



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

©Derechos reservados

Quinta Edición noviembre 2020

Gobierno del Estado de México

Secretaría de Educación

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Dirección General de Educación Superior

Universidad Politécnica de Tecámac

Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac
de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.


Impreso y hecho en Tecámac, México.

Printed and made in Tecámac, Mexico.

Tel.: (01 55) 59 38 86 70


rectoria_upt@uptecamac.edu.mx

La reproducción parcial o total de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expreso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: III

ÍNDICE

	PÁG.
I. PRESENTACIÓN.....	III
II. OBJETIVO GENERAL.....	IV
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS).....	V
IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	VI
V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	1-13
VI. SIMBOLOGÍA.....	VII
VII. REGISTRO DE EDICIONES.....	VIII
VIII. DISTRIBUCIÓN.....	IX
IX. VALIDACIÓN.....	X

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: IV

I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, logrando mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, el Lic. Alfredo del Mazo Maza, Gobernador Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos de prioridad.


En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas Integrales de Gestión bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015)


El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Politécnica de Tecámac. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal, establecido en el Sistema Integral de Gestión de la Universidad Politécnica de Tecámac bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015).

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje, ejecución y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo, productividad y mejora.

II. OBJETIVO GENERAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: V


Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones de la Universidad Politécnica de Tecámac, así como con las partes interesadas, con relación al Sistema Integral de Gestión.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: VI

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

Ver diagramas DIIP-SIG-01 Y DR-SIG-01

 <p>GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: VII

IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS


PROCESO:

- Inscripción
- Reinscripción
- Educativo
- Proceso de Administración ambiental
- Medición, análisis y mejora

PROCEDIMIENTOS:

- MP-ASD-01 Control de Documentos
- MP-ASD-01 Control de Registros
- MP-MAM-01 Auditorías Internas
- MP-MAM-06 Revisión por la Dirección
- MP-MAM-07 Salidas no Conformes
- MP-MAM-02 Acciones Correctivas
- MP-PED-01 Tutorías
- MP-PED-02 Asesorías
- MP-PED-03 Visitas Guiadas
- MP-PED-04 Estancias y Estadía
- MP-PED-05 Planeación y Seguimiento Didáctico
- MP-PED-06 Titulación
- MP-ADA-01 Identificación de aspectos ambientales e impactos
- MP-ADA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y suscritos
- MP-ADA-04 Preparación y respuesta ante emergencias
- MP-ASD-01 Control de documentos
- MP-ASD-02 Control de registros
- MP-MAM-05 Control, Seguimiento y Medición Operacional
- MP-MAM-01 Auditorías internas

Falta el procedimiento de seguimiento a egresados

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: 1 de 15

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

➤ NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Comunicación Interna y Externa.

➤ OBJETIVO


Indicar las actividades que deben realizarse para comunicar de manera interna y externa información y documentos relativos al Sistema Integral de Gestión, actividades necesarias para el cumplimiento de requisitos legales y suscritos, información referente a los aspectos ambientales asociados a las actividades de la Universidad Politécnica de Tecámac y brindar respuesta a la comunicación externa recibida.

➤ ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los usuarios de la Universidad Politécnica de Tecámac, El personal del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación da seguimiento desde que se determina la necesidad de comunicar información referente al SIG y/o se recibe comunicación de partes externas interesadas, hasta que se resguarda la evidencia de la comunicación interna / externa realizada.

➤ REFERENCIAS

- ✚ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 3 Fracción V, (Diario Oficial de la Federación 05-02-1917, última reforma 08-05-2020).
- ✚ Ley General de Educación del Estado de México (Diario Oficial de la Federación 19-09-2018, reformas y adiciones).
- ✚ Decreto por el que se crea el Organismo Público Descentralizado de carácter Estatal denominado “Universidad Politécnica de Tecámac” Art. 4 Fracción IV y Art. 43 (Gaceta del Gobierno No. 33, 18-08-2008).
- ✚ Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (Publicado en el Diario Oficial de la Federación 21-01-2005, última reforma 16-01-2018).
- ✚ Reglamento Interior de la Universidad Politécnica de Tecámac. (Gaceta del Gobierno No. 63, 16-10-2018).
- ✚ Manual General de Organización de la Universidad Politécnica de Tecámac (Gaceta del Gobierno No. 58, 21-05-2019).
- ✚ Norma Mexicana IMNC, Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos. ISO 9001:2015. NMX-CC-9001-IMNC-2015.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: 2 de 15

