	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Revisión: 2
		Página 1 de 6

1. Propósito


Establecer los lineamientos y actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa en los diferentes niveles organizacionales del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

2. Alcance

El procedimiento de comunicación interna y externa es aplicable a todo el personal que labora en las áreas directivas, docentes o personal administrativo del Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca.

2.1 Enfoque a procesos

	¿A quién entrega algo?	¿Qué entrega (producto y servicio)	¿Con qué requisitos lo entrega?	¿Cómo lo verifica?
Salida del proceso	Director, subdirectores, jefes de departamentos, jefes de división	Comunicación interna: información general, comunicados, correos y material informativo dentro del Instituto. Comunicación externa: Arte digital y publicación previa, para redes sociales, sitio web oficial del Instituto y chat institucionales.	Normatividad regulada desde el Manual de identidad gráfica TecNM y de acuerdo con los requisitos del solicitante.	A través de TecNM para autorización del diseño del arte. También autorización de las partes interesadas (fotos y textos) previo a su publicación en redes sociales y página web oficial del ITVO).
	¿De quién recibe algo?	¿Qué recibe?	¿Con qué requisitos?	¿Cómo lo verifica?
Entrada del proceso	Director, subdirectores, jefes de departamentos, jefes de división	La solicitud de comunicación interna y externa ITVO-IN-PR-05-01	Normatividad regulada desde el Manual de identidad gráfica TecNM y de acuerdo con los requisitos del solicitante (materiales necesarios para la elaboración del arte con la información, gráficos, fotos, videos, datos generales, datos de contacto y datos de las partes interesadas).	A través del Manual de identidad gráfica TecNM para autorización del diseño del arte. También autorización de las partes interesadas (fotos y textos) previo a su publicación en redes sociales y página del ITVO).

	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Revisión: 2
		Página 2 de 6

3. Políticas de operación

3.1. Es responsabilidad del jefe (a) o encargado de la oficina de comunicación y difusión la aplicación correcta de este procedimiento.

3.2. La comunicación para el Instituto Tecnológico del Valle de Oaxaca, será interna, es decir, aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que solo se comunican al interior del ITVO y externa, aquellas publicaciones de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que se comunica al exterior del ITVO, en los diferentes medios de comunicación oficial.

