



**Referencias legales**

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Ley General de Comunicación Social.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Ley General de Educación Superior (artículos 7, 8, 9 y 60).

Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas UNACH (artículos 1, 2, 3, 4, y 5 Fracción VI, 16, 19 fracción I y XVII).

Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas.

**1. Propósito.**

Difundir el quehacer Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas, tanto entre la comunidad universitaria como en la sociedad, a través de los distintos medios de comunicación impresos, digitales, tradicionales y redes sociales.

**2. Alcance.**

El presente procedimiento aplica para todas las Unidades Académicas y Dependencias de la Administración Central de la Universidad, el cual inicia con el llenado del formato de **FO-111-04-01 Solicitud de servicios de comunicación universitaria** de las personas titulares de la UA O DAC para difundir actividades de planes y programas de desarrollo institucional y educativos, de docencia, investigación científica, tecnológica y humanística, así como la promoción, difusión del deporte y la cultura, culminando con la publicación de las actividades a través de los medios impresos y digitales oficiales de la Universidad.

**3. Responsabilidad y Autoridad**

| Cargo                           | Responsabilidad  |
|---------------------------------|--|
| Persona titular de la Rectoría. | <p>Líder del procedimiento.<br/>De acuerdo a la Ley Orgánica art. 19 fracción I y XVII.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplir y hacer cumplir la presente ley y demás normatividad que rige a la Universidad, sus acuerdos y los del Consejo Universitario, así como los planes, programas, políticas y estrategias institucionales, proveyendo lo necesario para su observancia, aplicación, ejecución y evaluación.</li> <li>Impulsar el desarrollo de las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión de la cultura y deporte.</li> </ul> |

|  |                          |   |                             |                             |                  |
|--|--------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|------------------|
| Mtra. Ana Elisa García Aguilera            | Dr. Oswaldo Chacón Rojas | Dr. Santos Jadiel Castro Villatoro              | Dr. Florentino Pérez Pérez  | Dr. Oswaldo Chacón Rojas    |                  |
| Coordinadora de Comunicación Universitaria | Rector                   | Director de Gestión de la Calidad Institucional | Secretario Académico        | Rector                      |                  |
| Responsable del procedimiento              | Líder de procedimiento   | Responsable del SGI-UNACH                       | Secretaría Académica        | Rectoría                    |                  |
| Fecha: enero 2025<br>Realizaron            |                          | Fecha: enero 2025<br>Revisó                     | Fecha: enero 2025<br>Aprobó | Fecha: enero 2025<br>Aprobó | Sello de la sede |



| Cargo   | Responsabilidad  |
|---|--|
| Persona Titular de la Dirección de Comunicación Universitaria | <p>De acuerdo con el Manual de organización y funciones en las páginas 38 y 39.</p> <p><b>Propósito:</b> difundir el quehacer institucional de la Universidad, tanto entre la comunidad universitaria como en la sociedad, a través de los distintos medios de comunicación impresos y digitales.</p> <p><b>Funciones Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir políticas y lineamientos en materia de control de calidad de las producciones audiovisuales para su difusión y promoción en plataformas y formatos institucionales, del uso y administración controlada de los medios y canales digitales de la Universidad, y de información institucional para su uso y distribución a través de medios impresos, electrónicos y digitales de la Universidad y externos.</li><li>2. Supervisar la producción de materiales audiovisuales broadcast para su difusión y promoción en las distintas plataformas y formatos institucionales.</li><li>3. Validar las estrategias de difusión y promoción en las distintas plataformas y formatos institucionales en diversas plataformas digitales y medios audiovisuales tradicionales.</li><li>4. Autorizar los programas de formación, capacitación y actualización en temas de producción audiovisual al interior como al exterior de la institución, y administración y gestión de redes sociales internas y externas de la institución.</li><li>5. Validar las estrategias de posicionamiento institucional y respuesta continua e interacción social en medios y canales digitales.</li><li>6. Supervisar la guarda y custodia del archivo digital, archivo digital audiovisual de los productos y publicaciones distribuidos a través de medios tradicionales y canales digitales y del archivo fotográfico e informativo institucional.</li><li>7. Supervisar la administración de los medios y canales digitales de la Universidad, a fin de dar difusión de las actividades de las tres funciones sustantivas de la Universidad, tanto al interior como al exterior.</li><li>8. Dirigir las publicaciones de carácter informativo e institucional con periodicidad diaria, semanal y mensual que cumpla con las tres funciones sustantivas de la Universidad, tanto al interior como al exterior</li><li>9. Generar productos de consumo digital para su difusión a través de los medios y canales digitales institucionales.</li><li>10. Validar la información institucional para su uso y distribución a través de medios impresos, electrónicos y digitales de la Universidad y externos.</li><li>11. Supervisar el estudio de promoción y difusión externa en medios de comunicación nacionales y estatales que permitan el posicionamiento de la imagen de la Universidad.</li><li>12. Validar la agenda de comunicación social para su difusión a través de medios impresos y digitales con los que la Universidad tenga participación.</li></ol> |



