Facultades e Institutos	Información del desempeño de sus procesos Necesidades para la operación de sus procesos Apoyo para la resolución de conflictos laborales	Cuando se requiere	Impreso (oficio, informe, etc.) Correo electrónico Interacción personal Llamada telefónica
	X		Responsables de los procesos de soporte	Solicitud de servicios o recursos	Cuando lo requiere	SABS
	X		Personal a su cargo	Trabajo a realizar Cambios en SGC Suspensiones laborales o comunicados oficiales	Cuando se requiere	Interacción personal
Procesos de soporte la DGB	X		A los coordinadores de los centros de información	Cambios sobre las políticas de servicio. Información sobre el estado de servicios solicitados Quejas y sugerencias Productos no conformes	Cuando se requiere	Oficio Correo electrónico Llamada telefónica Interacción personal
	X		Departamento de	Informe de Actividades	Cuando se	Correo electrónico



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
			Planeación y Desarrollo		requiera	
Departamento de Calidad	X		Proceso Operativos y de Soporte	Cambios al Sistema y/o documentación Calendario anual de auditorías internas. Fecha de realización de auditorías externas Informe de resultados de auditorías externas.	Cuando se requiera	Correo electrónico
	X		Departamento de Planeación y Desarrollo	Estado de los hallazgos de auditoría Desempeño del Sistema. Estado del Sistema de Gestión de la Calidad	Cuando se requiera	Oficio Correo electrónico
Centros de información		X	Usuarios	Respuesta a sus quejas y sugerencias Nuevos servicios y/o productos Suspensión de actividades Información sobre productos y servicios	Cuando presente se	Pizarrón de avisos Interacción Personal Correo electrónico Pantallas Visitas guiadas Letreros
	x		Departamento de calidad	Información para la revisión por la dirección.	Cuando se requiera	Vía correo electrónico



UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
Cuna de héroes, crisol de pensadores

UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS



COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
				Sugerencias de cambios al sistema o documentación		
Personal	X		Responsables de los procesos operativos y de soporte	Informe de actividades asignadas Estadística del servicio que realizan	Cuando se solicite y/o lo marque el SGC	Formatos del SGC Interacción personal Correo electrónico
PROCESOS OPERATIVOS PROCESOS DE SOPORTE	X		Comité de Calidad Coordinadores de los centros de información Personal	Estado y seguimiento de acuerdos	Cuando se requiera	A través de la Plataforma de acuerdos

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

No.	Sección	Descripción	Revisó	Fecha	Aprobó	Fecha
1	Todo el documento	Documento de Nueva creación	Comité del SB	24 de Abril de 2018	Comité del SB	14 de Mayo de 2018
2						