

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
Director 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 de Calidad Sistema Bibliotecario, llamada telefónica, whatsapp.
				Suspensiones laborales o comunicados oficiales	Cuando se requiere	Correo electrónico, whatsapp.
	X		Personal	Reasignación 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 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. Reuniones.

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 DB Objetivos a cumplir Reuniones de trabajo Trabajos a realizar del SGC	Cuando se requiere	Correo electrónico Reuniones de interacción
Miembros del Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	X	X	Director de Bibliotecas y/o Directores de Escuelas, Facultades, Institutos y Unidades Profesionales.	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. Reuniones. 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. Política de calidad. Objetivos de calidad.	Cuando se requiere.	Interacción personal.
Procesos de soporte la DB	X		A los coordinadores de 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.

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
	X		Departamento de Planeación y Desarrollo.	Informe de Actividades.	Cuando se requiera.	Correo electrónico.
Proceso de Calidad	X		Proceso Operativos y de Soporte.	Cambios al Sistema de calidad y/o información documentada. Calendarios anuales Informe de resultados de auditorías internas y externas. Desempeño de los procesos operativos y de soporte.	Cuando se requiera.	Correo electrónico. Foro de comunicación del Sistema Bibliotecario. Reuniones de comité de calidad del sistema bibliotecario. Plataformas del Sistema de Calidad.
	X		Departamento de Planeación y Desarrollo	Estado de los hallazgos de auditoría. Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.	Cuando se requiera	Oficio. Correo electrónico. Reuniones.
Centros de información		X	Usuarios	Respuesta a sus quejas y sugerencias. Nuevos servicios y/o productos. Suspensión de actividades.	Cuando se presente	Pizarrón de avisos. Interacción Personal. Correo electrónico. Pantallas. Visitas guiadas. Letreros.

QUIÉN COMUNICA	TIPO DE COMUNICACIÓN		A QUIÉN COMUNICA	QUÉ COMUNICAR	CUÁNDO COMUNICA	CÓMO COMUNICAR
	INTERNA	EXTERNA				
				Información sobre productos y servicios.		
	X		Departamento de calidad	Información para la revisión por la dirección. Sugerencias de cambios al sistema o documentación.	Cuando se requiera	Vía correo electrónico. Plataformas del Sistema de Calidad.
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.

TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

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	Miembros del Comité de calidad	En personal se agrega política y objetivos de calidad (qué comunicar)	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	30 de agosto de 2021	Comité de Calidad del Sistema Bibliotecario	9 de septiembre de 2021
	Departamento de Calidad	Se agrega el foro de comunicación del Sistema bibliotecario en (cómo comunicar)				
	Todo el documento	Se cambia: Dirección General de Bibliotecas por Dirección de Bibliotecas				