

	<h2>Comunicación y Difusión</h2>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 1 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

## COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

### 1. OBJETIVO

Comunicar la información interna y externa entre los diferentes niveles de la institución y partes interesadas.

### 2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica para la difusión de la comunicación interna y/o externa del Instituto Tecnológico de Tijuana.

### 3. POLÍTICAS.

- 3.1. El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa y el diseño de la presentación de la información.
- 3.2. Las/os responsables de los procesos y/o procedimientos solicitarán al Departamento de Comunicación y Difusión las necesidades de comunicación interna y/o externa, debe incluir:
  - Vigencia
  - Periodicidad (en el caso que la publicación deba de publicarse varias veces)
  - Responsable de la emisión y aceptar la responsabilidad del contenido
  - Definir el lugar o medio de comunicación donde se hará la publicación
- 3.3. Los medios de comunicación pueden ser a través de la Página Web, correos electrónicos, redes sociales, vitrina o tablero de anuncios, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, lonas impresas, u otros que sean considerados por la Institución. Su elección dependerá del material a difundir.
- 3.4. Mantener la Información con el historial de las solicitudes en el Departamento de Comunicación y Difusión y el producto de las mismas, de manera digital o física, dependiendo de la publicación.
- 3.5. La difusión oficial será únicamente por los medios autorizados y empleando la identidad gráfica de la institución.
- 3.6. El contenido y vigencia de la publicación será únicamente responsabilidad del Departamento que lo solicite.
- 3.7. El Departamento de Comunicación y Difusión será el canal encargado de dar a conocer la información autorizada por la Subdirección correspondiente, permaneciendo el autor, responsable de su contenido.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<h2>Comunicación y Difusión</h2>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 2 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

### 3.8. Exclusión

Se excluye de la política la información generada por terceros que a continuación se enlistan, además no se llevará registro de este tipo de publicaciones, dicha información, venta y/o promoción deberá de ser sujeta a una previa autorización y revisión aplicado a los criterios de las publicaciones (3.9) del Departamento de Comunicación y Difusión.

- Servicios sociales (Donadores de sangre, colectas, etc.)
- Eventos internos organizados por comunidad estudiantil (Eventos de recreación, venta de comida)
- Permisos para realizar promoción, ventas dentro de la institución, ya sea de parte de comunidad estudiantil, trabajadoras/es o personal externo.
- Publicaciones ajenas a la Institución (Revistas, periódicos, suplementos, folletos, posters, etc.).
- Activaciones y módulos informativos de diversas marcas (stands, promociones, venta de artículos, membresías, créditos, etc.).

### 3.9. Restricciones

Aquella publicidad, difusión, venta, colecta, etc. ajena al Instituto deberá de someterse a los criterios de publicación que a continuación se enlistan:

#### *Criterios de publicaciones externas del Instituto Tecnológico de Tijuana:*

Quedan exentas de su publicación en las instalaciones del ITT las publicaciones (poster, anuncio, flyer, tríptico, etc.) que contengan la siguiente información:

- Promoción de bebidas alcohólicas y/o productos relacionados con la salud.
- Escuelas de Inglés
- Lenguaje obsceno y/o groserías
- Motivos religiosos
- Anuncios de venta y/o renta (ejemplo: renta de cuartos, venta de carros, venta de bicicletas, etc.).
- Servicios financieros o créditos.
- Publicidad que no sea de utilidad para comunidad estudiantil y personal.
- Los posters que **No** contengan el sello de aprobación del Departamento de Comunicación y Difusión serán retirados.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<h2>Comunicación y Difusión</h2>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 3 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

### ***Criterios stands para realizar promoción al interior del ITT:***

Las marcas, asociaciones, empresas que deseen poner un módulo o stand para ofrecer sus servicios deberán de cumplir con los siguientes criterios:

- Elaborar un oficio dirigido al (la) Jefe(a) del Departamento de Comunicación y Difusión dónde se exponga la actividad y las fechas en que desean realizarlo, dicho oficio será sujeto a aprobación del (la) Jefe(a) del Departamento.
- De obtener el permiso queda estrictamente prohibido realizar promoción en los salones, pasillos, talleres y salas audiovisuales, no se pueden interrumpir clases.
- El lugar para instalarse será definido por el Jefe del Departamento, queda prohibido volantear fuera del área establecida.
- Evitar la contaminación auditiva con dispositivos de audio
- En caso de no acatar los lineamientos serán retirados de las instalaciones.

## **4. DEFINICIONES.**

- 4.1. **Comunicación Interna:** Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica y sólo competen a la institución.
- 4.2. **Comunicación Externa:** Son todas aquellas publicaciones de un área, departamento y/o la comunidad tecnológica que se comunica al exterior de la Institución a través de los diferentes canales de comunicación
- 4.3. **Comunidad Tecnológica:** Es el conjunto del personal y las y los estudiantes del Tecnológico.
- 4.4. **Partes Interesadas:** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental del Tecnológico.

