

21-10-2019



# CÓDIGO: SGC-PRO-004 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Código:	SGC-PRO-004
Fecha de Emisión:	21/10/2019
Nº de Revisión:	00
Página:	Página 1 de 11

## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Objetivo .....	2
3.	Alcance .....	2
4.	Referencia .....	2
5.	Definiciones .....	2
6.	Responsabilidades.....	4
6.1	Políticas de Operación.....	5
6.2	Identificación de partes interesadas .....	5
6.3	Medios de Comunicación establecidos.....	6
7.	Periodicidad.....	6
8.	Descripción de Actividades .....	7
8.1	Comunicación Interna .....	7
8.2	Comunicación Externa.....	9
9.	Diagrama de flujo .....	10
9.1	Comunicación Externa.....	10
10.	Registros .....	10
11.	Historial de modificaciones .....	10
12.	Anexos .....	11

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES</b></p> <p>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</p>	<p>Código: <b>SGC-PRO-004</b></p> <p>Fecha de Emisión: <b>21/10/2019</b></p> <p>Nº de Revisión: <b>00</b></p> <p>Página: <b>Página 2 de 11</b></p>
--	---	--

## 1. Introducción

El documento tiene como propósito brindar los lineamientos y directrices para asegurar el desarrollo de una correcta comunicación al público interno y externo, con el fin de promover el bienestar laboral, el sentido de pertenencia, la apropiación de la cultura institucional y el fortalecimiento de la imagen de la Universidad ECOTEC.

## 2. Objetivo

Establecer el procedimiento para manejar, controlar y registrar las comunicaciones internas y externas relacionadas con el SGC.

## 3. Alcance

Este documento aplica para toda la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Universidad ECOTEC, tales como comunicaciones, oficios, memorandos, informes, etc.

## 4. Referencia

- Estatuto Orgánico Universidad ECOTEC
- Manual de Gestión de la Calidad SGC-MGC-001
- Manual de para elaboración de documentos SGC-MPR-003
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos
- ISO 9001:2015

## 5. Definiciones

**Actas:** Herramienta de comunicación en las que se plasma el objetivo, la participación, discusión, conclusión y compromiso de todo tipo de reuniones o convocatorias que se realicen en la Institución.

**Buzón de sugerencias:** medio electrónico de la institución en donde se depositan todas las preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los proveedores y comunidad universitaria.

**Pantallas informativas:** se colocan en lugares estratégicos de la institución para comunicar una noticia, dar un aviso o mantener comunicada a la comunidad universitaria.

**Certificados:** Comunicación solicitada por la comunidad universitaria para demostrar ingreso promedio, valores adeudados/cancelados, tiempo de relaciones, estado estudiantil u otros.

**Circulares:** Herramienta para la comunicación de directrices al interior de la Institución.

**Comunicación:** La comunicación se define como un proceso en el que intervienen un emisor y un receptor, en un ambiente determinado (físico o virtual) a través del cual se logra la transmisión e intercambio de ideas e información, comprensible entre las partes.

**Comunicación interna:** es la comunicación dirigida al cliente interno, esto es, al colaborador. Se centra en facilitar el flujo de información entre los distintos colaboradores y directivos de la institución.

**Comunicación externa:** es el conjunto de operaciones de comunicación destinadas al público externo, tiene como objetivo mejorar la imagen de la Universidad y está vinculada a las relaciones entre la institución y los grupos de interés.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES</b>  <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> SGC-PRO-004 <b>Fecha de Emisión:</b> 21/10/2019 <b>Nº de Revisión:</b> 00 <b>Página:</b> Página 3 de 11
--	---	---

**Comunicación directa:** La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada). En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la compresión de este por parte del receptor son simultáneas y se produce mediante la relación interpersonal.

**Comunicación vertical:** es la comunicación que se produce entre los directivos de la institución y desciende a los subordinados y comunidad estudiantil, utiliza usualmente canales oficiales.

**Comunicación horizontal:** es la comunicación que se desarrolla entre los colaboradores de un mismo nivel corporativo. Utiliza usualmente canales formales.