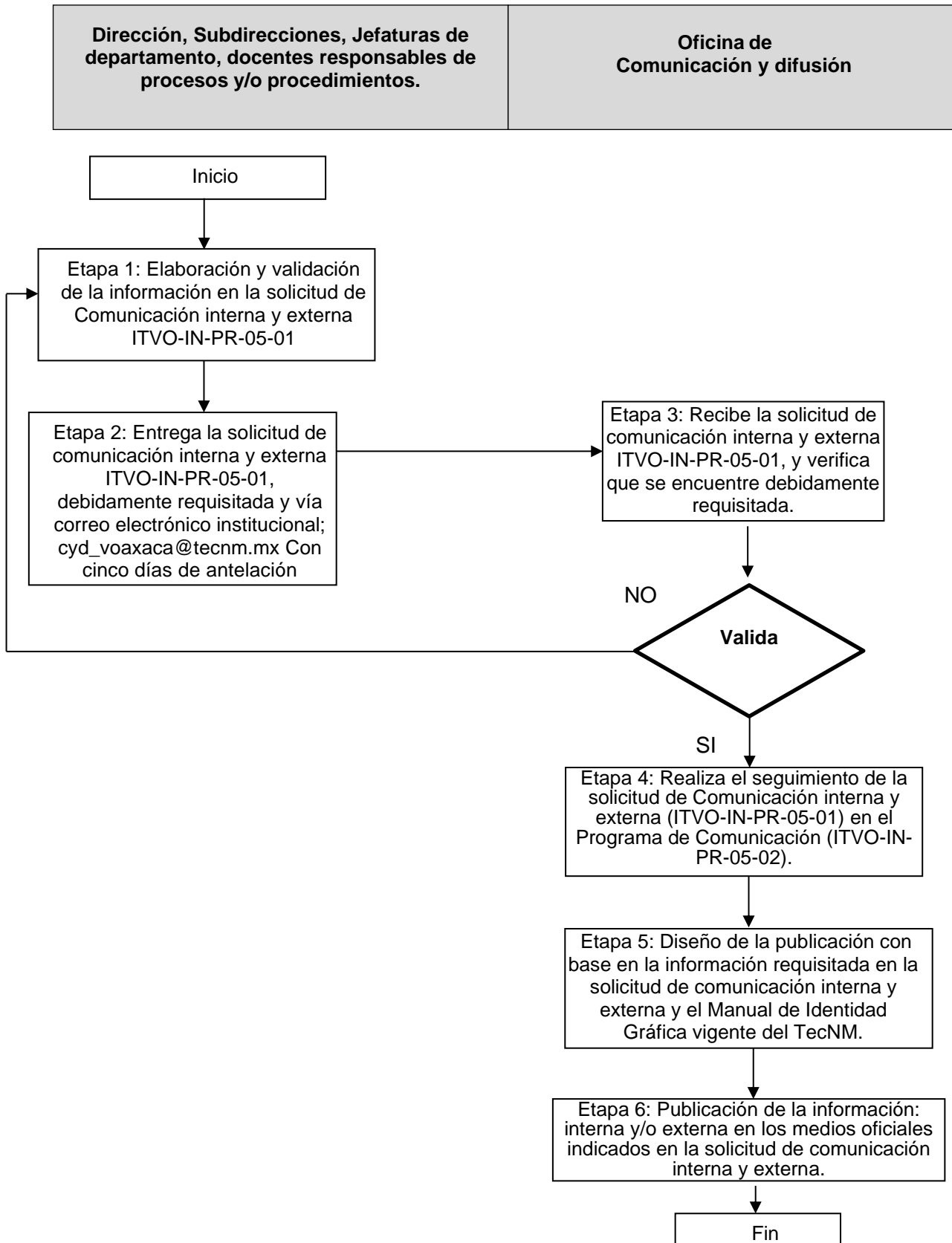
3.3. Los medios de comunicación oficiales son: la página oficial del Instituto (<https://www.voaxaca.tecnm.mx>), redes sociales oficiales: Facebook, Twitter, youtube e Instagram (inbox, mensajes privados, etc.), correos electrónicos (internos y de TecNM), chats de whatsapp internos, tablero de anuncios o espacios visuales dentro del Instituto. En dichos medios se publicará toda la información institucional proporcionada por el TecNM o generada dentro de nuestro instituto y con base en la solicitud de comunicación interna y externa ITVO-IN-PR-05-01 que será enviada al correo: cyd_voaxaca@tecnm.mx correspondiente a la oficina de comunicación y difusión con al menos cinco días de antelación.


3.4. Toda la información comunicada y que aparece en los medios de comunicación oficiales, así como los diseños o arte deberán ser autorizados por la Oficina de Comunicación y difusión con base en los lineamientos vigentes del Tecnológico Nacional de México que se sustentan en el Manual de Identidad gráfica vigente.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
José Daniel Carrillo Castillo Jefe de la Oficina de Comunicación y Difusión.	Luis Miguel Cruz Bernabé Subdirector de Planeación y vinculación	Sergio Fernando Garibay Armenta Director del ITVO
Firma:	Firma:	Firma:
29 de junio 2022	30 de junio 2022	1 de julio 2022

