



**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 de 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, órganos 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	Clientes / 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-Salvaterra

## 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, gestoría 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	Possible 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