

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE G

G	
¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?
Programas y cursos ofertados	Permanentemente
Perfil de ingreso y egreso	Permanentemente
Asignación académica	Antes del inicio de clases
Horarios de clase	Inicio de clases
Servicios de formación continua	Permanentemente
Programa de bienestar institucional	Inducción y Reinducción
Manual de Convivencia Escolar	Permanentemente
Manual de Convivencia Laboral	Inducción y reinducción del personal
Plan de Convivencia Laboral	Inducción y reinducción del personal

¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?
Cargos, roles y responsabilidades	Ingreso del personal o cambio de cargos, roles y responsabilidades
Actividades de capacitación y formación	Inicio del semestre
Resultados de evaluación de desempeño	Al finalizar la aplicación
Criterios de selección de proveedores	Antes de realizar compras
Resultados evaluación de proveedores	Después de realizada la evaluación
Vencimiento de cartera	En el momento de vencimiento de la cuenta
Daños a la infraestructura o a los muebles, enseres y equipos	En el momento de la observación del daño o cuando se halla presentado
Notificación de FQS reportada por empleados y contratistas	Permanentemente

¿QUÉ COMUNICAR?	¿CUÁNDO COMUNICAR?
Estrategia de mercadeo	Cada semestre
Presupuesto de ventas	Cada semestre
Promociones	Antes de la oferta
Resultados encuesta de satisfacción	Finalizando el año académico
Oferta de productos y servicios	Permanentemente

¿QUÉ COMUNICAR?		¿CUÁNDO COMUNICAR?	
Notificación FQS		Permanentemente	
Respuesta a la queja o sugereencia		Cinco días hábiles de haber manifestado la queja o sugerencia	
Resultados encuesta de satisfacción		Finalizando el año académico	
Informe de auditorías		Después de entregado el informe	
Matriz de salidas no conformes		Inicio del año	
GE			
¿QUÉ COMUNICAR?		¿CUÁNDO COMUNICAR?	
Requisitos de matrícula		Permanentemente	
Requisitos de obtención de certificado		Permanentemente	
Fechas de inicio y terminación de clases		Antes del inicio y finalización de las clases	
¿QUÉ COMUNICAR?		¿CUÁNDO COMUNICAR?	
Horizonte institucional y directrices del SIG		Inicio del año o cuando se ajuste	
Orientaciones y directrices		Permanentemente	
Logros alcanzados		Permanentemente	

Resultados institucionales	Finalizando el año académico
Riesgos y oportunidades	Inducción y reinducción del personal
Decisiones de la alta dirección	Finalizado el informe



ESTIÓN DE CALIDAD

CÓDIGO: GAF-MZ-02

FECHA: 09/12/19

ESTIÓN ACADÉMICA Y COMUNIDAD

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Estudiantes y/o acudientes	Página web institucional, línea telefónica, atención presencial
Estudiantes y/o acudientes	Página web institucional, línea telefónica, atención presencial
Docentes	Escrito
Estudiantes	Carteleras informativas
Comunidad Educativa	Página web
Estudiantes, docentes, administrativos	Documento escrito
Estudiantes, acudientes	Página web
Docentes, administrativos, contratistas	Página web
Docentes, administrativos, contratistas	Página web

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Personal institucional	A través del manual establecido
Personal institucional	Correo electrónico
Personal institucional	Formato de evaluación de desempeño
Proveedores	Página web institucional
Proveedores	Evaluación de proveedores
Estudiantes, acudientes, deudores solidarios	Correo electrónico
Director, Auxiliar Administrativa	Reporte de daños
Líderes de procesos	Formato establecido para las FQS

GESTIÓN COMERCIAL

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Equipo de ventas	Verbalmente en las reuniones de ventas
Equipo de ventas	Verbalmente en las reuniones de ventas
Clientes	Página web, impresos o WhatsApp
Clientes	Página web
Clientes	Página web, volantes

GESTIÓN DE CALIDAD

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Líderes de procesos	Formato establecido para las FQS
Reclamante	Correo electrónico
Comunidad Educativa	Página web
Auditados	Informe de auditorías
Líderes de procesos	Entrega de la matriz

GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Estudiantes, acudientes	Página web
Estudiantes, acudientes	Página web
Clientes	Página web

GESTIÓN ESTRATÉGICA

¿A QUIÉN COMUNICAR?	¿CÓMO COMUNICAR?
Comunidad Educativa	Página web
Comunidad Educativa	Verbal, electrónicamente o por escrito
Comunidad Educativa	Página web o carteleras

Comunidad Educativa	Página web, Verbal o electrónicamente
Personal institucional	Matriz de riesgos y oportunidades
Líderes de procesos	Informe de revisión por la dirección

VERSIÓN: 1

¿QUIÉN COMUNICA?	
Director, Coordinadores Personal Administrativo, Gestor (a) Comercial	
Director, Coordinadores Personal Administrativo, Gestor (a) Comercial	
Director, Coordinadores	
Lider Admisiones y Docentes	
Líder de Apoyo del Proceso	
Líder del Proceso	
Líder del Proceso	
Líder del Proceso	
Líder del Proceso	



¿QUIÉN COMUNICA?

Director

Coordinador SIG

Director

Auxiliar Administrativa

Auxiliar Administrativa

Auxiliar Administrativa

Personal institucional

Líder del Proceso



¿QUIÉN COMUNICA?

Director

Director

Líder del Proceso

Líder del Proceso

Líder del Proceso



¿QUIÉN COMUNICA?

Líder del Proceso

Líder del Proceso

Líder del Proceso

Líder de Auditorías

Líder del Proceso



¿QUIÉN COMUNICA?

Auxiliar Administrativa

Auxiliar Administrativa

Director, Docentes, Personal Administrativo



¿QUIÉN COMUNICA?

Director

Director

Director

Director
Director
Director