**Comunicación ascendente:** comunicación que fluye desde los subordinados hacia los superiores y continúa ascendiendo a través de las líneas definidas en el orgánico funcional de la Universidad.

**Comunicación cruzada:** se refiere al flujo horizontal de información entre funcionales de niveles iguales o similares, y el flujo diagonal entre personas de diferentes niveles entre las cuales no hay relación de dependencia directa.

**Comunicación descendente:** se comunica desde los niveles más altos de la jerarquía organizacional hacia las personas que ocupan niveles inferiores.

**Comunicación formal:** es aquella comunicación generada y autorizada por el Rectorado, y se transmite a través de los canales de comunicación establecidos institucionalmente.

**Comunicación informal:** es la comunicación espontánea y surge siempre que un individuo necesita comunicarse con otro y no existe un canal formal para ello.

**Consulta:** proceso a través del cual se requiere la opinión de una o varias personas.

**Correo electrónico:** Sistema que permite el intercambio de mensajes entre distintos ordenadores interconectados a través de una red, especialmente Internet.

**Encuestas:** Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

**Folletos:** Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario

**Informe escrito:** El informe es un documento escrito (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información a un nivel más alto en una organización.

**Llamados de atención:** Es una instancia de aprendizaje o atención con proyección de mejorar.

**Memorandos:** Herramientas de comunicación que la gerencia utiliza para llamados de atención o disposiciones sobre el talento humano.

**Partes interesadas:** individuo o grupo relacionado, tanto interno como externo.

**Participación:** proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

**Red telefónica:** Conjunto de elementos constituido por todos los medios de transmisión y conmutación necesarios que permite enlazar a voluntad dos equipos terminales mediante un circuito físico que se establece específicamente para la comunicación.

**Voz a voz:** es la comunicación informal que recorre la institución sin hacer uso de los canales oficiales.

## 6. Responsabilidades

**Comisión de Gestión, Imagen y Difusión:** observar, recomendar o sugerir modificaciones en los eventos o actividades institucionales

**Coordinador de Marketing:** es responsable de identificar, desarrollar y evaluar una estrategia de mercadeo. Brindar apoyo a la Comisión de Imagen Institucional en la promoción de sus servicios.

**Coordinador de Relaciones Públicas:** es responsable de gestionar, coordinar y dirigir las estrategias de comunicaciones mediante diversos canales. Redactar comunicaciones de prensa, preparar declaraciones, organizar visitas, consultas, conferencias y exposiciones.

**Coordinador(a) de Calidad y Evaluación:** es el responsable de que los documentos estén disponibles en los sitios de uso.

**Decano:** revisar y aprobar los procedimientos de comunicaciones, planes y proyectos emitidos por la facultad, frente a otras organizaciones y medios de comunicación local, nacional e internacional.

### Directivos y Jefes de área:

- ✓ Velar por el cumplimiento de la política y aplicación del procedimiento de comunicación dentro del área a su cargo.
- ✓ Asegurar la difusión de los elementos constituyentes del Sistema de gestión.
- ✓ Responder los comunicados hacia las partes interesadas que tengan relación con el Sistema de Gestión.
- ✓ Difundir los elementos constituyentes del Sistema de Gestión en las áreas bajo su dependencia.
- ✓ Comunicar a todos los empleados de su área los roles y responsabilidades dentro del Sistema de Gestión.

### Docente:

- ✓ Comunicar y orientar a los estudiantes los logros de aprendizaje.
- ✓ Transmitir información a sus jefes inmediatos.

### Personal de la organización:

- ✓ Conocer y cumplir con las políticas del Sistema de Gestión y con la documentación del Sistema de Gestión aplicable a su área de trabajo.
- ✓ Informar alguna actividad que sé este desarrollando sin cumplir con los estándares de la organización.
- ✓ Orientar a los clientes y/o usuarios internos o externos información de interés de acuerdo con su necesidad.

