

	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 1 de 8

1. Propósito

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan que la información relevante se comunique y difunda entre los diferentes niveles y funciones del Instituto Tecnológico de Pachuca.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para la información interna y/o externa del instituto.

3. Políticas de operación

- 3.1. El instituto determina, a través de los Responsables de los Procesos Estratégicos, las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, a través del ITPAC-PL-PO-001-01 Plan de Comunicación Institucional con base en el calendario de actividades semestral.
- 3.2. El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) previa solicitud de la Coordinación del SGC.
- 3.3. El Departamento de Comunicación y Difusión desarrolla el diseño de la información institucional conforme a las indicaciones del Tecnológico Nacional de México (TecNM) en caso de ser requerido.
- 3.4. Los principales temas de comunicación INTERNA Y/O EXTERNA se basarán en difundir información relevante relacionada con la política, objetivos del SGC, programación de cursos o eventos, convocatorias, productos académicos, actividades culturales, sociales, cívicas y deportivas y demás que se considere relevante por los departamentos institucionales; así como cualquier actividad referente a los Procesos Estratégicos de Calidad, Planeación, Vinculación, Académico y Servicios Administrativos; de igual forma la que se genere desde la dirección del instituto.
- 3.5. La información relevante externa que se comunica hacia el interior del instituto proviene de los sectores gubernamental, privado, educativo, social y del TecNM.
- 3.6. Las solicitudes de servicios deberán ser validadas por la Jefa o el Jefe del Departamento/Centro/División/Subdirección correspondiente a través del formato ITPAC-PL-PO-001-02 Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión.
- 3.7. Los diseños de folletos, trípticos, lonas, carteles, video promocionales, spots radiofónicos, podcast, afiches para redes sociales, etc. deberán solicitarse con un mínimo de 10 días hábiles antes de la fecha de publicación.
- 3.8. Los medios de difusión son de dos tipos, medio principal integrado por el portal web institucional y medios secundarios o de apoyo integrados por redes sociales oficiales, correo electrónico, carteles, trípticos, folletos y lonas; su elección dependerá del material a difundir y estará sujeta a disponibilidad de recursos del Departamento de Comunicación y Difusión.

	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 2 de 8

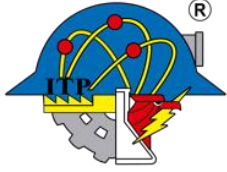
- 3.9.** En el caso de difusión a través de prensa, radio y/o TV quedará sujeto a disponibilidad del proveedor del servicio y en algunos casos generará un costo que debe ser cubierto por el área que desea publicar.
- 3.10.** Para el caso de servicios referentes a cubrir un evento institucional con toma de evidencias fotográficas y/o video se deberá solicitar mediante el ITPAC-PL-PO-001-02 Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión con una antelación de cinco días hábiles y quedará sujeto a disponibilidad de los recursos departamentales.
- 3.11.** Las solicitudes extraordinarias de comunicación y difusión serán evaluadas por la Jefa o el Jefe del Departamento de Comunicación y Difusión en conjunto con el área y subdirección correspondiente y serán atendidas en el orden en que fueron recibidas.
- 3.12.** La participación en las campañas de promoción y difusión de la oferta educativa serán atendidas por el Departamento de Desarrollo Académico. Los materiales de difusión deberán ser validados por el Departamento de Comunicación y Difusión.
- 3.13.** La información impresa no generada por el Departamento de Comunicación y Difusión que se desee difundir hacia el interior del instituto deberá contar con el sello de autorización del departamento, de lo contrario será retirada.
- 3.14.** El área que solicita el servicio será responsable de pegar y retirar la información impresa autorizada de los espacios comunes a excepción de las vitrinas del Departamento de Comunicación y Difusión.
- 3.15.** Solo se atenderán solicitudes URGENTES en casos extraordinarios cuando lo requiera la dirección o subdirecciones para responder a las necesidades institucionales, del TecNM, gobierno del estado y gobierno federal.
- 3.16.** Una vez concluida la vigencia de la información será retirada por:

MEDIO DE PUBLICACIÓN	RESPONSABLE DE RETIRAR LA INFORMACIÓN
Portal Web Institucional.	Centro de Cómputo previa solicitud del Departamento de Comunicación y Difusión.
Lonas.	Recursos Materiales previa solicitud del Departamento de Comunicación y Difusión.
Materiales impresos colocados en las vitrinas de Comunicación y Difusión.	Departamento de Comunicación y Difusión.
Materiales impresos en espacios comunes.	Área solicitante.
Medios masivos.	No aplica.
Redes sociales oficiales.	No aplica.

