

## 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 usando un medio de comunicación.
- 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, y que es difundida en medios diversos de comunicación.
- 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 principalmente jóvenes que desean estudiar una carrera universitaria o que se desarrollan en una carrera profesional y que reciben un impacto de las actividades de la Universidad 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 Promoción 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 Promoción 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, redes sociales institucionales, prensa, radio y/o televisión, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, entre otros. De manera interna debe privilegiarse el uso del correo electrónico.
- 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; privilegiando su uso en lugar de un medio impreso, acorde a la necesidad que impera.
- 4.6. Es de competencia del Departamento de Promoción y Difusión, compartir a principios de año el formato de oficio vigente de acuerdo a la imagen institucional.
- 4.7. Es responsabilidad de las Direcciones de Área dar atención a las solicitudes de información por partes externas interesadas y la atención será a través del formato de oficio vigente, debiendo solicitar a Rectoría número de oficio para su contestación a través del medio de control establecido para los oficios de Rectoría.
- 4.8. Es responsabilidad de la Dirección de Área y el responsable de la información dar atención a las solicitudes de información por partes interesadas internas, debiendo valorar 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 Dirección de Área deberá llevar su registro a través del drive Control de Oficios por Dirección.
- 4.9. La comunicación interna y externa debe considerar ortografía, lenguaje incluyente y no sexista.
- 4.10. Toda solicitud de diseño/publicación deberá incluir copia a la Dirección de Vinculación y debe privilegiarse el medio electrónico de comunicación.

## 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 para el caso de una publicación como un banner, en caso de tratarse de un video deben ser considerados al menos cinco días de anticipación	Hacer
3	Depto. de Promoción 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, en el caso de tratarse de una solicitud en digital deberán almacenar en una carpeta de control de archivos	
4	Depto. de Promoción 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, este periodo de aceptación no deberá exceder de un día. No están de acuerdo, indica las mejoras o cambios. Regresa al punto 4.	
6	Depto. de Promoción 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 Promoción y Difusión vía correo electrónico.	Verificar
8	Depto. de Promoción y Difusión	Realiza el análisis del estatus de las solicitudes recibidas y las solicitudes registradas, para determinar el grado de cumplimiento.	

No.	Responsable	Actividad	
9	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

## 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 Promoción 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
1	11/07/2024	Se elimina el numeral 8 de la descripción del procedimiento y se agrega como política, se recorre la numeración de la descripción del procedimiento.	Departamento de Promoción y Difusión

Elaboró	Revisó	Aprobó
Mario Alberto Miranda Hernández Jefatura del Depto. De Promoción y Difusión	María del Pilar Aceituno Vázquez Dirección de Vinculación	Sandra A. Hernández Herrera Rectoría