

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

Comunicación

FIRMAS		
Dra. Guadalupe Guillermina Quintanilla Calderón Dirección	Dra. Guadalupe Antonia Aguilar Ibarra Representante de la Dirección	Dra. Guadalupe Guillermina Quintanilla Calderón Dirección
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

Contenido

Títulos de Capítulos
1. Objetivos
2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora
3. Alcance
4. Fundamento Normativo y Técnico
5. Términos y definiciones
6. Herramientas
7. Descripción del procedimiento
8. Registros
9. Apéndice No. 1

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

1. Objetivo

- Establecer los lineamientos y canales de comunicación eficientes para mantener informada a la comunidad universitaria, de manera pertinente, precisa y a tiempo, de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.

2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora (Ver apéndice 1 de este documento).

Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018																																							
2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora																																							
PROCESO: LIDERAZGO Y COMPROMISO																																							
Procedimiento: Comunicación																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</th><th colspan="2">ANÁLISIS DEL RIESGO</th><th colspan="2">EVALUACIÓN DEL RIESGO</th><th colspan="4">MANEJO DEL RIESGO</th></tr> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Descripción del Riesgo</th><th>Causa de la Oportunidad/Riesgo</th><th>Consecuencia/Oportunidad</th><th>Indicador</th><th>Índice de Riesgo</th><th>Tipo de tratamiento</th><th>Plazo de control</th><th>Responsables del Control</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación deficiente que afecte el nivel de comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.</td><td>Alta</td><td>Deficiente comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.</td><td>No haber la correcta difusión de los canales de comunicación.</td><td>Interacciones eficientes de la red social de la comunicación entre la comunidad universitaria.</td><td>Riesgo</td><td>Alto</td><td>Definir y utilizar los canales de comunicación entre la comunidad universitaria.</td><td>Regulares</td><td>Alta Dirección, Comités Académicos, Administrativos y Académicos.</td></tr> </tbody> </table>										IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO		MANEJO DEL RIESGO				Riesgo	Impacto	Descripción del Riesgo	Causa de la Oportunidad/Riesgo	Consecuencia/Oportunidad	Indicador	Índice de Riesgo	Tipo de tratamiento	Plazo de control	Responsables del Control	Comunicación deficiente que afecte el nivel de comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.	Alta	Deficiente comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.	No haber la correcta difusión de los canales de comunicación.	Interacciones eficientes de la red social de la comunicación entre la comunidad universitaria.	Riesgo	Alto	Definir y utilizar los canales de comunicación entre la comunidad universitaria.	Regulares	Alta Dirección, Comités Académicos, Administrativos y Académicos.
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO		EVALUACIÓN DEL RIESGO		MANEJO DEL RIESGO																																	
Riesgo	Impacto	Descripción del Riesgo	Causa de la Oportunidad/Riesgo	Consecuencia/Oportunidad	Indicador	Índice de Riesgo	Tipo de tratamiento	Plazo de control	Responsables del Control																														
Comunicación deficiente que afecte el nivel de comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.	Alta	Deficiente comunicación entre la comunidad universitaria y la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.	No haber la correcta difusión de los canales de comunicación.	Interacciones eficientes de la red social de la comunicación entre la comunidad universitaria.	Riesgo	Alto	Definir y utilizar los canales de comunicación entre la comunidad universitaria.	Regulares	Alta Dirección, Comités Académicos, Administrativos y Académicos.																														
<i>*Fuente de Riesgos: FIC y la Misión UPN</i>																																							
Elaboró:		Revisó:				Aprobó:																																	
Florencia A. Flores		Representante de la Dirección Dra. Guadalupe G. Aguilar Sierra				Alta Dirección Dra. Guadalupe G. Guzmán Saldaña																																	

3. Alcance

Las siguientes acciones aplican a todas las áreas, académicos, profesores- estudiantes y partes interesadas de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.

4. Fundamento Normativo y Técnico:

Requerimiento 7.4., 7.4.1., 7.4.2., 7.4.3., de la Norma ISO 21001:2018.

5. Términos y definiciones:

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra no deseable.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Comunicación: El término comunicación procede del latín “communicare” que significa “hacer a otro participe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás. Pero, para que un proceso de comunicación se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos: que exista un emisor; es decir, alguien que transmita la información; un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba; y un canal de comunicación, que puede ser oral o escrito.

Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Producto o Servicio: Resultado de un proceso.

Producto o Servicio No Conforme: Aquel producto o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

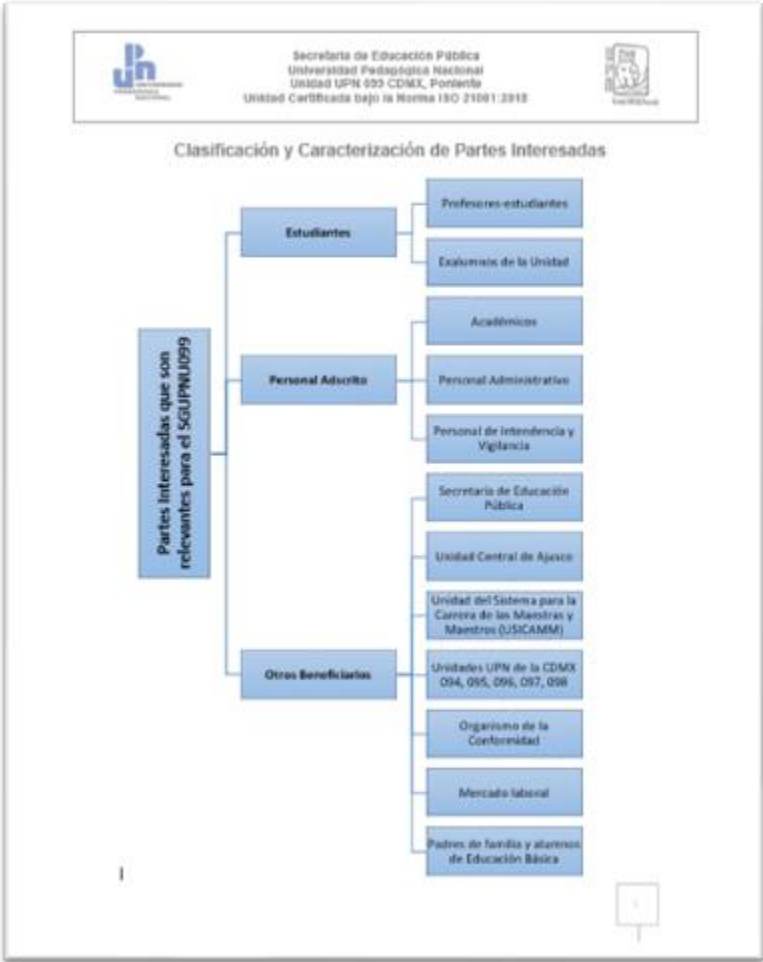
Responsabilidad social: responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante el comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

6. Herramientas:

Reuniones con toda la plantilla adscrita a esta Unidad UPN, en su conjunto, por áreas o individualmente, Sitio Web, otras plataformas virtuales y dispositivos móviles.

 Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018	 Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso	
		Tipo de documento: Procedimiento	
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

7. Descripción del procedimiento

No.	Área	Descripción de la Actividad
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	Determinar qué comunicar y para quién, mediante la identificación de partes interesadas, a fin de determinar el nivel de interés de las mismas, en la actividad de la organización, así como el interés de la organización en comunicarse con ellas, esto alineado con la Política de Gestión de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	Identificar las partes interesadas de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente: 

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

No.	Área	Descripción de la Actividad
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	El medio a utilizar para comunicarse dependerá del propósito, persona(s) a las que va dirigido el mensaje e inmediatez, esto puede aplicarse a concertar asistencia a reunión, general o individual, avisos, solicitud de tarea específica o entrega de documentos, etc.,
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La Unidad UPN 099 CDMX, Poniente establece diferentes niveles de participación para diferentes partes interesadas, siempre de manera directa utilizando diversas vías: oral (presencial, telefónicamente, mensaje de audio) escrito (oficio, WhatsApp, correo electrónico, cartel, tríptico, Sitio Web, dispositivos móviles).
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La Unidad UPN 099 CDMX, Poniente puede utilizar diversas metodologías de comunicación dependiendo de las partes interesadas a las que se dirige: - Comunicación genérica: las comunicaciones están dirigidas a todas las partes interesadas, la mayoría de ellas y/o público en general, como cuando se dan a conocer las convocatorias y requisitos de ingreso, invitación a eventos académicos, cambio de domicilio de - Comunicaciones dirigidas: cuando sean específicas un grupo determinado de las partes interesadas. - Comunicaciones personalizadas: se produce como un proceso bidireccional -
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La Unidad UPN 099 CDMX, Poniente puede definir la frecuencia de comunicación con las partes interesadas, con base en el tipo de información a transmitir, como: - Con anterioridad a la introducción de nuevos programas o servicios - Inmediatamente después de aprobar o emitir cualquier cambio que pueda tener impacto en los procesos, procedimientos y/o partes interesadas. - Con regularidad según la toma de acuerdos con las partes interesadas o establecido con las mismas. - Ante cualquier queja o no conformidad - Cuando se generen avisos urgentes que afecte el desempeño organizacional - Ante cualquier eventualidad que ponga en riesgo el desarrollo de los programas educativos. - Ante cualquier solicitud de la Unidad Central de Ajusco.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