- + Norma Mexicana IMNC, Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. ISO 9001:2015. NMX-CC-9000-IMNC.
- + Norma Mexicana IMNC, Gestión para el éxito sostenido de una organización. ISO 9004:2009. NMX-CC-9004-IMNC-2009.
- + Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.
- + Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C., NMX-SAA-14001-IMNC-2015 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

➤ **RESPONSABILIDADES**

El responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa:

- Operar el procedimiento de acuerdo con lo estipulado en este procedimiento
- Verificar que la Parte interesada opere correctamente el procedimiento.
- Asegurar que la comunicación interna se realice entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Garantizar que la comunicación de las partes externas recibida por la UP Tecámac sea documentada y se brinde respuesta de manera oportuna.
- Generar, controlar y resguardar las evidencias del proceso de comunicación interna y externa, de acuerdo con el procedimiento.

➤ **DEFINICIONES**

- **Comunicación interna:** Difusión de información dirigida a la comunidad estudiantil, plantilla docente, administrativa y de mantenimiento de la Universidad Politécnica de Tecámac.
- **Comunicación externa:** Difusión de información dirigida a proveedores de productos y servicios, partes interesadas y/o público en general.
- **Parte interesada (ISO 9001:2015):** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **Parte interesada (ISO 14001:2015):** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.
- **Parte interesada de la UPT:** Persona o grupo que pertenece a la Universidad Politécnica de Tecámac tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **AAS:** Aspectos Ambientales Significativos.
- **UPT:** Universidad Politécnica de Tecámac.

➤ **INSUMOS**


- Solicitud de comunicación
- Información referente al Sistema Integral de Gestión (Calidad – Ambiental)
- Comunicación de partes interesadas externas

➤ **RESULTADOS**

- Comunicación interna / externa realizada

➤ **POLÍTICAS**

1. El Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, es la única persona facultada para comunicar de forma interna y externa, la información relativa al SIG en materia de Calidad y Ambiental.
2. Los medios de comunicación autorizados por la Universidad Politécnica de Tecámac son los siguientes:
 - a) Correo electrónico
 - b) Trípticos, folletos y/o carteles
 - c) Lonas impresas
 - d) Circulares

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: 4 de 15

3. Toda necesidad de comunicación interna o externa por un medio distinto a los anteriormente mencionados, debe ser gestionada a través del Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa para su autorización.
4. Para la selección del medio de comunicación más adecuado para difundir la información, se deben considerar los siguientes criterios sin excepción:
 - a) Importancia de la información a comunicar
 - b) Alcance de la comunicación deseado
5. Todas las solicitudes de comunicación provenientes de los usuarios deben ser llenadas en su totalidad con los siguientes datos sin excepción:
 - a) Nombre del solicitante
 - b) Vigencia de la información
 - c) Frecuencia de la comunicación
 - d) Nombre del responsable del retiro de la información (cuando sea en medio impreso)
6. La comunicación interna de los Aspectos Ambientales y/o los requisitos legales y suscritos aplicables, se debe realizar cada vez que algunos de estos conceptos sufra alguna actualización de información y/o de cumplimiento.
7. La comunicación interna se debe realizar entre los diversos niveles y funciones de la organización, dependiendo de la naturaleza y alcance de la información.
8. La comunicación externa Son todas aquellas publicaciones de un área o departamento que se comunica al exterior de la Institución de la Universidad Politécnica de Tecámac, referente al SIG, en los diferentes Canales de Comunicación.
9. La comunicación externa inicia en el momento que alguna parte interesada externa tiene la inquietud de saber a cerca del SIG, por lo cual se debe solicitar al DIPPE el formato para iniciar el proceso de la solicitud.
10. La institución ha decidido “no comunicar externamente” la información relativa al SIG, por ello cuando se genera una solicitud de comunicación externa la institución realiza un análisis de la misma donde se determina si es viable o no brindar la información solicitada en una “reunión con los integrantes del Comité Ambiental y de calidad” firmando un acuerdo de la resolución, la cual se archiva bajo el resguardo DIPPE.

