

Responsable: **Departamento de Difusión y Concertación**

Fecha de revisión: **12 de diciembre de 2023**

Código: **P-VI-06**

No. de revisión: **07**

1. **Propósito:** Establecer los lineamientos y mecanismos que permitan una eficaz y permanente comunicación interna entre las diferentes áreas y partes interesadas del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, con enfoque en la mejora continua aplicado al SGI (Sistema de Gestión de la Calidad, Sistema de Gestión Ambiental, Sistema en Salud y Seguridad en el Trabajo, Responsabilidad Social, Sistema de Gestión en Igualdad Laboral y No discriminación, Sistema de Gestión de la Energía).
2. **Alcance:** Este procedimiento aplica para la comunicación interna con las diferentes áreas y partes interesadas del Instituto Tecnológico Superior de Huichapan. Considerando la normativa aplicable al SGI
3. **Referencias**

Código	Descripción
NMX-CC-9 001 -IMN C-2015	Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
NMX-SAA-14001 -IMN C-2015	Sistema de gestión Ambiental – Requisitos
NMX-R-025-SCFI-2015	Norma Mexicana en Igualdad Laboral y no Discriminación –
ISO 50001:2018	Sistema de gestión de la energía
NMX-sast-45001-IMNC-2018	Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
ISO 26000:2010	Responsabilidad Social
Decreto Núm. 547	Ley de Educación Superior del Estado de Hidalgo

4. Términos y definiciones

- Comunicación: Es el proceso que permite dar a conocer la información de manera lógica, clara y oportuna entre un emisor y uno o varios receptores, ya sea en forma oral, escrita o cualquier otro medio.
- Medio de difusión: Son las diferentes vías a través de las cuales se estará transmitiendo la información. Los medios de difusión existen en el ITESHU son:
- Correo electrónico: Es necesario que la redacción sea precisa y que cuente con un asunto específico y claro. Permiten incluir imágenes y archivos, enviar a diversos contactos a la vez. Dentro del Instituto es un medio formal que permite el envío de información de manera rápida.
- Documentos como memorándums u oficios. Es una forma personalizada y directa de comunicación, el contenido es de una prioridad mayor y es una forma de comunicación oficial. Dicho memorándum u oficio puede ser difundido por medio de correo electrónico institucional o de forma impresa. Se recomienda que en el primer párrafo se focalice el motivo por el cual se está contactando a la persona.
- Reuniones presenciales o virtuales sobre temas de interés institucional, en estos espacios además brindar información se genera la participación y el intercambio de opiniones, generando acuerdos, dependiendo del objetivo de la misma.
- Aplicación Whats App, para indicaciones de reuniones e información general inmediata, no aplica para Consejos y Comités.
- Buzón electrónico de sugerencias: Es una herramienta que nos permite conocer la opinión de los diferentes usuarios sobre los servicios que se tienen en la Institución además de ser un espacio donde se obtienen ideas para mejorar.
- Intranet: Es una red interna, es una herramienta de gran utilidad como punto de contacto para cuando no se tenga acceso a Internet, se usa como espacio de intercambio de documentos entre personas. Tiene la ventaja de que permite ser un reservorio de información y documentación de los sistemas poniendo a disposición de todos los miembros de la organización los materiales de trabajo.

Elaboró: Lic. Sara Dilian Sánchez Camacho, Jefa del Departamento de Difusión y Concertación	Aprobó: L.C.C. Uriel Camacho Aranda, Subdirector de Vinculación.

Responsable: **Departamento de Difusión y Concertación**

Fecha de revisión: **12 de diciembre de 2023**

Código: **P-VI-06**

No. de revisión: **07**

- Medios Masivos de comunicación: Periódicos locales y estatales, radiodifusoras, redes sociales (Facebook, Twitter o X e Instagram), portal web, estos medios son una herramienta que nos permite difundir en la región y en el estado la oferta educativa y las actividades académicas y de investigación, deportivas y recreativas del instituto
 - Página Institucional: Espacio virtual para la publicación de información institucional dirigida a los diferentes usuarios del Tecnológico.
 - SGC. - Sistema de Gestión de la Calidad.
 - SGSST Sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.
 - SGA. - Sistema de Gestión Ambiental
 - SGen.- Sistema de Gestión de la Energía
 - SGIG.- Sistema de Gestión de Igualdad de Género y No Discriminación
 - SGI.- Sistema de Gestión Integral.
 - SRS.-Sistema de Responsabilidad Social.

