

Revisión 00	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DEL SGI</b>	
ITGAM-COM-001		
Página 1 de 6		

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones del Instituto Tecnológico de Gustavo A. Madero.

## 2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa a la Comunidad Tecnológica.

El Departamento de Comunicación y Difusión (\*) es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del SGI y el diseño de la presentación de la información tomando en cuenta la identidad gráfica vigente.

Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos identifican las necesidades de comunicación interna y/o externa del SGI y la envían al Responsable y/o Coordinador/a del SGI, quien valida la información y solicita por documento al Departamento de Comunicación y Difusión dichas necesidades, la información debe incluir: vigencia, responsable de la emisión y responsable del retiro de la misma.

(\*) Si organizacionalmente no se cuentan con el Departamento de Comunicación y Difusión, la Dirección tiene la facultad para designar al responsable de esta actividad.

## 3. GLOSARIO

**Comunicación Interna:** Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que solo se comunican al interior del ITGAM

**Comunicación Externa:** Son todas aquellas publicaciones de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que se comunica al exterior del ITGAM, en los diferentes Canales de Comunicación.

**Comunidad Tecnológica:** Es el conjunto del Personal y estudiantes del ITGAM.

**Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental del ITGAM.

### Canales de Comunicación:

**Reuniones en grupo:** La reunión surge cuando se convoca a dos o más personas para comunicar, debatir, tomar decisiones y/o acuerdos sobre cualquier aspecto ambiental del

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de emisión: 07 septiembre 2020
Gabriela Carmona Carranza Depto. de Comunicación y Difusión	Mary Carmen Hernández Herrera Subdirección de Planeación y Vinculación	Pedro Azuara Rodríguez Dirección	Fecha de revisión: 07 septiembre 2021

Revisión 00	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DEL SGI</b>	
ITGAM-COM-001		
Página 2 de 6		

Sistema de Gestión Integral (SGI) teniendo como evidencia de la misma una minuta de acuerdos y/o resultados.

**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.

**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.

**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.

**Cartel o manta:** Son elementos gráficos de información, sobre algo concreto, más o menos puntual, dotados de diseño para atraer la atención de personal y usuarios, hacia el mensaje y la información. La comunicación es unilateral y descendente.

**Videos:** Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades del SGI

**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.

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

**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. Puede ser utilizado como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, el e-mail permite una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

**Página web o internet:** Tecnología de alcance mundial de comunicación virtual por medio redes interconectadas; al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceso a contenidos informativos acerca del SGA, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

**Internet (redes sociales):** Tecnología de internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información mediante una red privada; Es una opción

Revisión 00	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DEL SGI</b>	
ITGAM-COM-001		
Página 3 de 6		

más de la comunicación entre las partes involucradas, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realizan de una forma más rápida y eficiente.

**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.

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del ITGAM.

3.2 Los principales temas de comunicación INTERNA se basarán en difundir las políticas, objetivos del SGI, programación de cursos o eventos, convocatorias, productos académicos y actividades relevantes que se realizan dentro del ITGAM.

3.3 Los principales temas de comunicación EXTERNA se basarán principalmente en la política, objetivos, procedimientos del SGI, convocatorias, productos académicos y actividades relevantes que se realizan al interior del ITGAM.

3.4 Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos solicitarán al Departamento de Comunicación y Difusión las necesidades de comunicación interna y/o externa, validada por el Director y/o Subdirector/a y/o Jefe de Departamento cuando aplique, la información debe ser solicitada a través de formato ITGAM-COM-001-01, mínimo 2 días antes de su fecha de emisión (los diseños de folletos, trípticos, lonas y carteles deberá solicitarlo mínimo 15 días antes del evento) y debe incluir: fecha en la que deberá ser publicada, tiempo de emisión de la información y medios de comunicación a publicar.

**Nota: Para casos extraordinarios solo se atenderán solicitudes el mismo día cuando lo requieran el director o subdirectores.**

3.5 Los medios de comunicación pueden ser a través del sitio web institucional, facebook institucional (siempre y cuando esté activo), correos electrónicos, pantallas, trípticos, folletos, carteles y lonas impresas, su elección dependerá del material a difundir.