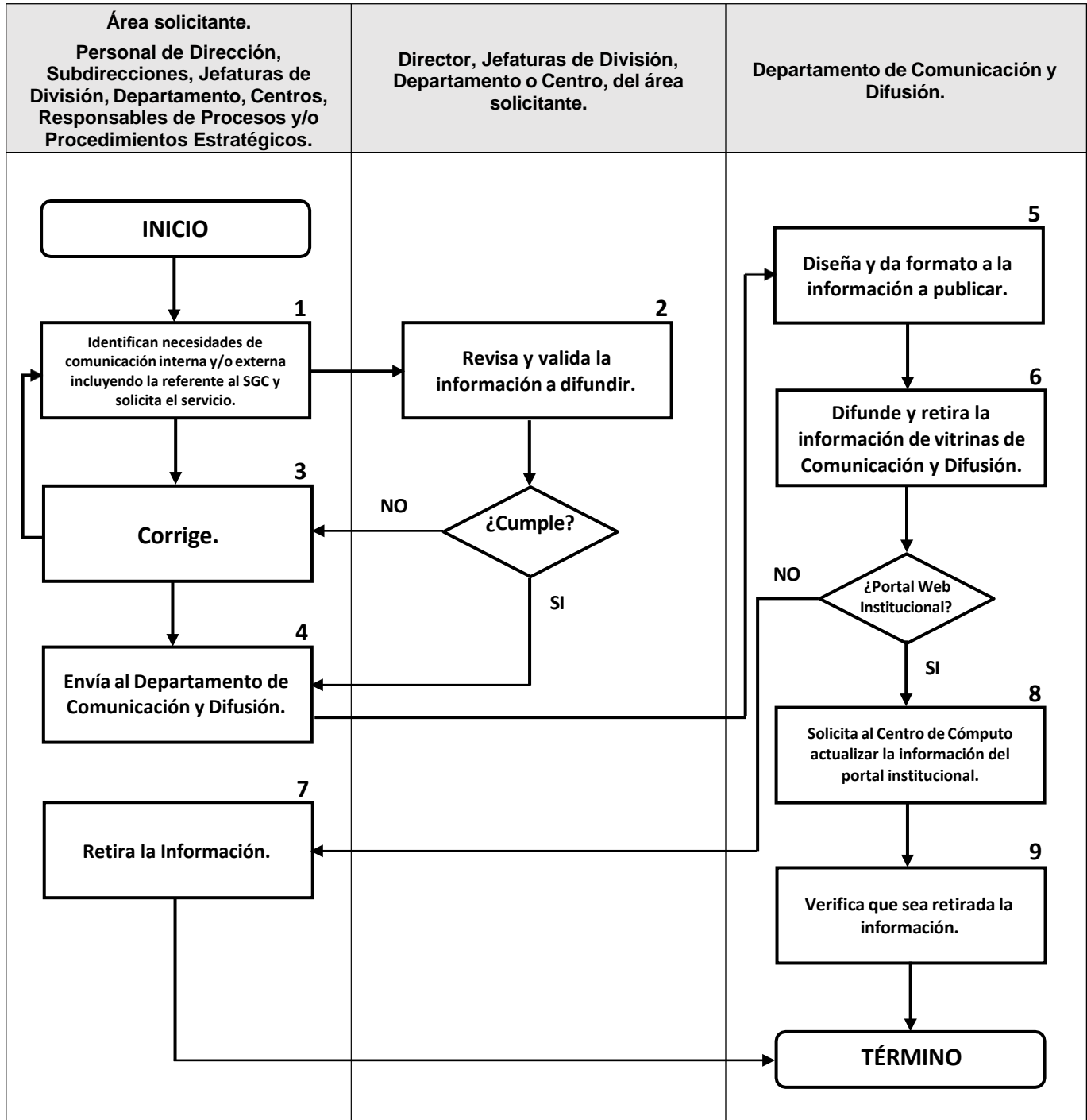
	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 3 de 8