### Secretarías:

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

- ✓ Asistir en los procesos administrativos y logísticos para el cumplimiento de las metas y objetivos del área.
- ✓ Brindar soluciones a las necesidades de los usuarios internos y externos.
- ✓ Transmitir información a los grupos de interés (estudiantes, profesores, coordinadores, autoridades, etc.)

**Vicerrector Administrativo:** aprobar los presupuestos y planes para el área de comunicaciones.

### **6.1 Políticas de Operación**

- 6.1.1 La institución debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro y fuera de la institución.
- 6.1.2 La comunicación debe ser completa, clara y oportuna, logrando que todas las partes interesadas la conozcan.
- 6.1.3 Para dar a conocer la información de tipo general se puede utilizar, según criterio del emisor, el correo electrónico, la página web, las carteleras, la comunicación personalizada o reuniones informativas.
- 6.1.4 Las comunicaciones con información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), se manejarán a través del Coordinador de Calidad y Evaluación, pero bajo la responsabilidad del Directivo del Proceso. El tiempo máximo que puede transcurrir entre la toma de la decisión de transmitir la información y su promulgación será de diez (10) días hábiles. Se podrán utilizar como canales de comunicación, correos electrónicos, página web y carteleras informativas con cuadros especiales que caracterizarán esta información.
- 6.1.5 Si las comunicaciones de trámite se constituyen en quejas o reclamos, deberán ser reportadas al Proceso de Aseguramiento de la calidad para el correspondiente seguimiento, y se emitirá respuesta de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
- 6.1.6 Si se trata de dar respuesta a comunicaciones de trámite, el área responsable debe hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción oficial.
- 6.1.7 Concluidas las actividades de comunicación, sea interna o externa, los registros deben ser manejados según lo establecido en el procedimiento para la creación, actualización y control de documentos código SGC-PRO-003.

### **6.2 Identificación de partes interesadas**

Para los fines del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad ECOTEC, se considerarán como partes interesadas las siguientes:

- a) Internas:
  1. Autoridades, estudiantes, docentes, empleados y trabajadores
  2. Personal de seguridad
- b) Externas:
  1. Proveedores
  2. Contratistas, subcontratistas
  3. Empresas vecinas
  4. Comunidad Local
  5. Organismos de Control

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES</b>  <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> SGC-PRO-004 <b>Fecha de Emisión:</b> 21/10/2019 <b>Nº de Revisión:</b> 00 <b>Página:</b> Página 6 de 11
--	---	---

6. Compañías aseguradoras
7. Prensa, radio, tv

### 6.3 Medios de Comunicación establecidos

La Universidad ECOTEC establece las formas o medios de comunicación satisfactoria con todas las áreas y centros de trabajo de la empresa, la cual hace posible divulgar la gestión interna (Políticas, lineamientos, estrategias, procedimientos, formatos, sanciones y comunicados) a todos los empleados y recibir llamados de mejora continua para la institución.

- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Correo Electrónico
- ✓ Cartas
- ✓ Certificaciones
- ✓ Circulares
- ✓ Carteleras informativas
- ✓ Comunicación directa
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Encuestas
- ✓ Folletos
- ✓ Informes
- ✓ Llamados de atención verbal o escrita
- ✓ Memorandos
- ✓ Oficios
- ✓ Teléfono
- ✓ Página Web
- ✓ Redes Sociales Institucionales
- ✓ Reuniones

La comunicación interna considera un flujo de información multidireccional entre los diferentes niveles de la estructura organizacional de Universidad ECOTEC. Para ello se consideran los siguientes medios:

Los comunicados con las partes interesadas son atendidos por las distintas áreas, quienes tienen la responsabilidad de comunicar a la Dirección todas aquellas que se consideren importantes para realizar gestiones o aquellas que traten de cambios sustanciales que afecten la ejecución de sus procesos; lo anterior con el fin de entregar una respuesta inmediata y resolutiva a la parte interesada.

Toda comunicación con las partes interesadas, deberá quedar por escrito a través de los mecanismos establecidos para el efecto, fechada y con firma de quien emite la comunicación.