➤ **DESARROLLO**

No.	Puesto	Actividad
COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SIG		
1	Parte interesada de la UPT	<p>Inicio de procedimiento Determina la necesidad de comunicar información referente al SIG. Nota: Algunos ejemplos de necesidad de comunicar información referente al SIG son, sin ser limitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios a los procedimientos existentes ✓ Emisión de programas y planes para el SIG ✓ Informar sobre actividades relativas al SIG ✓ Difundir información de Calidad y Ambiental
2	Parte interesada de la UPT	Viene de la actividad anterior y actividad 4. Genera la Solicitud de comunicación (FO-CIE-01) y la envía al Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.
3	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Recibe la Solicitud de comunicación y determina si se cuenta con todos los elementos para su procesamiento. Nota: Los criterios con que debe cumplir la Solicitud a fin de ser procesada son: a) Que la petición venga acompañada del formato establecido b) Que la solicitud venga debidamente llenada y sin campos vacíos ¿Se cuenta con todos los elementos? En caso de que SI, continuar en la actividad 5. En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.
4	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Notifica a la Parte interesada de la UPT que no procede y le solicita complementar la solicitud. Regresar a la actividad 2.
5	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de las actividades 3, 8 y 10. Determina si la comunicación se puede realizar con recursos internos. Nota: Esta decisión aplica dependiendo de si se cuenta con materiales y/o recursos económicos. ¿Se puede realizar con recursos internos?

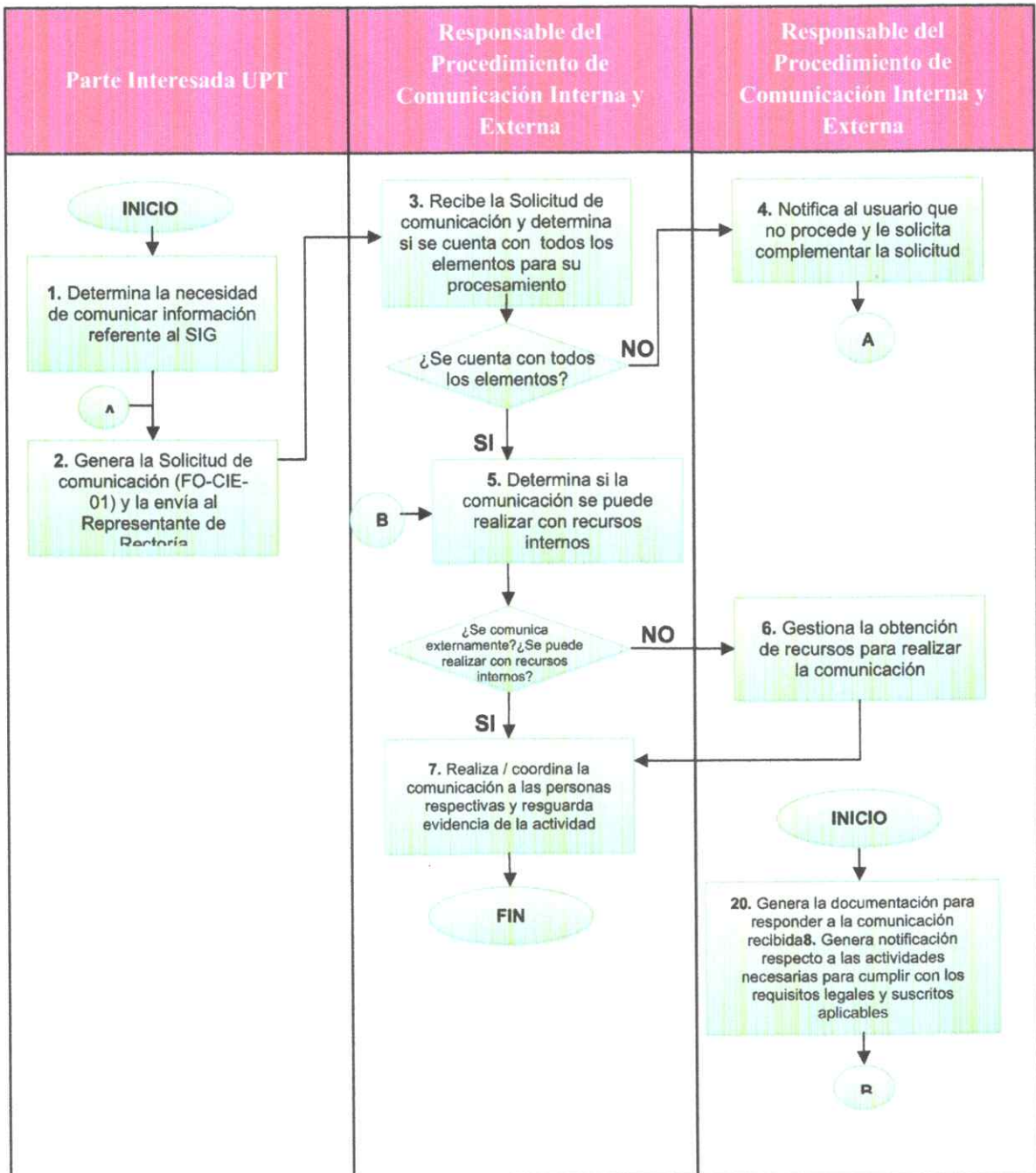
	En caso de que SI, continuar en la actividad 7. En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.
--	--

