

1. **OBJETIVO**

Evaluar y analizar las acciones y resultados logrados por el sistema de Comunicación y Difusión interna y externa del Instituto Tecnológico de Morelia, con la finalidad de determinar acciones correctivas que permitan brindar servicios de calidad.

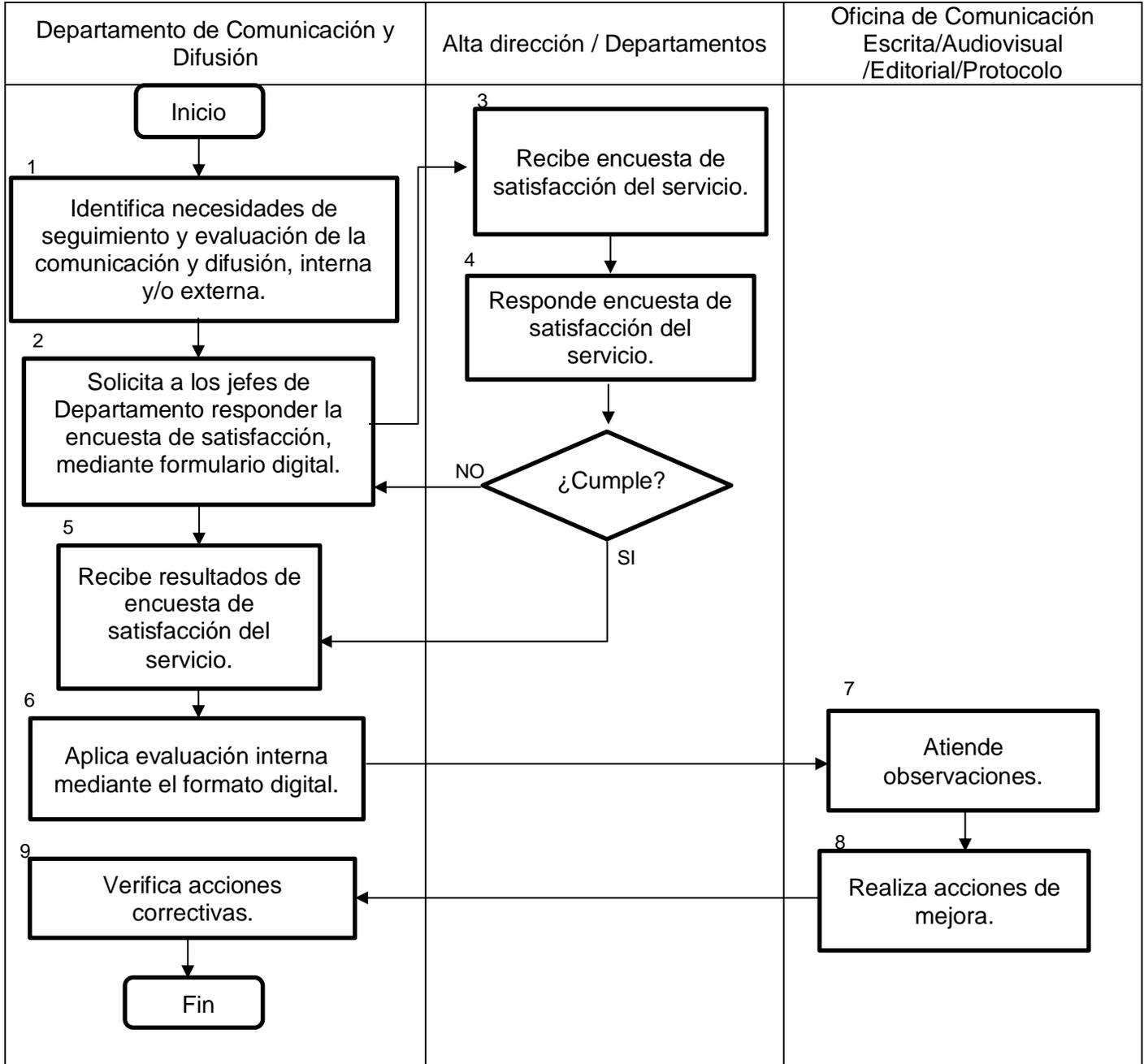
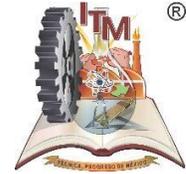
2. **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para verificar el cumplimiento de los objetivos de Comunicación y Difusión interna y/o externa del Instituto Tecnológico de Morelia.