### 7. Periodicidad

Permanente.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 8. Descripción de Actividades

### 8.1 Comunicación Interna

Qué Comunicar	Quién debe comunicar	A quién comunicar	Por qué medio	Cuándo
Reglamentos y/o normativa interna y/o externa	Secretaría General	Comunidad Universitaria	Correo electrónico, página web	De acuerdo a lo establecido o cuando sea necesario
Política de Calidad y Manual de Sistema de Gestión de la Calidad, Modelos de Evaluación	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Comunidad Universitaria	Inducciones, talleres, capacitaciones, folletos, página web institucional, correo electrónico, intranet, carteleras	De acuerdo a lo establecido o cuando sea necesario
Objetivos y Metas	Alta Dirección, Coordinador(a) de Calidad y Evaluación, Líderes de los procesos	Responsables de procesos, Personal nuevo, Personal Encargado	Reuniones de la alta dirección, Revisión por la dirección, Inducción de personal, correo electrónico, verbal o escrita.	De acuerdo a lo establecido, cuando se identifique la necesidad, cuando haya modificaciones, al ingresar a la institución.
Requisitos legales relacionados con personal y cumplimiento legal	Director(a) de Talento Humano	Todo el personal	Capacitaciones	Cada vez que se emita un requisito legal aplicable a la institución
Sistema de Gestión de seguridad y salud ocupacional	Coordinador(a) de Seguridad y Salud Ocupacional	Todo el personal	Inducción, Capacitaciones	Al ingresar, y cuando se realicen cambios en el Sistema.
Evaluaciones Docentes	Decanos y/o Coordinadores Académicos	Docentes	Atrium Página web	Al finalizar cada periodo académico
Rendición de Cuentas	Rector(a)	Comunidad Universitaria y demás grupos de interés	Acto público de Rendición de Cuentas, página web institucional, redes sociales	Anualmente posterior al cierre del periodo
Entrenamiento, concientización, competencia, formación y toma de conciencia	Director(a) de Talento Humano	Todo el personal	Inducción, Capacitaciones	Al ingresar
Procedimientos y formatos	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación Responsables de Procesos	Responsables de Procesos y personal encargado	Documental, presencial, página web institucional, Correo electrónico o medios escritos	Cuando se creen, modifiquen o deroguen.

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

Qué Comunicar	Quién debe comunicar	A quién comunicar	Por qué medio	Cuándo
Eventos o reuniones	Diseñador(a) Gráfico, Coordinador(a) de Relaciones Públicas	Comunidad Universitaria y demás grupos de interés	Página web institucional, Correo electrónico o redes sociales	Cuando se identifique la necesidad, Fechas especiales
Manual de Funciones y Descripción de cargos	Director(a) de Talento Humano	A todo el personal	Documental, presencial, verbal, en la inducción, correo electrónico	Cuando se realice algún cambio, al ingresar o cuando sea necesario
Necesidades de personal, formación y clima organizacional	Directivos o Jefes de área	Director(a) de Talento Humano/ Jefe de área	Reuniones, por escrito	Cuando se genere la necesidad
Resultados del Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad	Responsables de Procesos, Unidad de Evaluación Interna, Rector(a)	Unidad de Evaluación Interna	Reuniones	En capacitaciones, semestralmente, en la revisión por la alta dirección
Resultados de Auditorías Internas	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Responsables de procesos	Informes/correo electrónico	Después de la auditoría
Resultados de Autoevaluación Institucional	Director(a) de Planificación Institucional	Comunidad Universitaria	Verbal o escrito	Una vez generado el informe de autoevaluación institucional
Resultados de Autoevaluación de Carreras	Decanos(as)	Comunidad Universitaria	Verbal o escrito	Una vez generado el informe de autoevaluación de carreras
Resultados de Autoevaluación de Programas	Director(a) de Postgrados	Comunidad Universitaria	Verbal o escrito	Una vez generado el informe de autoevaluación de carreras
Seguimiento a acciones correctivas y preventivas	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación, Responsables de procesos	Responsables de procesos y personal involucrado en las acciones	Reuniones de seguimiento, correo electrónico	En la revisión por la dirección, fechas de cumplimiento de acciones
Resultados de la Revisión por la dirección	Rector(a)	Responsables de procesos	Verbal o escrito	Durante las reuniones de trabajo
Modificaciones de la documentación (Programas, planes, procedimientos, instructivos y formatos) del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Al área implicada en los cambios	Escrito, correo electrónico, intranet	Después de subir a la página web y actualizar la lista maestra de documentos y registros