| Cargo   | Responsabilidad   |
|---|---|
|   | <ol style="list-style-type: none"><li>Supervisar la cobertura informativa a nivel institucional para su posterior difusión en medios impresos y digitales.</li><li>Participar como Representante Institucional en grupos interinstitucionales de comunicación social de instituciones de educación superior y medios impresos privados.</li><li>Autorizar la información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas, con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales.</li><li>Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.</li></ol>  |
| Persona Responsable de la Unidad de Medios Audiovisuales Institucionales.             | <p>De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones en las páginas 39 y 40.</p> <p><b>Propósito:</b> contribuir al posicionamiento institucional frente a la comunidad universitaria y la sociedad a través de la realización de productos audiovisuales que permitan la difusión y divulgación de la información institucional.</p> <p><b>Funciones Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Producir materiales audiovisuales broadcast para su difusión y promoción en las distintas plataformas y formatos institucionales.</li><li>Proponer políticas y lineamientos en materia de control de calidad de las producciones audiovisuales para su difusión y promoción en plataformas y formatos institucionales.</li><li>Planear estrategias de difusión y promoción de las actividades universitarias con base en los requerimientos y recursos institucionales en diversas plataformas digitales y medios audiovisuales tradicionales.</li><li>Proponer e instrumentar programas de formación, capacitación y actualización en temas de producción audiovisual al interior como al exterior de la institución.</li><li>Realizar la guarda y custodia del archivo digital audiovisual de los productos y publicaciones distribuidos a través de medios tradicionales y canales digitales.</li><li>Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas, con base en los ordenamientos federales, estatales e internacionales.</li><li>Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.</li></ol> |
| Persona Responsable de la Unidad de Publicaciones y Medios Digitales Institucionales. | <p>De acuerdo con el Manual de organización y funciones en la página 40.</p> <p><b>Propósito:</b> Contribuir al posicionamiento institucional frente a la comunidad universitaria y la sociedad a través de la creación de estrategias de difusión y divulgación de la información institucional para su publicación a través de los medios y canales digitales de la Universidad.</p>  |



| Cargo   | Responsabilidad  |
|---|--|
|   | <p><b>Funciones Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrar los medios y canales digitales de la Universidad, a fin de dar difusión de las actividades de las tres funciones sustantivas de la Universidad, tanto al interior como al exterior.</li><li>2. Proponer políticas y lineamientos en materia del uso y administración controlada de los medios y canales digitales de la Universidad.</li><li>3. Proponer e instrumentar estrategias de posicionamiento institucional y respuesta continua e interacción social en medios y canales digitales.</li><li>4. Realizar publicaciones de carácter informativo e institucional con periodicidad diaria, semanal y mensual que cumpla con las tres funciones sustantivas de la Universidad tanto al interior como al exterior.</li><li>5. Proponer e instrumentar programas de formación, capacitación y actualización en temas de administración y gestión de redes sociales internas y externas de la institución.</li><li>6. Generar productos de consumo digital para su difusión a través de los medios y canales digitales institucionales.</li><li>7. Colaborar con la Unidad de Medios Audiovisuales Institucionales en la producción de contenidos y materiales multimedia para su difusión a través de los medios y canales digitales de la Universidad.</li><li>8. Realizar la guarda y custodia del archivo digital de los productos y publicaciones distribuidos a través de medios y canales digitales.</li><li>9. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales.</li><li>10. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.</li></ol> |
| <p><b>Persona Responsable de la Unidad de Prensa Institucional.</b></p> | <p><b>De acuerdo con el Manual de organización y funciones en las páginas 40 y 41.</b></p> <p><b>Propósito:</b> contribuir al posicionamiento institucional frente a la comunidad universitaria y la sociedad a través de la generación y difusión de información institucional en medios impresos, electrónicos y digitales externos o privados.</p> <p><b>Funciones Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Generar información institucional para su uso y distribución a través de medios impresos, electrónicos y digitales de la Universidad y externos.</li></ol>   |