### **4.5. Canales de comunicación.**

#### **4.5.1. 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, teniendo como evidencia de la misma una minuta de acuerdos y/o resultados

##### **4.5.1.1 Ruedas de prensa**

Convocar a los medios de comunicación para dar a conocer los acuerdos, avances y medidas tomadas por el Instituto Tecnológico de Tijuana.

#### **4.5.2. Publicaciones internas**

Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad tecnológica. Los boletines son aprovechados

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<h2>Comunicación y Difusión</h2>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 4 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

#### 4.5.3. 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.

#### 4.5.4. 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.

#### 4.5.5. Cartel o lona

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.

#### 4.5.6. Videos

Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios.

#### 4.5.7. 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.

4.5.8. Buzón de comentarios, quejas, o sugerencias. Es un espacio virtual, donde la comunidad tecnológica y partes interesadas pueden expresar sus opiniones respecto a alguna inquietud.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Comunicación y Difusión</b>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 5 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

**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.

**4.5.9. Página web o internet**

Tecnología de alcance mundial de comunicación virtual por medio de redes interconectadas; al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceso a contenidos informativos, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

**4.5.10. Intranet**

Tecnología de internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información mediante una red privada; Es una opción 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.

**4.5.11. Medios de comunicación masiva**

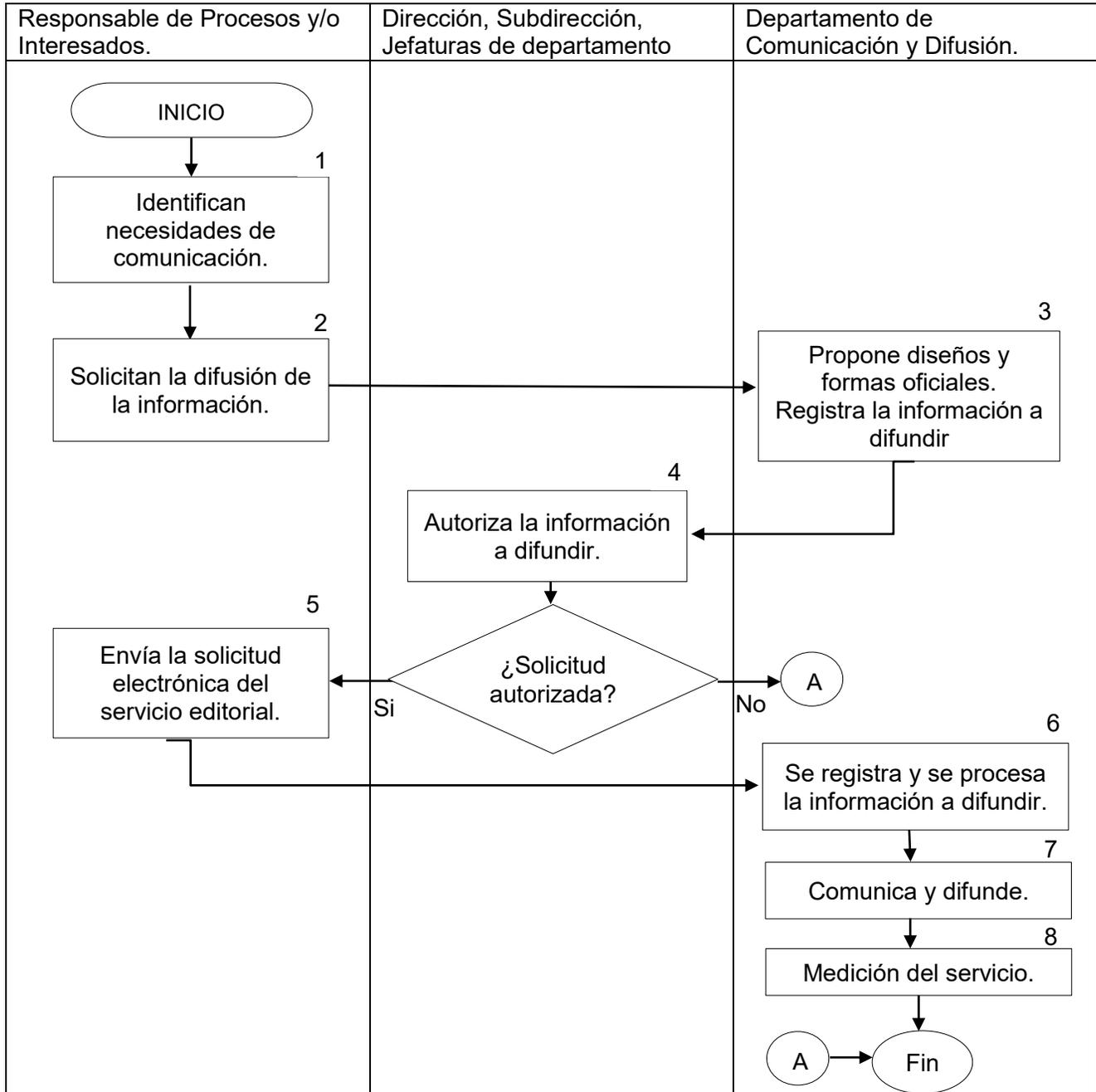
La radio, la televisión, los periódicos, revistas, anuncios espectaculares y boletines son aprovechados como cauce de comunicación masiva de la información, derivada de la gestión, que se interese transmitir. Son vehículos unidireccionales.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
M.A. Ana Gabriela Escobedo Aparicio  Jefa del Departamento de Comunicación y Difusión	L.I. Valentín Arquímedes Sánchez Beltrán  Subdirector de Planeación y Vinculación	Ing. José Guillermo Cárdenas López  Director
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
Febrero de 2019		