No.	Puesto	Actividad
6	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Gestiona la obtención de recursos para realizar la comunicación. Continuar en la siguiente actividad.
7	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de la actividad 5 y actividad anterior. Realiza / coordina la comunicación a las personas respectivas y resguarda evidencia de la actividad. Fin de procedimiento.
COMUNICACIÓN DE ACTIVIDADES PARA CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS		
8	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Genera notificación respecto a las actividades necesarias para cumplir con los requisitos legales y suscritos aplicables. Regresar a la actividad 5.
COMUNICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		
9	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Recaba información de los AAS y valida con el Comité Ambiental y de Calidad si se deben comunicar externamente. ¿Se comunica externamente? En caso de que SI, continuar en la actividad 11. En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.
10	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Documenta las causas por las cuales no se comunicarán los AAS externamente. Regresar a la actividad 5. Nota: Esta actividad debe llevarse a cabo mediante el uso de una minuta de reunión en la cual se exponga la justificación de las causas por las cuales no se comunicarán los AAS, o en su defecto, en un acta de sesión del Comité Ambiental y de Calidad.
11	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de la actividad 9 Documenta las razones por las cuales se decide comunicar externamente los AAS.

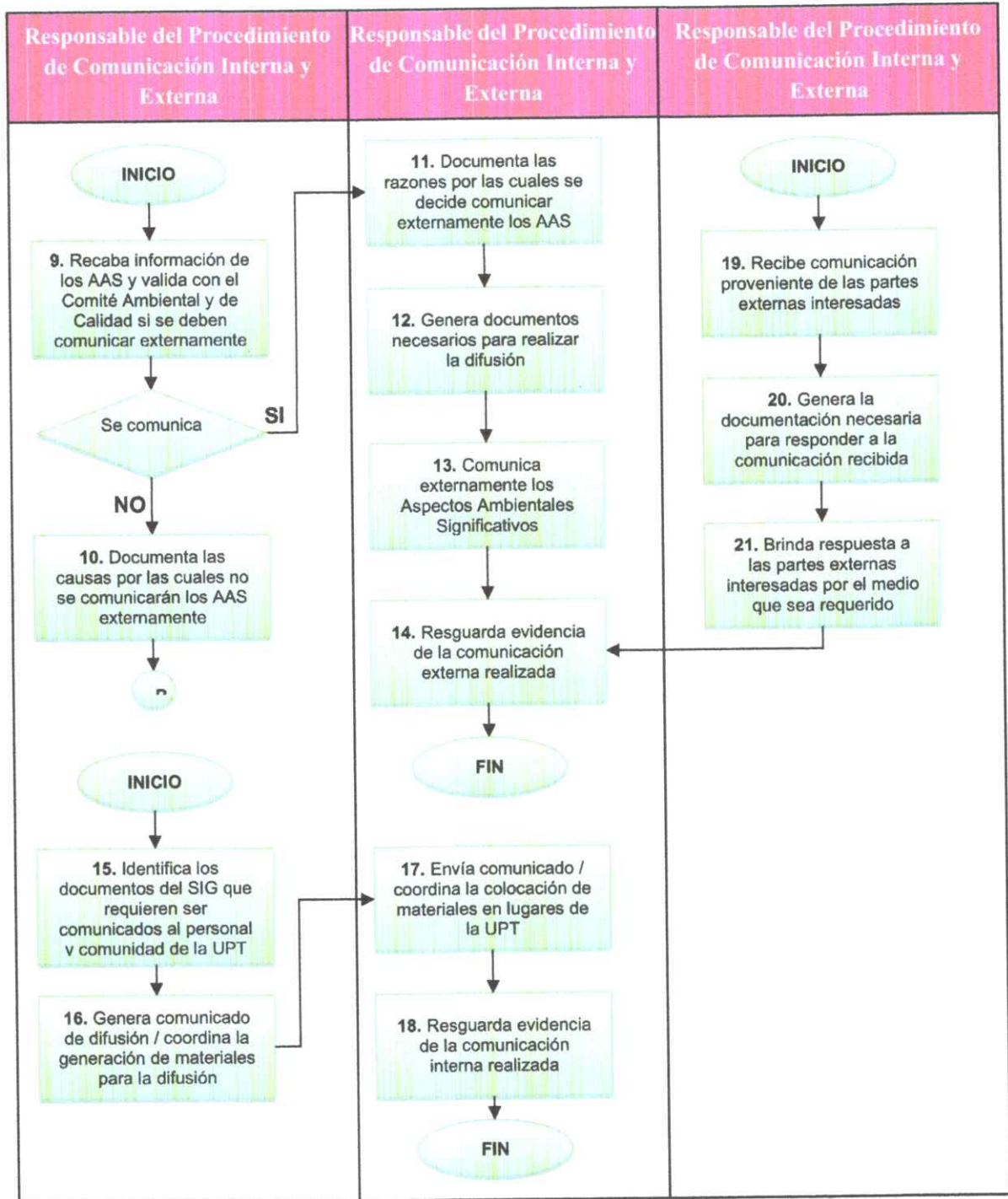
	Nota Esta actividad debe llevarse a cabo mediante el uso de una minuta de reunión, o en su defecto, en un acta de sesión del Comité Ambiental y de Calidad
--	--

No.	Puesto	Actividad
12	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera documentos necesarios para realizar la difusión.
13	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Comunica externamente los Aspectos Ambientales Significativos.
14	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de la actividad anterior y actividad 21 Resguarda evidencia de la comunicación externa realizada. Fin de procedimiento.
COMUNICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG		
15	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Identifica los documentos del SIG que requieren ser comunicados al personal y comunidad de la UPT.
16	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera comunicado de difusión / coordina la generación de materiales para la difusión.
17	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Envía comunicado / coordina la colocación de materiales en lugares de la UPT.
18	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Resguarda evidencia de la comunicación interna realizada. Fin de procedimiento.
DOCUMENTACIÓN Y RESPUESTA A PARTES INTERESADAS EXTERNAS		
19	Responsable del Procedimiento de	Inicio de procedimiento. Recibe comunicación proveniente de las partes externas interesadas.

	Comunicación Interna y Externa	
20	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera la documentación necesaria para responder a la comunicación recibida.
21	Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Brinda respuesta a las partes externas interesadas por el medio que sea requerido. Continuar en la actividad 14.