| Cargo   | Responsabilidad  |
|---|--|
|   | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Proponer políticas y lineamientos en materia de información institucional para su uso y distribución a través de medios impresos, electrónicos y digitales de la Universidad y externos.</li><li>3. Estudiar las opciones de promoción y difusión externa en medios de comunicación nacionales y estatales que permitan el posicionamiento de la imagen de la Universidad.</li><li>4. Proponer la agenda de comunicación social para su difusión a través de medios impresos y digitales con los que la Universidad tenga participación.</li><li>5. Realizar la cobertura informativa a nivel institucional para su posterior difusión en medios impresos y digitales.</li><li>6. Participar como enlace institucional en grupos interinstitucionales de comunicación social de instituciones de educación superior y medios impresos privados.</li><li>7. Realizar la guarda y custodia del archivo fotográfico e informativo institucional.</li><li>8. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e institucionales.</li><li>9. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.</li></ol>                   |
| Persona Responsable del Área de Diseño Institucional. | <p><b>Propósito:</b> El Área de Diseño Institucional tiene como propósito planificar, desarrollar y supervisar la línea gráfica institucional de la universidad, asegurando la coherencia visual y la correcta aplicación de la identidad corporativa en todos los productos comunicacionales. Su labor contribuye a fortalecer la imagen institucional y a facilitar la comunicación efectiva con los distintos públicos internos y externos.</p> <p><b>Funciones específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diseñar y desarrollar piezas gráficas para campañas institucionales, eventos académicos, culturales y administrativos de la universidad.</li><li>2. Asesorar a las diferentes áreas de la universidad en materia de diseño gráfico, imagen institucional y comunicación visual.</li><li>3. Colaborar en la conceptualización visual de proyectos comunicacionales multimediales y editoriales.</li><li>4. Diseñar y adaptar contenidos gráficos para plataformas digitales, redes sociales, impresos y medios audiovisuales.</li><li>5. Mantener actualizados los lineamientos gráficos institucionales conforme a la evolución de las tendencias visuales.</li><li>6. Evaluar la calidad visual de los productos diseñados, asegurando su funcionalidad, legibilidad y coherencia institucional.</li></ol> |



| Cargo  | Responsabilidad  |
|--|--|
| Persona titular de la UA O DAC.                          | Persona servidora universitaria solicitante del servicio de comunicación.  |
| Persona titular de la Unidad Administrativa de Rectoría. | <p>De acuerdo con el Manual de organización y funciones en la página 31.</p> <p><b>Propósito:</b> Administrar los recursos humanos, financieros y materiales de la Oficina de Rectoría y sus dependencias, observando en todo momento la aplicación de leyes, normas y reglamentos vigentes para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la Dependencia.</p> <p><b>Funciones Específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicar las políticas, normas y procedimientos que en materia de control de recursos humanos, financieros y materiales establezca la Secretaría Administrativa y otras autoridades competentes.</li> <li>2. Formular de manera conjunta con las Dependencias Universitarias de Rectoría, el Programa Operativo Anual (POA) con base en el Plan Anual de Trabajo.</li> <li>3. Gestionar los recursos financieros ordinarios y extraordinarios, así como efectuar el control y registro del gasto presupuestal contable, en apego a la normatividad financiera establecida.</li> <li>4. Elaborar el cierre presupuestal, contable y patrimonial de Rectoría y las áreas adscritas con base a la normatividad vigente.</li> <li>5. Asegurar la administración óptima de los recursos materiales a partir de las necesidades y requerimientos del Plan Anual de Trabajo y ajustándose al Acuerdo por el que se establecen políticas estratégicas para el uso eficiente y transparente de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto universitario.</li> <li>6. Auxiliar a la Coordinación de giras del rector en la logística de los eventos a los que asiste y organiza el Titular de rectoría, brindando el apoyo logístico, humano y material, a través de la coordinación con las áreas responsables de los eventos tanto internos como externos.</li> <li>7. Supervisar la administración de los recursos informáticos y telecomunicaciones de la dependencia.</li> <li>8. Proporcionar información para la atención de auditorías, solicitudes de transparencia y rendición de cuentas con base en los ordenamientos federales, estatales e instituciones.</li> <li>9. Todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y acordes a la normatividad universitaria vigente.</li> </ol> |