5. Registros

Código	Registros	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Lugar de Almacenamiento
N/A	Correos electrónicos.	1 año	Dueño(a) del correo electrónico	Ingeniero en Sistemas de Dpto. D y C
Según el área que emita el memorándum u oficio	Memorándums u oficios.	1 año	Según el área que emita el memorándum u oficio	Departamento de Difusión y Concertación.
N/A	Minutas de trabajo.	1 año	Según el área que coordine la reunión	Departamento de Difusión y Concertación.
F-VI-15	Listas de asistencia para reuniones y/o difusiones.	1 año	Según el área que coordine la reunión	Departamento de Difusión y Concertación.
F-VI-16	Formato para la publicación en la página institucional.	1 año	Departamento de Difusión y Comunicación Social	Departamento de Difusión y Concertación.
N/A	Anexo Programa de Difusión	1 Año	Departamento de Difusión y Comunicación Social	Departamento de Difusión y Concertación.

6. Control de cambios

Revisión	Descripción
06	Se modificó el propósito, el alcance y las referencias Modificación en concepto de Documentos como memorándums y oficios Siglas de: SGSST Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo Corrección de formato indicado F-VE-16
07	Modificación en Referencias, se agrega el Decreto Núm. 547 Se modifica el nombre del departamento, siglas de los registros, código del Procedimiento, Diagrama de flujo por nueva Estructura Orgánica

Responsable: **Departamento de Difusión y Concertación**

Fecha de revisión: **12 de diciembre de 2023**

Código: **P-VI-06**

No. de revisión: **07**

7. Políticas

1.- El Departamento de Difusión y Concertación, en conjunto con el Departamento de Estadística y Calidad realizarán dos difusiones anuales de los Sistemas de Gestión a los y las estudiantes en los meses de febrero y agosto.

2. Las áreas generadoras de información harán llegar al Departamento de Difusión y Concertación, la información a publicar en la página institucional según les corresponda, mediante el F-VI-16 con por lo menos 5 días de anticipación, pudiendo existir excepciones.

3. Los objetivos de los Sistemas de Gestión, políticas, valores institucionales, metas, código de ética y código de conducta deberán de estar publicados en la página institucional.

4. La información a publicar en las mamparas deberá estar sellada por el Departamento de Difusión y Concertación, quien tiene la encomienda de revisar dichas mamparas quincenalmente para quitar la información que ya es obsoleta y aquella que no se encuentre autorizada (sellada) para publicar.

8. Diagrama de flujo

Actividades	Descripción	Responsable	Cuándo
	1.- El área interesada en difundir envían solicitud.	Área Solicitante.	Cuando aplique.
	2.- Recepción de solicitud de publicación.	Jefa (e) del Departamento de Difusión y Concertación.	Cuando aplique.
	3.- Validar si la información está lista para difundir o se necesita elaborar material.	Jefa (e) del Departamento de Difusión y Concertación	Cuando aplique.
	4.- En caso de que la información no esté lista para publicar se debe elaborar material necesario.	Cada responsable de área.	Cuando aplique.
	5.- Si la información esta lista para publicar, se verifica el uso de imagen institucional.	Jefa (e) del Departamento de Difusión y Concertación	Cuando aplique.
	6.- Se elige medio de difusión basado en la solicitud de Difusión.	Jefa (e) del Departamento de Difusión y Concertación.	Cuando aplique.
	7.-Validar por el área solicitante el material y los medios de difusión de la información.	Área Solicitante.	Cuando aplique.
	8.- Se especifica el periodo de difusión de acuerdo a la solicitud.	Jefa (e) del Departamento de Difusión y Concertación.	Cuando aplique.