3. **REGLAS DE OPERACIÓN**

3.1 Los medios de evaluación que serán aplicados a los procesos de comunicación, podrán ser encuestas de satisfacción, revisión de actividades, seguimiento a solicitudes y los propuestos por el departamento de Comunicación y Difusión del Instituto Tecnológico de Morelia, su elección dependerá de los aspectos a evaluar.

4. **DIAGRAMA DE OPERACIÓN**



5. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Identifica necesidades de seguimiento y evaluación de la comunicación y difusión, interna y/o externa.	1.1 Identifica la necesidad de recibir una retroalimentación para detectar áreas de oportunidad y mejora para la realización de los procesos y los servicios que el Departamento de Comunicación y Difusión ofrece a la comunidad ITM.	Departamento de Comunicación y Difusión.
2. Solicita a los jefes de Departamento responder la encuesta de satisfacción, mediante el siguiente enlace. www.morelia.tecnm.mx/#/comunicacion/encuesta-calidad	2.1 Deberá compartir por medio del correo electrónico institucional o por medio de los canales de comunicación directa con los jefes de cada área, el enlace de acceso para que puedan responder la encuesta de satisfacción de servicio. 2.2 Importante, esta petición se realizará por dos ocasiones únicamente, de no contestar a la segunda ocasión se continuará con el proceso. Importante: esta evaluación se llevará a cabo, 2 veces al año, al finalizar cada semestre.	Departamento de Comunicación y Difusión.
3. Recibe encuesta de satisfacción del servicio.	3.1 El encargado de cada área recibirá la encuesta por los canales mencionados en el 2.1. 3.2 De no recibirla deberá de notificar al responsable del Departamento de Comunicación y Difusión.	Alta Dirección / Departamentos
4. Responde encuesta de satisfacción del servicio.	4.1 Deberán de ingresar a la liga recibida y responder conforme a las indicaciones señaladas. 4.2 De no responder se repetirá el paso 2.	Alta Dirección / Departamentos
5. Recibe resultados de encuesta de satisfacción del servicio.	5.1 Una vez obtenidas las respuestas se realizará un reporte para compartir los resultados con las áreas del Departamento.	Departamento de Comunicación y Difusión.
6. Aplica evaluación interna mediante el formato ITMORELIA-IT-PL-001-A-02 .	6.1 Aplica mediante el formato ITMORELIA-IT-PL-001-A-02 , una evaluación a las solicitudes recibidas por el Departamento de Comunicación y Difusión. Importante: esta evaluación se realizará de manera trimestral. 6.2 Realiza las observaciones y acciones de mejora pertinentes para cada evaluación.	Departamento de Comunicación y Difusión.
7. Atiende observaciones.	7.1 Una vez presentado el punto 5.1, deberá de dar atención a las observaciones si así se	Oficina de Comunicación Escrita / Audiovisual /

	requiere.	Editorial / Protocolo
8. Realiza acciones de mejora.	8.1 Deberá de dar seguimiento y atención a las acciones de mejora que se le soliciten en el punto 6.2.	Oficina de Comunicación Escrita / Audiovisual / Editorial / Protocolo
9. Verifica acciones de mejora.	9.1 Deberá de verificar que sean atendidas las observaciones y acciones en los puntos 7.1 y 8.1.	Departamento de Comunicación y Difusión.

6. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ✓ Norma para el Sistema de Gestión de la calidad- Requisitos. ISO 9001:2015 NMX-CC-9001-IMNC-2015.
- ✓ Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos. ISO 14001:2015 NMX-SSA-14001-IMNC-2015, Norma por Gestión para Organizaciones Educativas ISO 21001:2018
- ✓ Manual del Sistema de Gestión Integrado
- ✓ Instructivo de trabajo para Acciones Correctivas ITMORELIA-IT-CA-004

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Información documentada	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código
Encuesta de Servicio del Departamento de Comunicación y difusión Archivo digital	2 años	Departamento de Comunicación y Difusión	ITMORELIA-IT-PL-001-A-01 www.morelia.tecnm.mx/#/comunicacion/encuesta-calidad
Formato revisión de seguimiento interno a solicitudes. Archivo físico.	2 años	Departamento de Comunicación y Difusión	ITMORELIA-IT-PL-001-A-02.

8. ASPECTOS AMBIENTALES

Aspecto ambiental	Control operacional y/o actividad para mitigar efectos ambientales.
Consumo de papel	Reúso de papel, informes en electrónico
Consumo de energía eléctrica	Control operacional de EE
Generación de RSU	Control operacional de RSU

9. CAMBIOS A ESTA VERSIÓN

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	02 de marzo 2021	Creación de Subproceso de Evaluación
1	26 de mayo de 2023	Seguimiento de evaluación