#### 4. Materiales y Equipos

##### Equipos de cómputo.

- 01 Ipad air 11 pulgadas, wifi, celular, 1 tb, memoria ram 8gb.
- 04 Computadoras de escritorio.
- 01 Procesador intel core 17.
- 4 Memoria ram 16 gb.
- 01 Disco duro ssd nvme 1 Terabyte.
- 01 Monitor ghia de 23.8 pulg full hd 1920 x 1080.



Sistema operativo Windows 11 profesional.

Software requerido: paquetería Microsoft Office, antivirus, Adobe creative cloud y Corel Draw.

04 Computadora Completa Ryzen 7 5700g 32gb 960gb 18.5.

06 Laptop HP "15.6" Intel Core i5, 8 GB Memoria Ram, 512 GB SSD FHD

02 Adaptador multipuertos.

02 Disco Duro 1 Terabyte.

06 Reguladores.

02 Extensiones.

02 Adaptador para celular aluminio.

06 Tarjetas SD de 128 GB.

06 Imac 2025.

06 Hub USB C Lectores de tarjetas.

04 Disco duros 8TB.

01 Disco duro 4 TB marca indistinta: Adata o Toshiba.

### Equipo tecnológico

01 Micrófono inalámbrico Blob MUC06 negro, código de producto (SKU): 234258, marca BLOB, modelo MICROF INALAM C+L, compatibilidad con bluetooth.

01 Proyector profesional 4k, android, wifi, full hd, 1080p 16000 Lm.

01 Ipad air 11 pulgadas, wifi, celular, 1 tb, memoria ram 8gb .

01 Pantalla smart TV, wifi, bluetooth, 50 pulgadas.

01 Pantalla de proyección eléctrica de 70 pulgadas.

01 NEEWER CM28 micrófono de solapa inalámbrico profesional con estuche de carga, reducción de ruido de 1 Clic, Almacenamiento interno de 4GB para 9Hrs de 48KHz audio sin comprimir de 16 bits.

01 YOLOLIV YoloBox Mini, equipo portátil, todo en uno para transmisión en vivo con múltiples cámaras.

01 DJI osmo pocket 3.

01 Cámara fotográfica Nikon.

02 Cámara réflex 70 d.

01 Videocámara Canon Vixia hf g70 UHD, con memoria de 128 gb.

01 Cámara Eos R50.

02 Adaptador de montura Canon EF-EOS r.

01 Telepronter para réflex.

03 Micrófonos DJ mic (2tx + trx + 2 chargin case) (FCC).

02 Micrófonos de estudio.

01 Monitor de audio.

01 DJI Estabilizador Osmo Mobile 7P.

01 DJI Osmo pocket 3.

01 Luz NEEWR 660 pro con pedestal.

03 Soun goon NEEWR.

09 Audífonos Behringerhc 200 VABEHC 200.

03 Audífonos de estudio.

01 Micrófono Tolbak.

04 Monopies con cabezal fluido NEEWR.

01 Micrófono cuello de ganso Shure CVG18D-B/C.

01 Micrófono de condensador de cuello de cisne de 18 pulgadas con base de escritorio integrada.

01 Kit de micrófono de solapa inalámbrico Wireless Go II doble canal Rode. Microphones Wireless GO II Sistema de micrófono inalámbrico de doble canal.