3.6 De los participantes de la Campaña de Promoción y Difusión de la Oferta Educativa:

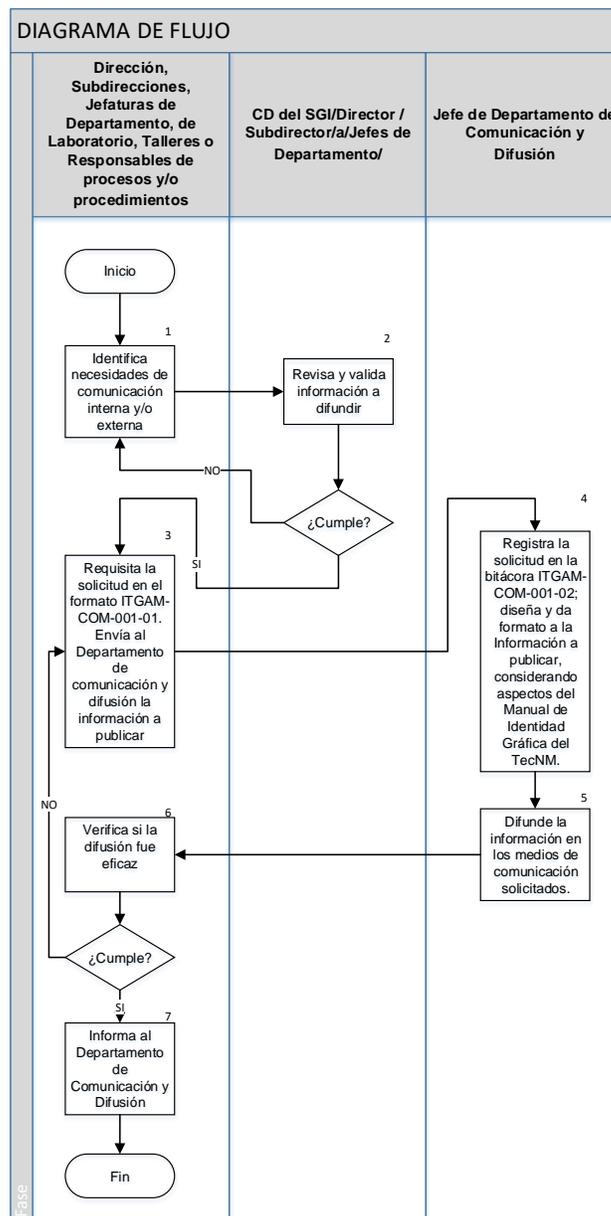
El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de los materiales y recursos que se implementarán para llevar a cabo la promoción y difusión de la oferta educativa.

El Departamento de Comunicación y Difusión en conjunto con el Departamento de Desarrollo Académico deberá realizar la programación de visitas a las Instituciones de

Nivel Medio Superior acordando la fecha y hora de la visita con los responsables de la entidad.

El Departamento de Desarrollo Académico una vez realizada la programación de visitas a las instituciones de nivel medio superior deberá programar a los docentes y alumnos que asistirán a la visita, utilizando materiales y recursos que favorecerán la difusión y promoción de la oferta educativa.

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO



Revisión 00	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DEL SGI</b>	
ITGAM-COM-001		
Página 5 de 6		

## 6. DESARROLLO

Actividad No.	Responsable	Descripción de Actividad
1	Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, laboratorio, Responsables de procesos y/o procedimientos.	<p>1.1 El personal dueño de procesos y/o procedimientos determina la información que debe darse a conocer interna o externamente y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar.</p> <p>1.2 Entrega la Información al Coordinador(a) del SGI o Director(a) o Subdirector/a o Jefe(a) de Departamento cuando aplique.</p>
2	Coordinador (a) del SGI o Director (a) o Subdirector/a o Jefe de División o de Departamento (cuando aplique)	<p>2.1 Coordinador (a) del SGI o Director (a) o Subdirector/a o Jefe de División o de Departamento (cuando aplique) recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas.</p> <p>2.2 Coordinador (a) del SGI o Director(a) o Subdirector/a o Jefe (a) de Departamento (cuando aplique) revisa y valida que la información a publicar sea acorde a la Política de Calidad, para la su publicación.  <b>Si no cumple</b>, informa al área solicitante y regresar al Punto 1.  <b>Si Cumple</b>, informa al área solicitante y pide la envíe al Departamento de Comunicación y Difusión y para su publicación.</p>
3	Responsable de la Información	3.1 La información a publicar se envía al Departamento de Comunicación y Difusión a través del formato ITGAM-COM-001-01 en documento físico y/o electrónico indicando si la comunicación es interna o externa y la propuesta del medio de comunicación.
4	Departamento de Comunicación y Difusión	4.1 Recibe del responsable de la información mediante formato ITGAM-COM-001-01 en documento físico y/o electrónico la información validada para difusión y comunicación.
5	Departamento de Comunicación y Difusión.	<p>5.1 Registra la solicitud de comunicación ITGAM-COM-001-01 en la Bitácora para la comunicación ITGAM-COM-001-02</p> <p>5.2. Difunde y comunica la información en los medios de comunicación solicitados durante el periodo requerido.</p>

Revisión 00	<b>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN DEL SGI</b>	
ITGAM-COM-001		
Página 6 de 6		

6	Responsable de la Información.	<p>6.1 Se verifica 2 días hábiles después de haber hecho la difusión si la comunicación fue efectiva.</p> <p>6.2 Si la comunicación no es efectiva envía nuevamente al Departamento de Comunicación y Difusión la información y los medios a difundir.</p> <p>6.3 Si la comunicación es efectiva informa al departamento de Comunicación y Difusión a través de correo electrónico o documento en físico.</p>
---	--------------------------------	---

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ITGAM-COM-001-01 Solicitud de comunicación  
ITGAM-COM-001-02 Bitácora para Comunicación

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	PUNTOS QUE SE MODIFICAN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA
00	N/A	Documento nuevo en el departamento de comunicación y difusión.	07 septiembre 2020