No.	Área	Descripción de la Actividad
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La organización determina e implementa acuerdos eficientes para comunicarse con los profesores- estudiantes y otras partes interesadas en relación a: - La Política de Gestión - Alcance del SGUPNU099 - Misión - Visión - Objetivos del SGUPNU099 - Diagrama de Interacción de procesos - Diagrama de Planeación Estratégico-Académica y Vinculación con el SGUPNU099 - Organigrama - Identificación de Partes Interesadas y su caracterización Colocando a la vista los documentos/entregándolos de manera virtual a los académicos, ubicándolos en el Sitio Web (www.upn099.mx) de la Unidad UPN 099 CDMX, Poniente.
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La organización determina e implementa acuerdos eficientes para comunicarse con los académicos y otras partes interesadas en relación a: - Programas Educativos de curso(s) - Calendarios de actividades - Orden del Día - Designaciones de cursos y grupos para atender en el periodo - Formatos de planeación, - Formato para registro de asistencia - Formato para registro de evaluaciones formativa - Formato de registro de evaluación sumativa - Lineamientos y Criterios Institucionales para el Desarrollo de Cursos
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La organización determina e implementa acuerdos eficientes para comunicarse con los profesores- estudiantes y otras partes interesadas en relación a: - Consultas - Encuestas - Solicitudes - Documentación específica
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	La organización determina e implementa acuerdos eficientes para comunicarse con los profesores- estudiantes y otras partes interesadas en relación a: - La retroalimentación del personal adscrito, de los profesores- estudiantes y otras partes interesadas, incluidas quejas y sugerencias y encuesta de satisfacción del personal que labora en la Unidad y de profesores- estudiantes.

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018  Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

No.	Área	Descripción de la Actividad
	Liderazgo y compromiso Alta Dirección	Las áreas involucradas harán seguimiento de la implementación de comunicación, en sus diferentes formas y reportarán la Alta Dirección con la finalidad de evaluar los resultados de la comunicación y mejorarlos.
		Fin del procedimiento

8. Formatos, registros y documentos:

Registro	Periodo de Retención	Forma de Archivo	Localización	Disposición Final	Responsable de Retención
Planes y Programas de Estudio	Permanente	Físico y/o Digital	Alta Dirección	Archivo Muerto	Alta Dirección
Documentos legislativos y reglamentarios	Permanente	Físico y/o Digital	Alta Dirección	Archivo Dirección	Alta Dirección
Oficios/Comunicados	Permanente	Físico y/o Digital	Alta Dirección	Archivo Dirección	Alta Dirección
-La Política de Gestión -Alcance del SGUPNU099 -Misión -Visión -Objetivos del - SGUPNU099 -Diagrama de Interacción -Diagrama de Planeación Estratégico-Académico -Organigrama -Identificación de Partes Interesadas y su caracterización	Durante vigencia	Físico y Digital	SGUPNU099 Sitio Web www.upn099.mx	Documentos obsoletos	SGUPNU099

Verifique en la lista maestra de documentos que ésta sea la revisión actualizada antes de su utilización

 Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 CDMX, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018	Área generadora: Liderazgo y Compromiso		
	Tipo de documento: Procedimiento		
Nombre del Documento:			
Comunicación	Revisión	Fecha de Actualización	Páginas Totales
	02	10-02-23	09