01 Reloj electrónico digital de pared led blanco 16 pulgadas LED gran pantalla, con temperatura interior, calendario inalámbrico, brillo ajustable puerto de carga para sala de estar.

04 Audífonos profesionales, cerrados de diadema SENNHEISER HD280 PRO

04 Microfonos dinamicos CARDIODE para estudio dinamico CARDIODE Salida XLR A USB SHURE SM7



04 Pedestales de brazo articulado Boom cable oculto brazo de brazo de micrófono solo para Shure SM7B/MV7/Blue Yeti, soporte de escritorio de micrófono mejorado con tubo de extensión y canal de cable oculto, brazo de micrófono de metal universal Pro-Heavy Duty para podcast, videos y juegos.  
02 Monitor de estudio Rokit de 4ª generación con diseño profesional KRK RP8 ROKI 8 G4

### Material de oficina.

1. Cartulina opalina tamaño carta blanca.
2. Cartulina opalina tamaño carta beige.
3. Cartulina opalina tamaño tabloide doble carta blanca.
4. Hoja bond tamaño doble carta blanca.
5. Cutter para corte.
6. Print.
7. Cinta doble cara para montaje.
8. Cartulinas especiales tamaño carta mil rayas color blanco y marfil.
9. Reglas metálicas.
10. Lapiceros color rojo, azul y negro.
11. Lápiz.
12. Colores prismacolor caja pequeña.
13. Borradores de goma de migajón.
14. Bicolores.
15. Marcadores gruesos y delgados negro, azul y rojo.
16. Marcatextos.
17. Guillotina.

### Infraestructura.

En general el área requiere rehabilitación, mantenimiento, arreglos urgentes y remodelación, para contar con los espacios necesarios para todas las personas adscritas a la Dirección de Comunicación Universitaria, así también acondicionar espacio para tomar alimentos y cocineta.

### Transporte.

03 Vehículos en excelentes condiciones para la inmediatez en la cobertura y servicios requeridos al área.

### Talento humano.

01 Chofer.

Reorganizar y reacomodar al personal en las diversas áreas, funciones, atribuciones, responsabilidades.

### Conectividad a la Red UNACH.

### Servicio de Internet.

Para la operatividad del personal, es indispensable contar con buena conexión de internet, a través de la contrataciones de planes tarifarios de internet inalámbrico mediante adaptadores USB (tres como mínimo).

### Telefonía, IP.



## 5. Indicadores.

| No. | Objetivo de calidad                | Indicador  | Fórmula de Medición  | Registro   | Frecuencia | Meta a alcanzar | ODS                                      |
|-----|------------------------------------|--|--|--|------------|-----------------|--|
| 1   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Dirección de Comunicación Universitaria                  | Solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas *100                            | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            | 4.<br>Educación de calidad.<br>(4.3,4.4) |
| 2   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Medios Audiovisuales                           | Solicitudes atendidas/Total de Productos Audiovisuales*100                           | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 3   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Medios Audiovisuales                           | Solicitudes atendidas/Total de Coberturas realizadas*100                             | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 4   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Medios Audiovisuales                           | Solicitudes atendidas/Total de Programas de radio*100                                | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 5   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Publicaciones y Medios Digitales Institucional | Solicitudes atendidas/Total de publicaciones realizadas por solicitud/               | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 6   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Publicaciones y Medios Digitales Institucional | Números de publicaciones realizadas por monitoreo/                                   | Base de datos de la bitácora de actividades institucionales          | Semestral  | 100%            |  |
| 7   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Publicaciones y Medios Digitales Institucional | Solicitudes atendidas/Total de transmisiones en vivo                                 | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 8   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Publicaciones y Medios Digitales Institucional | Solicitudes atendidas/Total de capacitaciones  | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |
| 9   | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Prensa Institucional                           | Solicitudes atendidas/Total de boletines de las coberturas de actividades académicas | FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |  |