- 3.17.** En caso de recibir quejas, sugerencias y opiniones de empleados y usuarios, por algún medio de comunicación como redes sociales oficiales; el Departamento de Comunicación y Difusión deberá solicitar sea dirigida al Buzón de Quejas y Sugerencias oficial para su seguimiento correspondiente.
- 3.18.** El Departamento de Comunicación y Difusión solicitará mediante oficio a las áreas correspondientes validen la vigencia de la información del Portal Web Institucional y en caso necesario hagan de conocimiento de forma oficial la actualización pertinente.
- 3.19.** Con base en las solicitudes recibidas en el punto 3.18, el Departamento de Comunicación y Difusión emitirá un oficio de actualización de los apartados indicados al Centro de Computo

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
L.C.T.C Alberto González Cerón Jefe del Departamento de Comunicación y Difusión	M. en A. Anabel Alejandra Hernández Salinas Subdirectora de Planeación y Vinculación	Ing. Francisco Rafael Saldaña Ibarra Director
22 de noviembre de 2022	17 de noviembre de 2022	17 de noviembre de 2022



4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 5 de 8

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Identifican necesidades de comunicación interna y/o externa institucional referente al SGC y solicita el servicio.	1.1. El personal dueño de procesos y/o procedimientos determina la información que debe darse a conocer de manera interna y/o externamente y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar. 1.2. Entrega la información para validación a la Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, Divisiones o Centros.	Área Solicitante.
2. Revisa y valida la información a difundir.	2.1. Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, Divisiones o Centros reciben las necesidades de difusión de las diferentes áreas y valida la información a publicar. Si no cumple, informa al área solicitante y regresa al punto 1. Si cumple, informa al área solicitante y pide le envíe al Departamento de Comunicación y Difusión para su publicación.	Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, Divisiones o Centros.
3. Corrige.	3.1. El área solicitante corrige las necesidades de comunicación interna y/o externa que no cumplen con el objetivo esperado y la envía nuevamente a validación de la jefa o el jefe inmediato, regresa al punto 2.	Área Solicitante.
4. Envía la información al Departamento de Comunicación y Difusión.	4.1. La información a publicar se entrega al Departamento de Comunicación y Difusión mediante el ITPAC-PL-PO-001-02 Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión. La información entregada puede ser en medios electrónicos de almacenamiento o envía por correo electrónico institucional.	Área Solicitante.
5. Diseña y da formato a la información a publicar.	5.1. Recibe del responsable de la información mediante el ITPAC-PL-PO-001-02 Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión. 5.2. Registra la solicitud en ITPAC-PL-PO-001-03 Bitácora de Comunicación Institucional.	Departamento de Comunicación y Difusión.
6. Difunde y retira la información.	6.1. Difunde y comunica la información en los medios solicitados durante el periodo requerido. 6.2. Retira la información no vigente publicada en las vitrinas del Departamento de Comunicación y Difusión. 6.3. Solicita al Centro de Cómputo sea actualizada la información del Portal Web Institucional. 6.4. Solicita al Departamento de Recursos Materiales sean retiradas las lonas no vigentes de los espacios comunes. 6.5. Verifica que se haya retirado la información.	Departamento de Comunicación y Difusión.
7. Retira la información	7.1. Retira la información no vigente de los espacios comunes.	Área Solicitante.
8. Solicita al Centro de Cómputo sea actualizada la información del Portal Web Institucional.	8.1. El Departamento de Comunicación y Difusión solicita mediante correo electrónico u oficio al Centro de Cómputo sea retirada la información que y no sea vigente del Portal Web Institucional.	Departamento de Comunicación y Difusión.