-ProgramasEducativos de curso(s) -Calendarios de actividades académicas -Orden del Día -Designaciones de cursos y grupos para - atender en el periodo Formatos de planeación, -Formato para registro de asistencia -Formato para registro de evaluaciones formativa -Formato de registro de evaluación sumativa -Lineamientos y Criterios Institucionales para el Desarrollo de Cursos	Durante vigencia	Físico y/o Digital	Responsable de Programa	Documentos obsoletos	Responsable de Programa
--	------------------	--------------------	-------------------------	----------------------	-------------------------

9. Apéndice No. 1.

Análisis de riesgos y oportunidades de mejora

 Secretaría de Educación Pública Universidad Pedagógica Nacional Unidad UPN 099 Ciudad de México, Poniente Unidad Certificada bajo la Norma ISO 21001:2018																																										
2. Análisis de riesgos y oportunidades de mejora																																										
PROCESO: LIDERAZGO Y COMPROMISO Procedimiento: Comunicación																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</th> <th colspan="3">ANÁLISIS DEL RIESGO</th> <th colspan="2">EVALUACIÓN DEL RIESGO</th> <th colspan="3">TRATAMIENTO DEL RIESGO</th> <th rowspan="2">OPORTUNIDADES DE MEJORA</th> </tr> <tr> <th>Riesgo</th> <th>Partes Interesadas</th> <th>Situación/Actividad/Etapa</th> <th>Causa de la incertidumbre o falla</th> <th>Consecuencia/Daño</th> <th>Frecuencia</th> <th>Índice de Riesgo</th> <th>Tipo de tratamiento</th> <th>Medidas de control</th> <th>Responsable del Control</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información disponible que obstruya el canal de comunicación entre los miembros de la Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado</td> <td>Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado</td> <td>Canales adecuados de emisor y receptores.</td> <td>No tener la correcta definición de los canales de comunicación.</td> <td>Interpretaciones diversas de la realidad de la comunicación emitida entre los miembros de la comunidad universitaria.</td> <td>Anual</td> <td>Alto</td> <td>Definir y utilizar los mejores canales de comunicación entre la comunidad universitaria.</td> <td>Registros.</td> <td>Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado</td> <td>Selección de los más oportunos canales de comunicación entre la comunidad universitaria.</td> </tr> </tbody> </table>											IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO			EVALUACIÓN DEL RIESGO		TRATAMIENTO DEL RIESGO			OPORTUNIDADES DE MEJORA	Riesgo	Partes Interesadas	Situación/Actividad/Etapa	Causa de la incertidumbre o falla	Consecuencia/Daño	Frecuencia	Índice de Riesgo	Tipo de tratamiento	Medidas de control	Responsable del Control	Información disponible que obstruya el canal de comunicación entre los miembros de la Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Canales adecuados de emisor y receptores.	No tener la correcta definición de los canales de comunicación.	Interpretaciones diversas de la realidad de la comunicación emitida entre los miembros de la comunidad universitaria.	Anual	Alto	Definir y utilizar los mejores canales de comunicación entre la comunidad universitaria.	Registros.	Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Selección de los más oportunos canales de comunicación entre la comunidad universitaria.
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO			EVALUACIÓN DEL RIESGO		TRATAMIENTO DEL RIESGO			OPORTUNIDADES DE MEJORA																																
Riesgo	Partes Interesadas	Situación/Actividad/Etapa	Causa de la incertidumbre o falla	Consecuencia/Daño	Frecuencia	Índice de Riesgo	Tipo de tratamiento	Medidas de control	Responsable del Control																																	
Información disponible que obstruya el canal de comunicación entre los miembros de la Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Canales adecuados de emisor y receptores.	No tener la correcta definición de los canales de comunicación.	Interpretaciones diversas de la realidad de la comunicación emitida entre los miembros de la comunidad universitaria.	Anual	Alto	Definir y utilizar los mejores canales de comunicación entre la comunidad universitaria.	Registros.	Alta Dirección Comunidad Académica, Administrativa y Alumnado	Selección de los más oportunos canales de comunicación entre la comunidad universitaria.																																
Rev.01/ 10-02-2023						*Índice de Riesgo= IR (Alto-Medio-Bajo)																																				
Elaboró			Revisó			Autorizó																																				
Nombre y firma			Representante de la Dirección Dra. Guadalupe A. Aguilar Ibarra			Alta Dirección Dra. Guadalupe G. Quintanilla Calderón.																																				