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

Modificaciones en las que puedan implicar cambios en el SGC	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Alta Dirección	Escrito	En la revisión por la Dirección
Resultados de las evaluaciones de satisfacción de la comunidad universitaria	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Responsables de procesos	Correo electrónico	Una vez se tengan los resultados
Planeación de actividades	Líderes de procesos	Al personal interno de la institución	Reuniones, correo electrónico	Iniciando el año, períodos mensuales, cuando sea necesario
Necesidades de compra	Líderes de procesos	Dirección Administrativa	Oficio o correo	Plan de compras

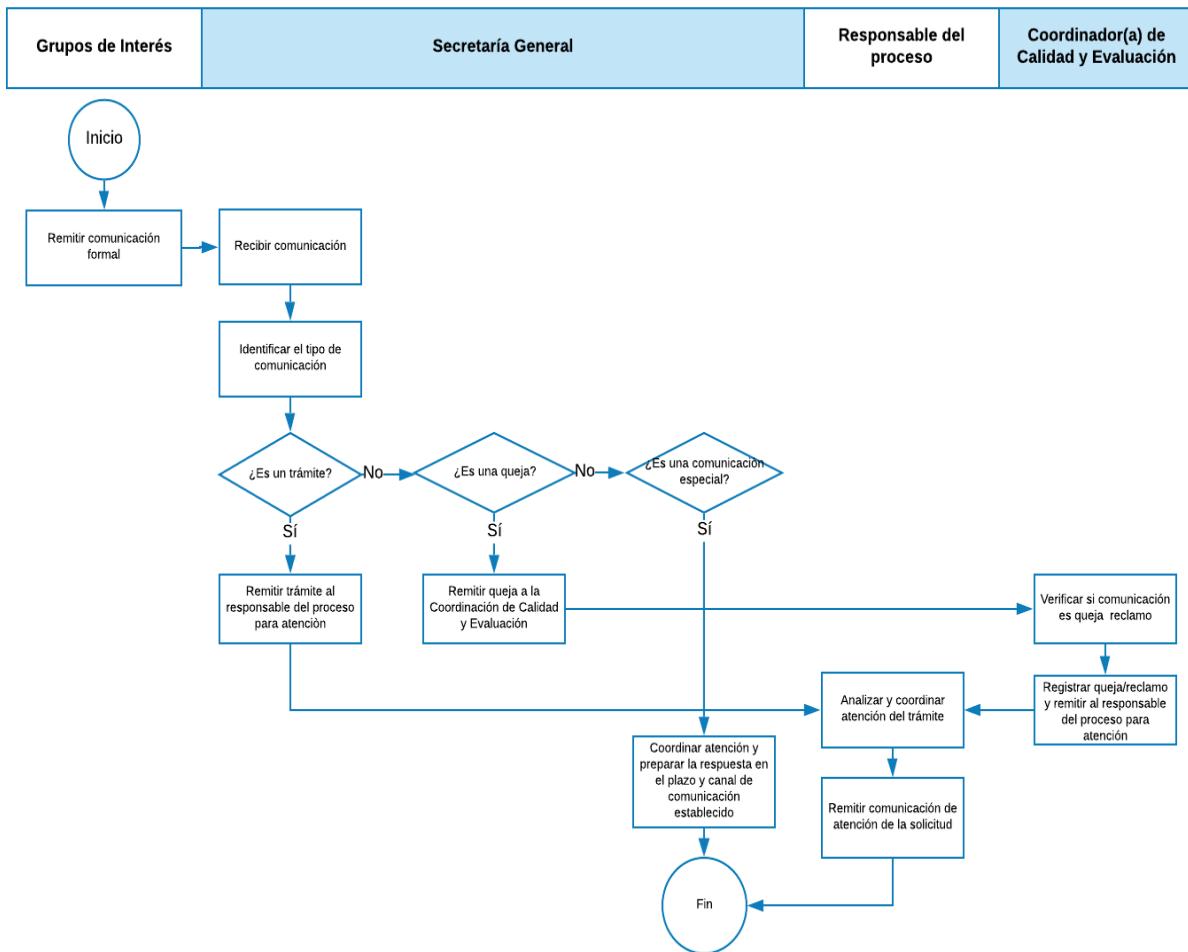
## 8.2 Comunicación Externa

Nº	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo
1	Secretaría General	Recibir comunicaciones: tanto la comunicación especial, como la comunicación de trámites, allí de acuerdo con las características de cada una, son enviadas al área correspondiente para la atención oportuna.	Comunicado
2	Secretaría General	Establecer clase de comunicación existente, solicitudes, consultas, sugerencias y/o reclamos	
3	Secretaría General	¿Es un trámite?	Derivación del trámite al área
4	Secretaría General	Remitir trámite al responsable del proceso para atención.	
5	Responsables del proceso	Analizar y coordinar la atención del trámite	
6	Responsables del proceso	Remitir respuesta para atención	
7	Secretaría General	¿Es una queja?	Derivación del trámite al área correspondiente
8	Secretaría General	Remitir queja a la Coordinación de Calidad y Evaluación	
9	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Verificar si la información recibida es una queja o reclamo, de acuerdo con sus características, ejecutar el proceso correspondiente.	Ver procedimiento SGC-PRO-010
10	Coordinador(a) de Calidad y Evaluación	Registrar queja/reclamo y remitir al responsable del proceso para atención	Correo electrónico
