

1. Objetivo.

Mejorar y definir los mecanismos de comunicación interna y externa de la Universidad Tecnológica de Gutiérrez Zamora (UTGZ), con el fin de cumplir las normativas de la Universidad y el correcto uso de los canales de comunicación.

2. Alcance.

El alcance de este es aplicable para todo el personal que labora en la UTGZ, con la finalidad el promover y fortalecer una adecuada comunicación que contribuya a la mejora del clima laboral, para lograr alcanzar los objetivos estratégicos de la institución

3. Definiciones.

- 3.1. Comunicación. Acción y efecto de comunicar o comunicarse mediante un código que comparten el emisor y el receptor.
- 3.2. Comunicación Interna. Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad universitaria y sólo competen a la institución.
- 3.3. Comunicación Externa. Son todas aquellas publicaciones de un área departamento y/o la comunidad universitaria que se comunica al exterior de la Institución a través de los diferentes canales de comunicación.
- 3.4. Difusión externa. Cualquier actividad realizada al exterior y en nombre de la universidad por el alumnado, docentes, personal administrativo, departamento o direcciones de la misma, son elementos de Difusión en sí mismos para la Universidad.
- 3.5. Medio de comunicación. Todo aquel instrumento de comunicación auditiva, visual impresa o el resultado de la combinación de las anteriores que se utilice para la transmisión de los mensajes.
- 3.6. Medios Masivos. La radio, la televisión, el periódico, la revista, el espectacular, el cartel o póster, así como cualquier medio audiovisual o impreso cuyo mensaje sea capaz de llegar a más de cinco personas a la vez de un solo impacto.
- 3.7. Partes Interesadas. Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño de la universidad.

4. Políticas.

- 4.1. El uso de los medios de comunicación pertinentes para cada actividad desempeñada se hará mediante la planeación anticipada y justificada de los mismos, atributo de la Dirección de Vinculación y al Departamento de Prensa y Difusión.
- 4.2. Las actividades realizadas al exterior de la Universidad y en nombre de esta deberán:
 - I. Enaltecer el nombre de la Institución, realizándose con la mayor calidad posible y utilizando los mejores recursos disponibles;
 - II. Realizarse en un estricto marco de ética, moralidad y buenas costumbres, evitando dar imágenes de vulgaridad, falta de higiene, limpieza, violencia y agresividad en contra de las personas.
 - III. Mantenerse al margen de participar en actos políticos y/ o religiosos públicos, manifestando apoyo y representación de la Institución.
- 4.3. La Difusión y/o promoción de actividades científicas, tecnológica, culturales, deportivas o de entretenimiento; así como las exposiciones de trabajos y proyectos escolares, corresponderá al Departamento de Prensa y Difusión en calidad de apoyo a las Direcciones o Departamentos, siempre y cuando se haga la petición expresa y por escrito por parte del responsable de la actividad mencionada.
- 4.4. Se establecen como canales de comunicación internos y externas, la página web institucional, correos electrónicos, prensa, radio y/o televisión, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, entre otros.
- 4.5. Se considera el correo electrónico, como medio de comunicación efectivo al momento de su emisión, indistintamente de recibir o no respuesta o confirmación.

4.6. Es de competencia del Departamento de Prensa y Difusión, compartir a principios de año el formato de oficio vigente de acuerdo a la imagen institucional.

5. Descripción del Procedimiento.

No.	Responsable	Actividad	
1	Direcciones y responsables de proceso	El personal responsable de procesos y/o procedimientos determinan la información que debe darse a conocer interna o externamente y los medios de difusión y comunicación a utilizar a través del FOR-25- 01 Matriz de Comunicación.	Planear
2	Direcciones y responsables de proceso	Solicitan el Diseño y/o Publicación de información o la difusión de una práctica o evento por medio del FOR-25-02, con por lo menos tres días de anticipación.	Hacer
3	Depto. de Prensa y Difusión	Recibe el FOR-25-02 Solicitud del Diseño y/o Publicación, asigna folio consecutivo y registra en el FOR-25-03 Bitácora de publicaciones.	
4	Depto. de Prensa y Difusión	Realiza la propuesta del diseño de acuerdo a las especificaciones solicitadas, ortografía y lenguaje incluyente, envía a los solicitantes.	
5	Direcciones y responsables de proceso	Reciben la propuesta. Sí están de acuerdo, aprueba la propuesta y notifica vía correo electrónico. No están de acuerdo, indica las mejoras o cambios. Regresa al punto 4.	
6	Depto. de Prensa y Difusión	Realizan la publicación en los medios indicados, según sea el caso.	
7	Direcciones y responsables de proceso	Cuando se presente la cancelación o reprogramación de un evento o publicación notificará al Depto. de Prensa y Difusión vía correo electrónico.	
8	Direcciones y responsables de proceso	Cuando se trate de una solicitud de información por partes externas interesadas, la atención será a través del formato de oficio vigente, debiendo solicitar a Rectoría número de oficio para su contestación a través del FOR-25-04 Control de Oficios de Rectoría. Sí la solicitud de información proviene de una parte interna interesada, la Dirección y el responsable de la información valorarán el medio de atención a utilizar (Oficio, correo electrónico, verbal) procurando utilizar el mismo medio por el cual fue solicitado, en el caso de oficios cada área deberá llevar su registro a través del FOR-25-05 Control de Oficios por Dirección.	
9	Depto. de Prensa y Difusión	Realiza el análisis del estatus de las solicitudes recibidas y las solicitudes registradas, para determinar el grado de cumplimiento.	Verificar
10	Direcciones de Área/ Departamento de Calidad	En caso de salidas no conformes registra acciones correctivas o Productos No Conformes. Dan seguimiento a las acciones correctivas y salidas no conformes e informa a Rectoría en reunión de Alta Dirección.	Actuar

6. Indicadores.

Indicador	Periodo	Meta
Solicitudes atendidas/ Solicitudes realizadas	Anual	90%

7. Registros.

Código	Nombre	Tiempo de Retención
FOR-25-01	Matriz de comunicación	Hasta el próximo cambio
FOR-25-02	Solicitud de diseño y/o publicación	1 año
FOR-25-03	Bitácora de publicaciones	1 año
FOR-25-04	Control de Oficios de Rectoría	1 año
FOR-25-05	Control de Oficios por Dirección	1 año

8. Salidas y Salidas No Conformes.

Salida	Criterio de Aceptación	Salida No Conforme	Acción
Comunicación de información	Diseño y/o publicaciones, así como, eventos atendidos registrados en el periodo anticipado establecido.	Solicitudes no atendidas	Cuando sea por causa imputable al Depto. de Prensa y Difusión registra Acción correctiva

9. Revisiones y actualizaciones.

No. de Rev.	Fecha de Modificación	Descripción de la revisión o actualización	Elaboró, Nombre
0	18/07/2023	Elaboración del procedimiento	Departamento de Calidad

Elaboró	Revisó	Aprobó
Maricela Ávila Soto Jefatura del Depto. de Calidad	Israel Benítez Martínez Encargado de Dirección de Vinculación	Sandra A. Hernández Herrera Rectoría