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**



5. PROCESOS.



Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

	<b>Comunicación y Difusión</b>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 7 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

Etapa	Descripción de la actividad	Responsable
1. Identifican necesidades de comunicación.	1.1 El personal determina la información que debe darse a conocer interna o externamente y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar.	Dirección, Subdirección, jefe inmediato Responsable de proceso o interesado.
2. Solicitan difusión de Información.	2.1 Se envía el contenido de información a difundir al departamento de Comunicación y difusión vía correo electrónico.	Responsable de proceso o interesado.
3. Propone diseños y formas oficiales.	3.1 Propone los diseños y formas oficiales autorizadas de acuerdo al manual de identidad Institucional. 3.2 Registra la información a difundir.	Departamento de comunicación y difusión
4. Autoriza la información a difundir.	4.1 De acuerdo a la información solicitada la subdirección correspondiente la revisa y autoriza la publicación; firmando como VoBo al contenido.	Subdirección y/o Jefe directo.
5. Se envía la solicitud electrónica del servicio editorial.	5.1 Si la solicitud fue autorizada, se llena la solicitud electrónica que se encuentra en el sitio web <a href="http://tectijuana.edu.mx/comunicacion-y-difusion/">http://tectijuana.edu.mx/comunicacion-y-difusion/</a> ITT-DCD-PO-01-01, si la solicitud no fue autorizada finaliza el proceso de comunicación y se informa al solicitante.	Responsable de proceso o interesado.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Comunicación y Difusión</b>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 8 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>
<b>6. Registra y se procesa la información a difundir.</b>	<b>6.1 Registra la solicitud en el “Concentrado de solicitudes del servicio editorial” ITT-DCD-FE-01-02.</b> <b>6.2 Se procesa la solicitud autorizada.</b>	Departamento de comunicación y difusión	
<b>7. Comunica y difunde.</b>	<b>7.1 Comunica y Difunde la información solicitada en los medios indicados en el “Concentrado de solicitudes del servicio editorial” ITT-DCD-FE-01-02</b>	Departamento de comunicación y difusión	
<b>8. Medición de servicio.</b>	<b>8.1 Se lleva un control del tiempo de respuesta en cuanto a la solicitud del interesado.</b> <b>8.2 Se analizan las causas en caso de tener un retraso con el cumplimiento de las solicitudes.</b>	Departamento de comunicación y difusión	

## 7. REFERENCIAS.

Manual de Identidad Institucional.

## 8. REGISTROS.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro
Solicitud de publicación de comunicación y difusión (Digital)	Permanente	Jefatura del Departamento de Comunicación y Difusión	ITT-DCD-PO-01-01
Concentrado de solicitudes del servicio editorial	Permanente	Jefatura del Departamento de Comunicación y Difusión	ITT-DCD-FE-01-02
Estadístico de medición de servicio	1 año	Jefatura del Departamento de Comunicación y Difusión	N/A
Procedimiento para solicitar servicios de la oficina de editorial.	Hasta que se actualice.	Jefatura del Departamento de Comunicación y Difusión	ITT-DCD-PO-01-A01

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**

	<b>Comunicación y Difusión</b>	<b>Responsable: Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
		<b>Código: ITT-VI-DCD-PO-01</b>	<b>Página: 9 de 9</b>
		<b>Revisión: 1</b>	
		<b>Referencia ISO-9001:2015 7.4</b>	<b>Emisión: Febrero de 2019</b>

**9. Cambios de esta versión.**

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	Abril de 2018	Original
1	Febrero 2019	Actualización de procedimiento, documentos y formatos.

**Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.**