➤ DIAGRAMAS



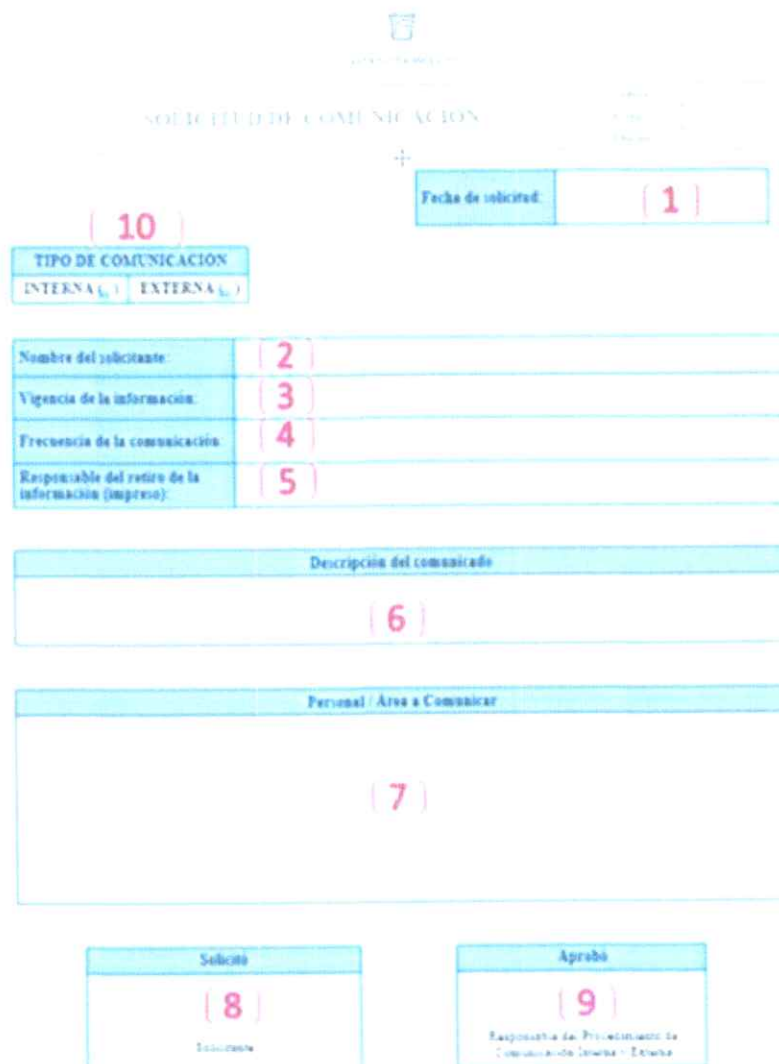
➤ **MEDICIÓN**

Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de comunicación aplicadas = Nivel de satisfacción de los usuarios de comunicación

➤ **FORMATOS**

FO-CIE-01 Solicitud de comunicación

FO-CIE-02 Encuesta de satisfacción del servicio de comunicación



SOLICITUD DE COMUNICACIÓN

Fecha de solicitud: (1)

(10)

TIPO DE COMUNICACIÓN
 INTERNA () EXTERNA ()

Nombre del solicitante:	(2)
Vigencia de la información:	(3)
Frecuencia de la comunicación:	(4)
Responsable del retiro de la información (impreso):	(5)

Descripción del comunicado:

(6)

Personal / Área a Comunicar:

(7)

Solicitó: (8)
 Encargado

Aprobó: (9)
 Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna - Externa

➤ **FORMATOS E INSTRUCTIVOS PARA LLENAR EL FORMATO**

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:		
FO-CIE-01 SOLICITUD DE COMUNICACIÓN		
Objetivo: Generar la solicitud de comunicación de información relativa al Sistema Integral de Gestión, en lo que respecta a Calidad y cuestiones Ambientales.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de solicitud	Espacio para colocar fecha en la que se realiza la solicitud de comunicación.
2	Nombre del solicitante	Espacio para capturar el nombre de la persona que realiza la solicitud de comunicación.
3	Vigencia de la información	Espacio para determinar el tiempo de vigencia, esto es, de cuándo a cuándo es válida la información (Ejemplo: Del 30/07/2014 al 29/08/2014).
4	Frecuencia de la comunicación	Espacio para colocar con qué frecuencia se debe comunicar la información (Ejemplo: Única ocasión, Semanal, quincenal, mensual, todos los miércoles de cada semana, el primer lunes de cada mes).
5	Responsable de retiro de la información (impreso)	Espacio para colocar el nombre de la persona responsable de realizar el retiro de la información cuando esta se haya colocado en medio impreso.
6	Descripción del comunicado	Espacio para describir la información que debe contener el comunicado.
7	Personal / Área a comunicar	Espacio para colocar el nombre de las personas, cargos o nombre del área a las cuales se les debe comunicar la información que se ingresó en el apartado de Descripción del comunicado.
8	Solicitó	Campo para ingresar el nombre y la firma de la persona que realiza la solicitud.
9	Aprobó	Campo para ingresar el nombre y la firma del Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, que es quien determina si se aprueba la comunicación solicitada debido al cumplimiento / incumplimiento de algún lineamiento.
10	Tipo de comunicación	Campo para definir el tipo de comunicación que se desea brindar tanto Externa como Interna