11	Responsables del proceso	Preparar y enviar respuesta para la atención de la queja	
12	Secretaría General	¿Es una comunicación especial?	
13	Secretaría General	Preparar la respuesta en el plazo y canal de comunicación establecido	Oficio de respuesta

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

## 9. Diagrama de flujo

### 9.1 Comunicación Externa



## 10. Registros

- Reglamentos, políticas
- Informes
- Memorandos
- Oficios

## 11. Historial de modificaciones

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	REVISADO POR	APROBADO POR
<b>00</b>	21/10/2019	Implementación del procedimiento	O. Silva	CSU

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario

 <p><b>Universidad Ecotec</b></p>	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES</b>  <b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Código:</b> SGC-PRO-004 <b>Fecha de Emisión:</b> 21/10/2019 <b>Nº de Revisión:</b> 00 <b>Página:</b> Página 11 de 11
--	---	--

## 12. Anexos

### ANEXO 1. CANALES DE COMUNICACIÓN

<b>Canal</b>	<b>Tipo de información</b>	<b>Responsable</b>
Página web	Plan Operativa Anual (POA), Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), políticas y normativa interna, plan de emergencias, programas, entre otros	Administrador de Red
Correo electrónico	Información de interés para la comunidad universitaria, política, objetivos, procedimientos, responsabilidades, entre otros.	Coordinador de Relaciones Públicas
Conferencias y capacitaciones	Políticas, normativa de trabajo, entre otros	Directivos
Carteleras institucionales	Información relacionada con el bienestar físico, mental y social de la comunidad universitaria	Director de Bienestar Universitario
Volante y/o folletos	Material POP y planes de medios, actividades promocionales y de publicidad de marca	Coordinador de Marketing

Elaborado por:	Revisado por:	Supervisado por:	Autorizado por:
Mgs. Sully Ramos Negrete Coordinadora de Calidad y Evaluación	Mgs. Óscar Silva Malats Director de Planificación	Unidad de Evaluación Interna	Consejo Superior Universitario