	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 6 de 8

9.1 Verifica que la información sea retirada.	9.1. El Departamento de Comunicación y Difusión verifica que el Centro de Cómputo haya retirado la información que ya no es vigente del Portal Web Institucional.	Departamento de Comunicación y Difusión.
--	--	--

6. Documentos de referencia

DOCUMENTO
Manual de Identidad Gráfica del TecNM.
Manual de Organización del Instituto Tecnológico de Pachuca.

7. Registros

Registro	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de Registro
Plan de Comunicación Institucional.	1 año.	Departamento de Comunicación y Difusión.	ITPAC-PL-PO-001-01
Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión	1 año.		ITPAC-PL-PO-001-02
Bitácora de Comunicación Institucional.	1 año.		ITPAC-PL-PO-001-03

8. Glosario

Buzón de quejas y/o sugerencias:

Es un espacio físico y/o virtual, donde la comunidad tecnológica y partes interesadas pueden expresar sus opiniones respecto a alguna inquietud del Sistema de Gestión de la Calidad. Utilizado en muchas ocasiones para diversas cuestiones. Si se usa para recabar quejas, sugerencias y opiniones de empleados y usuarios, se estaría usando para la comunicación unidireccional ascendente.

Cartel o lona:

Son elementos gráficos de información, sobre algo concreto, dotados de diseño para atraer la atención de personal y usuarios, hacia el mensaje y la información. La comunicación es unilateral y descendente.

Circulares internas:

La circular interna, entendida como un escrito o memorando en que la alta dirección comunica algo a todos los integrantes o a una parte de la institución, es unidireccional.

Correo electrónico:

Forma de comunicación virtual, donde la información se realiza de manera personal, permitiendo una comunicación bidireccional, donde el inconveniente es que puede ser tardada.

	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 7 de 8

Puede ser utilizado como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, el email permite una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios. La asignación de las cuentas de correo electrónico institucional se gestiona a través del Centro de Cómputo.

Encuestas:

Es un elemento de comunicación unidireccional, pero ascendente. Permite recabar la opinión de los empleados o usuarios sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos e igualmente recibir sugerencias sobre éstos.

Medios de comunicación masiva:

La radio, la televisión, los periódicos, revistas, anuncios espectaculares y boletines son aprovechados como cauce de comunicación masiva de la información, derivada de la gestión, que se interese transmitir. Son vehículos unidireccionales.

Portal Web Institucional o internet:

Al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del SGC, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

Publicaciones internas:

Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad tecnológica. Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

Redes Sociales Oficiales (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, YouTube, WhatsApp y Telegram):

Pueden ser utilizadas como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, las redes permiten una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

Reuniones en grupo:

La reunión surge cuando se convoca a dos o más personas para comunicar, debatir, tomar decisiones y/o acuerdos sobre cualquier actividad institucional teniendo como evidencia de la misma una minuta de acuerdos y/o resultados.

Videos:

Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios.

Vitrina o tablero de anuncios:

Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente ubicados para colocar información variada, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

Comunicación interna: Son todas aquellas publicaciones que van dirigidas a la comunidad tecnológica.

Comunicación externa: Son todas aquellas publicaciones de un área, departamento y/o la comunidad tecnológica que se comunica al exterior del instituto. O la información que se genera por organizaciones externas a la institución.

Comunidad tecnológica: Es el conjunto del personal y estudiantes del instituto.

	Procedimiento para la Comunicación y Difusión	Código: ITPAC-PL-PO-001
		Versión: 02
		Página: 8 de 8

9. Anexos

9.1 Plan de Comunicación Institucional.	ITPAC-PL-PO-001-01
9.2 Formato de Solicitud de Servicios de Comunicación y Difusión.	ITPAC-PL-PO-001-02
9.3 Bitácora de Comunicación Institucional.	ITPAC-PL-PO-001-03

10. Cambios a esta versión

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
02	22 de noviembre de 2022	Se delimitan roles del Portal Web Institucional en las políticas de operación añadiendo el punto 3.18 y 3.19
01	07 de junio de 2021	Se delimitan responsabilidades y se anexan roles del departamento en cuanto al Buzón de Quejas y Sugerencias. Se integra el anexo 9.3 ITPAC-PL-PO-001-03 Bitácora de Comunicación Institucional
0	18 de marzo de 2020	Actualización a la Norma ISO 9001:2015