Estimado usuario, en la Unidad Politécnica de Tecamán buscamos mejorar constantemente nuestros procesos, para ello es muy importante conocer tu opinión acerca del servicio de Comunicación interna y externa. Te agradeceremos que nos permitas unos minutos de tu tiempo para responder a la presente encuesta con la mayor seriedad y sinceridad, pero ante todo te pedimos **NO DEJAR ESPACIOS VACIOS O SIN RESPONDER** (marcando con una X la respuesta que más se acerque a tu percepción):

(1)

	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
1. Como consideras el tiempo de respuesta que se brinda para el servicio de Comunicación interna y externa. "Por que" (2)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Como evaluarías el trato y atención que se te brinda durante el servicio. "Por que"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. En tu percepción, como evaluarías la eficacia de la comunicación realizada con los medios de difusión utilizados. "Por que"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Por último, proporcionarnos algún comentario o sugerencia para lograr la mejora de nuestro servicio. (4)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			

Escala

Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
(1)	(2)	(3)	(4)

Fecha: _____ (5)

Usuario: _____ (6)







INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:


FO-CIE-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN

Objetivo: Evaluar el servicio de comunicación interna y externa.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Sección de preguntas	Sección de preguntas pre-definidas para la evaluación del servicio, esta información no debe ser alterada.
2	¿Por qué?	Espacio para redactar el porqué de la respuesta brindada en el campo de respuestas.
3	Escala de evaluación	Espacio para marcar con una "X" el criterio de evaluación más apropiado para cada una de las preguntas planteadas, con base en la percepción de la persona que llena la evaluación.
4	Espacio para comentarios y sugerencias	Espacio para anotar comentarios y sugerencias que permitan mejorar el servicio de comunicación interna y externa.
5	Fecha	Campo para capturar la fecha en la que el usuario está realizando el llenando la evaluación.
6	Usuario	Campo para capturar el nombre del usuario que llena la evaluación.


VI. SIMBOLOGÍA

SIMBOLO	REPRESENTA
	INICIO / FIN: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	OPERACIÓN / ACTIVIDAD: Representa la realización de una operación o una actividad relativa a un procedimiento.
	CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión / enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama o la conexión con otro procedimiento.
	LINEA DE FLUJO: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.
	CONECTOR: Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Sirve para conectar dos actividades dentro del diagrama.
	DECISIÓN: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: X

VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	Julio de 2014	Emisión inicial del documento.
Segunda	Octubre 2017	Migración a la versión 2015 de nuestro sistema de calidad y ambiental
Tercera	Octubre 2018	Ajuste de logo, nombre de gobernador, datos generales como teléfono, correo, diagrama de interacción y el punto de validación
Cuarta	Enero 2020	Sustitución del Representante de Rectoría, sustitución del formato de solicitud de comunicación (FO-CIE-01), sustitución del Diagrama de identificación e interacción de procesos del SIG.
Quinta	Noviembre 2020	Se actualizaron la relación de procesos y procedimientos, referencia, alcance, medios de comunicación y responsable del procedimiento.
Sexta	Octubre 2021	Se agregaron las políticas 8,9 y 10 y se modifica formato FO-CIE-01

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: XI

VIII.- DISTRIBUCIÓN


Original:

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Electrónico:

Permisos para consulta vía Portal del SIG a los niveles de usuario:

- Administrador
- Usuario UPT

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Edición: Sexta
		Fecha: Octubre 2021
		Código: MP-CIE-01
		Página: XII

IX. VALIDACIÓN

Aprobó:



Téc. María Guadalupe Hernández Ávalos
Jefa del Departamento de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

Revisó:



Mtra. Consuelo Gonzalez Camacho
Directora de la División de Licenciatura en Negocios
Internacionales e Ingeniería Financiera

Elaboró:



Lic. Sergio Armenta Peralta
Profesor de Asignatura