	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Revisión: 2
		Página 3 de 6


4. Diagrama de Procedimiento.



	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Página 4 de 6

5. Descripción de actividades.

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Elaboración y validación de la solicitud de Comunicación interna y externa (ITVO-IN-PR-05-01)	1.1. El personal adscrito al área valida y requisita la información en la solicitud de Comunicación interna y externa (ITVO-IN-PR-05-01).	Director, subdirectores, jefes de departamentos, jefes de división
2. Entrega de la información vía correo electrónico institucional; cyd_voaxaca@tecnm.mx	2.1. Entrega la Solicitud de Comunicación interna y externa (ITVO-IN-PR-05-01) debidamente requisitada, con cinco días de antelación a la fecha que se requiera publicar a la Oficina de Comunicación y difusión adjunto, con el material que en este caso acompaña: texto descriptivo de la actividad, fotos, objetivo e información general de la actividad.	Director, subdirectores, jefes de departamentos, jefes de división
3. Recepción de información.	3.1. Recibe la solicitud de comunicación interna y externa ITVO-IN-PR-05-01, y verifica que se encuentre debidamente requisitada. 3.2. En caso que la solicitud se encuentre debidamente requisitada se valida y se pasa al 4.1 3.3. En caso que la solicitud no se encuentre debidamente requisitada o falten elementos para la publicación de la información, se notificará vía correo electrónico institucional al responsable del área correspondiente, que haya enviado la solicitud (director, subdirectores, jefes de departamentos, jefes de división) y se pasará a la etapa 1.	Oficina de comunicación y difusión
4. Realiza seguimiento de solicitud en el programa de Comunicación.	4.1. Realiza el seguimiento de la solicitud de Comunicación interna y externa (ITVO-IN-PR-05-01) en el Programa de Comunicación (ITVO-IN-PR-05-02).	Oficina de comunicación y difusión.
5. Diseño de la información.	5.1. Diseño de la publicación con base en la información requisitada en la solicitud de comunicación interna y externa y el Manual de Identidad Gráfica vigente del TecNM.	Oficina de comunicación y difusión
6. Publicación de la información en medios oficiales	6. Publicación interna y/o externa en los medios oficiales indicados en la solicitud de comunicación interna y externa.	Oficina de comunicación y difusión

	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Página 5 de 6

6.- Documentos de referencia.

DOCUMENTO
Manual de identidad gráfica del Tecnológico Nacional de México 2022.

7. Registros

Registro	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código
Solicitud de Comunicación externa e interna	1 año	Oficina de Comunicación y Difusión	ITVO-IN-PR-05-01
Programa de comunicación	1 año	Oficina de Comunicación y Difusión	ITVO-IN-PR-05-02

8. 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 ITVO.

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

Publicaciones internas: Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad ITVO. Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

Tablero de anuncios o espacio visual: 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.


Solicitud de comunicación interna y externa: Es el documento que avala el procedimiento de comunicación y que se utiliza para solicitar publicaciones internas para hacerlas del conocimiento del público en general, el formato utilizado es el ITVO-IN-PR-05-01

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.

Redes sociales: 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.

Página web oficial: Conjunto de información que se encuentra en una dirección determinada de internet.

Manual de identidad gráfica: El manual de identidad gráfica es un documento en el que se diseñan las líneas maestras de la imagen de una compañía, servicio, producto o institución. En este caso la versión vigente del manual de identidad gráfica del TecNM.

	Nombre de la Información Documentada: Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Código: ITVO-IN-PR-05
		Revisión: 2
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4 / 14001:2015 7.4	Página 6 de 6

9. Anexo.

9.1 Solicitud de Publicación.

ITVO-IN-PR-05-01

9.2 Programa de Comunicación.

ITVO-IN-PR-05-02

10. Cambios de esta versión.

Número de Revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	8 mayo 2017	Cambio de norma a la ISO 9001:2015
1	25 mayo 2021	Se actualizan las referencias a la versión ISO 9001:2015 Se añade el punto 2.1 Tabla con enfoque a procesos, se actualizan códigos de los formatos
2	01 julio 2022	Se revisó exhaustivamente el procedimiento para hacerlo más apropiado).