| No. | Objetivo de calidad                | Indicador  | Fórmula de Medición  | Registro  | Frecuencia | Meta a alcanzar | ODS |
|-----|------------------------------------|--|--|---|------------|-----------------|-----|
| 10  | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Prensa Institucional | Cobertura de actividades del rector                        | Bitácora de actividades institucionales (agenda del rector).      | Semestral  | 100%            |     |
| 11  | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Prensa Institucional | Solicitudes atendidas/ Total de cobertura fotográfica      | FO-111-04-01 Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |     |
| 12  | Gestión y Evaluación Institucional | Grado de cumplimiento de la Unidad de Prensa Institucional | Solicitudes realizadas /Solicitudes de diseño gráficas*100 | FO-111-04-01 Solicitud de servicios de comunicación universitaria | Semestral  | 100%            |     |

## 6. Alineación SEAES - CIEES.

| SEAES                                     |   |
|---|---|
| Elemento de evaluación y mejora continua: | Realización.  |
| Ámbitos:                                  | Institucional.  |
| Criterios orientadores:                   | Compromiso con la responsabilidad social, equidad social y de género, inclusión, excelencia, vanguardia, innovación social e interculturalidad. |
| CIEES GESTIÓN INSTITUCIONAL               |   |
| Categoría CIEES 2024:                     | 1.4 Comunicación.   |
| Indicadores                               | 1.4.1 Organización y Políticas b), c), d) y e) estándar 1.4.1<br>1.4.2 Funcionamiento e impacto b), c) d), e) f) estándar 1.4.2                 |
| Nota: SEAES 2023 – CIEES 2024             |   |

## 7. Procedimiento

| No. | Responsable  | Actividades   |
|-----|--|---|
| 7.1 | La persona titular de la UA O DAC.                             | La persona titular de la UA O DAC deberá llenar la solicitud por correo electrónico institucional dirigido a la persona titular de la Dirección de Comunicación, anexando el formato <b>FO-111-04-01 Solicitud de servicios de comunicación y remitir los anexos solicitados en las indicaciones descritas en el formato (15 días de anticipación como mínimo).</b> |
| 7.2 | Persona titular de la Dirección de Comunicación Universitaria. | Recibido el <b>formato FO-111-04-01</b> , la persona titular de la Dirección de Comunicación asignará número de folio de servicio y turnará al área operativa correspondiente, dependiendo la solicitud y tipo de servicio requerido.   |
| 7.3 | Personal operativo de la Dirección de comunicación             | El personal operativo, derivado de la instrucción y solicitud del servicio, revisará los anexos y en caso de ser necesario para un mejor servicio, se contactará con la persona titular de la UA O DAC (solicitante), a efecto de revisar que el <b>formato FO-111-04-01, y anexos recibidos,</b>   |



| No.                | Responsable  | Actividades  |
|--------------------|--|--|
|                    | universitaria o mencionar el área.                             | cumplan con las indicaciones descritas, de lo contrario deberán coordinarse para complementar y enviar a la brevedad los anexos.<br><br>Una vez cumplidas las indicaciones del formato FO-111-04-01, el personal operativo presentará el material para revisión de la persona titular de la Dirección de Comunicación, posteriormente se enviará el mismo por correo electrónico institucional, para visto bueno de la persona titular de la UA O DAC (solicitante). |
| 7.4                | La persona titular de la UA O DAC.                             | Recibirá propuesta del material para su revisión y validación del contenido, una vez aprobado se enviará mediante correo electrónico institucional; en caso de requerir alguna corrección, tendrán la opción de solicitar un solo cambio, dentro del término máximo de tres días posteriores a la recepción del material.  |
| 7.5                | La persona titular de la UA O DAC.                             | Es primordial que la persona universitaria solicitante conteste la encuesta de satisfacción.   |
| 7.6                | Persona Titular de la Dirección de Comunicación Universitaria. | El presente procedimiento deberá ser conocido, aplicado en tiempo y forma, por toda la comunidad universitaria para su cumplimiento y observancia de las personas involucradas en su aplicación.   |
| ACCIONES DE MEJORA |  |  |
| 7.7                | La persona responsable del procedimiento.                      | Registrará los servicios no conformes conforme a lo establecido en el apartado 8.7 de la Guía de Referencia del SGI-UNACH, se registran en el Anexo 15 Formato de Registro de Producto o Servicio No Conforme.   |
| 7.8                | La persona responsable del procedimiento.                      | Documentará la atención y aprovechamiento de oportunidades en el Anexo 10. Registro de Acciones Correctivas y deberá ser enviada a la Dirección de Gestión de la Calidad Institucional para registro, notificación y seguimiento.<br><br>La eficacia de las acciones se revisará por cada responsable de procedimiento de manera semestral o anual según sea el caso.  |
| 7.9                | La persona responsable del procedimiento.                      | Registrará las quejas y sugerencias que se susciten en este procedimiento, se realizarán conforme al procedimiento establecido en el apartado 8.2.1 de la Guía de Referencia del SGI-UNACH, se registran en el Anexo 2 Formato de Quejas y Sugerencias y se le dará seguimiento a través del Anexo 2a Formato de Seguimiento de Quejas y Sugerencias.  |

