



Nombre del instructivo de trabajo

COM-IN-11 Identificación de necesidades y generación de estrategias de comunicación - Campus Celaya-Salvatierra

Clave de proceso-Nombre del proceso

PRO-COM: Proceso de Comunicación.

Nombre del procedimiento

COM-PR-01: Procedimiento para la identificación de necesidades y generación de estrategias de comunicación

Objetivo

sustancial del programa de comunicación estratégica institucional que se instrumenta en el Campus a través der las Unidades de comunicación y enlace.

Alcance

Aplica a Direcciones de división, direcciones de departamento coordinaciones, profesores y profesoras del Campus, estudiantes, personal de apoyo administrativo, asociaciones, organos internos, rectoría de Campus.

Entradas-Proveedores

| Entradas | Proveedores |
|--|--------------------|
| Registro de la solicitud para la generación de estrategias una vez identificadas las necesidades de comunicación | Partes interesadas |

Salidas-Clientes/ usuarios

| Salidas | Cientes / usuarios |
|--|--------------------|
| Producto o estrategia de comunicación o difusión | Partes interesadas |

Elaboró

Mtra. Rosa María Flores Paredes
Enlace de Comunicación

Consensuó

Lic. Francisco Javier Alejandro Goñi Fregoso
Enlace de Calidad

Aprobó

Dra. Graciela Ma. de la Luz Ruiz Aguilar
Rectora del Camous Celaya-Salvatierra

Descripción de Actividades

| Núm. | Responsable | Descripción de actividades | Documentos |
|------|--------------------|--|--|
| | | | Documento generado por la actividad / formato utilizado o anexo |
| 1 | Partes interesadas | Registrar la solicitud del servicio de difusión y comunicación en el SIGESE-CCS, a través del Enlace de Comunicación asignado, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 hrs. | Manual de usuario del Sistema de Gestión de servicios de la Dirección de Comunicación y Enlace |

| | | | |
|---|--|---|--|
| 2 | Unidad de Comunicación y Enlace | Analizar e identificar las necesidades de comunicación | Manual para el funcionamiento de la Red de Comunicación y Enlace |
| 3 | Unidad de Comunicación y Enlace | Generar la estrategia de comunicación | Manual para el funcionamiento de la Red de Comunicación y Enlace |
| 4 | Unidad de Comunicación y Enlace | Notificar a las partes interesadas la estrategia y solicitar su validación | Manual de usuario del Sistema de Gestión de servicios de la Dirección de Comunicación y Enlace |
| 5 | Unidad de Comunicación y Enlace y Partes interesadas | En el caso de que la estrategia de difusión implique un costo, la entidad solicitante deberá especificar en la solicitud el código programático al que se hará el cargo y el visto bueno de la Dirección de la División | Manual para el funcionamiento de la Red de Comunicación y Enlace |

Información complementaria y definiciones

Partes interesadas. Se refiere a las divisiones, departamentos, coordinaciones, asociaciones, profesores, alumnos, organismos internos, Rectoría de Campus.

UCE. Unidad de Comunicación y Enlace en Campus.

Servicios. Se refiere a las actividades de apoyo que se ofrecen desde la Unidad de Comunicación y Enlace (Cobertura de eventos institucionales, toma de fotografías, grabación de audios, producción de spots para radio y tv, producción de videos y gifs, gestión para difusión en medios institucionales y externos, difusión en redes sociales y prensa local, organización de redes de prensa, diseño de campañas de difusión, diseño de escenografías, apoyo para diseño y montaje de exposiciones, asesoría para el uso de la guía institucional de imagen, elaboración de productos de diseño) Aplicaciones. Son los elementos entregables: carteles, logotipos, infografías, banners, folletos, etc.

Identificación de la trazabilidad

La identificación y trazabilidad se realiza por medio del número consecutivo del Folio que genera el Sistema de Gestión de Solicitudes de la Dirección de Comunicación y Enlace, conforme al servicio solicitado

Propiedad del cliente

Descripción: Toda información que entrega el cliente o usuario del procedimiento y que es salvaguardada bajo la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, y que se resguarda conforme lo indicado en la tabla de Gestión de Archivo Institucional.

| Documento o bien entregado | Función del documento |
|----------------------------|-----------------------|
| NO APLICA | |

Posibles salidas no conformes

Nota: Definir cómo se autoriza una posible salida no conforme, en caso de ser necesario (Cómo se busca la aprobación de la autoridad universitaria correspondiente o del cliente).

| Salida | Posible salida no conforme | Medidas de control |
|--|---|--|
| Producto o estrategia de comunicación o difusión | Retraso en la generación del producto o en su caso difusión | Dar seguimiento a la validación del producto |

Gestión de Archivo Institucional (Preservación de Producto o Servicio)

| Tipo de Documento | Clave | Nombre | Almacenamiento y protección (en dónde) | Tiempo de preservación |
|-------------------|----------|--|--|------------------------|
| Anexo | COM-A-01 | Manual para el funcionamiento de la Red de Comunicación y Enlace | Electrónico | 5 años |
| Anexo | COM-A-02 | Manual de usuario del Sistema de Gestión de servicios de la Dirección de Comunicación y Enlace | Electrónico | 5 años |