Responsable: **Departamento de Difusión y Concertación**

Fecha de revisión: **12 de diciembre de 2023**

Código: **P-VI-06**

No. de revisión: **07**

9. Anexos:

A) MATRIZ DE COMUNICACIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE HUICHAPAN		
Aspecto a comunicar	¿Cuándo comunicar?	Estrategias y medios
Políticas de los sistemas de gestión y sus modificaciones.	Cuando sufran alguna modificación, durante la semana posterior inmediata a la modificación.	Página institucional. Por correo electrónico. En reuniones.
Valores institucionales.	Cuando sufran alguna modificación, durante la semana posterior inmediata a la modificación.	Página institucional. Por correo electrónico. En reuniones.
Resultados de las auditorías internas y/o externas.	Durante la semana posterior inmediata a la auditoría.	Por correo electrónico. En reuniones.
Resultados de las reuniones de revisión por la dirección.	Durante la semana posterior inmediata a la reunión por la dirección.	Por correo electrónico. En reuniones.
Metas a corto, mediano y largo plazo.	Cuando sufran alguna modificación y/o actualización, durante la semana posterior inmediata a la modificación y/o actualización	Por correo electrónico. En reuniones.
Código de ética.	Cuando sufran alguna modificación y/o actualización, durante la semana posterior inmediata a la modificación y/o actualización	Página institucional. Por correo electrónico. En reuniones.
Código de conducta.	Cuando sufran alguna modificación y/o actualización, durante la semana posterior inmediata a la modificación y/o actualización	Página institucional. Por correo electrónico. En reuniones.
Información relevante	Cuando ocurra algún suceso que se considere sea importante difundir.	Página institucional, Periódicos locales y estatales, radiodifusoras, redes sociales (Facebook, twitter e Instagram), portal web y correo electrónico.

Responsable: **Departamento de Difusión y Concertación**

Fecha de revisión: **12 de diciembre de 2023**

Código: **P-VI-06**

No. de revisión: **07**

B) ELEMENTOS ESENCIALES PARA PRESENTACIONES EFICACES

1. Formular una **estrategia** para la audiencia y ocasión específicas. En esta etapa se desarrollan los objetivos en relación con la audiencia y la situación.
2. Desarrollar una **estructura** clara. Esta etapa traduce la estrategia general en un contenido específico.
3. **Sustentar** las ideas con ejemplos, ilustraciones y otro material adaptado para la audiencia. Esto reforzará las ideas.
4. Preparar el material para crear un **estilo** de presentación que enriquezca las ideas. La forma en que se presenten las ideas suele ser tan importante como lo que se presenta.
5. **Complementar** la presentación con respuestas seguras e informadas a las preguntas y los desafíos. El desempeño en una discusión espontánea y de libre flujo debe ser tan impresionante como el contenido que se presenta.

C) LAS CINCO P's DE LAS REUNIONES EFECTIVAS

1. **Propósito.** Utilice las reuniones para cumplir con los siguientes propósitos: decisiones, lluvia de ideas, explorar ideas acerca de un problema, anuncios.
2. **Participantes.** Tome decisiones respecto a quién y a cuántas personas invitar con base a lo siguiente: el tamaño del grupo debe ser adecuado para la actividad (de cinco a siete para grupos interactivos).
3. **Planeación.** Proporcione un espacio físico o virtual adecuado y el equipo audiovisual, establezca prioridades para la secuencia de los temas de agenda y asigne tiempos a cada uno, prepare y distribuya la agenda antes de la reunión o al inicio de ésta.
4. **Participación.** Especifique la duración esperada, establezca las reglas básicas del proceso, aliente al grupo a no desviarse de las tareas asignadas, concluya la reunión resumiendo lo que se logró, revisando las actividades y haciendo arreglos para reuniones posteriores, si fuese necesario.
5. **Perspectiva.** Evalúe cada reunión utilizando la metodología MDI (mantener, detener e iniciar) al preguntar lo siguiente: ¿Qué salió bien de la reunión que se deba mantener?, ¿Qué fue improductivo que debamos detener o eliminar?, ¿Qué no sucedió en esta reunión que debamos iniciar en el futuro?