## 8. Registros

| Nº. | Registros (Código)   | Almacenamiento | Responsable                | Tiempo de retención | Disposición      |
|-----|--|----------------|----------------------------|---------------------|------------------|
| 8.1 | Formato FO-111-04-01<br>Solicitud de servicios de comunicación.                              | Drive DCU      | Aurora Santiago Hernández. | 8 años.             | Archivo digital. |
| 8.2 | Formato FO-111-04-02<br>Encuesta de satisfacción de servicios de Comunicación Universitaria. | Drive DCU      | Esther Castillo Ruiz.      | 8 años.             | Archivo digital. |
| 8.3 | Anexo 2 Formato de Quejas y Sugerencias.   | Drive DCU      | Aurora Santiago Hernández. | 8 años.             | Archivo digital. |
| 8.4 | Anexo 2a Formato de Seguimiento de Quejas y Sugerencias.                                     | Drive DCU      | Aurora Santiago Hernández. | 8 años.             | Archivo digital. |
| 8.5 | Anexo 15 Formato de Registro de Producto o Servicio No Conforme.                             | Drive DCU      | Aurora Santiago Hernández. | 8 años.             | Archivo digital. |
| 8.6 | Anexo 10 Registro de Acciones Correctivas.   | Drive DCU      | Aurora Santiago Hernández. | 8 años.             | Archivo digital. |



## 9. Anexos

- Anexo FODA-CAME.
- Anexo 2 Formato de quejas y sugerencias.
- Anexo 2ª Formato de seguimiento de quejas y sugerencias.
- Anexo 3 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades.
- Anexo 6 Guía de actualización de documentos y formato de actualización de documentos.
- Anexo 10 Registro de acciones correctivas.
- Anexo 11 Seguimiento de Indicadores de desempeño.
- Anexo 13 Formato de revisión por líderes y responsables.
- Anexo 15 Formato de registro de producto o servicio no conforme.

## 10. Documentos de referencia / relacionados

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Chiapas.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley General de Comunicación Social.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley General de Educación Superior (artículos 7, 8, 9 y 60).
- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas UNACH (artículos 1, 2, 3, 4, y 5 Fracción VI, 16, 19 fracción I y XVII )
- Estatuto Integral de la Universidad Autónoma de Chiapas.
- Manual de Organización y Funciones de las Dependencias de la Administración Central MOF-DAC.
- Manual de uso, estilo y aplicación de redes sociales.

## 11. Producto o Servicio No Conforme.

| Producto o Servicio     | Servicio No Conforme                           | Control  |
|-------------------------|--|----------|
| Publicación de boletín. | Publicación de boletín con error de redacción. | Anexo 15 |

## 12. Glosario

- **CIEES:** Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior
- **COEPES:** Comisiones Estatales para la Planeación de la Educación Superior.
- **CONACES:** Consejo Nacional para la Coordinación de la Educación Superior.
- **LGES:** Ley General de Educación Superior.
- **ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible
- **PNEAES:** Política Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.
- **SEAES:** Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior.
- **SNES:** Sistema Nacional de Educación Superior.