



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLAN**

**“CÓMO DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE Y NO MORIR  
EN EL INTENTO: UNA APLICACIÓN TEÓRICO – PRÁCTICA DE LA  
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”**

**TRABAJO PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PERIODISMO Y COMUNICACIÓN COLECTIVA**

**PRESENTA**

**HERMELINDA GARCIA SALAZAR**

**ASESOR: LIC. URSO MARTÍN CAMACHO ROQUE**

**AGOSTO 2007**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Durante el largo peregrinar por la vida he tenido la fortuna de conocer a muchas personas que de una u otra manera me han hecho valorar la vida, crecer como ser humano y aprender de todas ellas. En momentos difíciles me han demostrado su solidaridad, su apoyo, su cariño y sobre todo creer en ese lazo indisoluble que es la amistad.

Algunas no he vuelto a saber de ellas, otras sigo en comunicación ya sea esporádica o constante, en fin a mis amigos de toda la vida, o de sólo algunos momentos o circunstancias a todos ellos sólo puedo decirles ¡MUCHAS GRACIAS!, porque de manera directa o indirecta contribuyeron al logro de este proyecto.

También quiero agradecer muy especialmente a mi asesor el maestro Martín Camacho, por su tiempo, apoyo y confianza, a mis revisores: Lic. Fernando Martínez, Lic. Irma Silva, Lic. Sylvia Granillo y al Lic. Humberto Ramos, por su colaboración, a mi familia, mis compañeros de trabajo y sobre todo al Tecnológico de Fresnillo por brindarme las facilidades para la culminación de esta meta.

## **DEDICATORIA**

**A MIS PADRES:** Su partida dejó un vacío irremplazable en nuestros corazones y su ausencia cada día es más profunda.

**A MIS HERMANOS:** Porque el cariño y el respeto siempre persista en nosotros.

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
<b>CAPITULO I. MARCO CONCEPTUAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>1</b>
1.1.- Panorama del Estado de Zacatecas	1
1.2 El ITSF como institución pública	
1.2.1. Localización geográfica del municipio de fresnillo	7
1.2.2.- Historia de la Institución	8
1.2.3.- Infraestructura	10
1.2.4.- Oferta Educativa	12
1.3.- El ITSF y su entorno	16
1.4.- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)	21
1.4.1.- Implementación del sistema	23
1.5.- Filosofía Institucional	26
1.6- El ITSF como organización	28
1.6.1.- Tamaño	29
1.6.2.- Interdependencia	30
1.6.3.- Insumos	30
1.6.4.- Transformación	31
1.6.5.- Productos	31
1.7.- Estructura organizacional	31
1.8.- La comunicación organizacional	33
1.8.1.- Función de producción	33
1.8.2.- Función de innovación	34
1.8.3.- Función de mantenimiento	35
<b>CAPITULO 2. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	<b>37</b>
2.1.- Creación del departamento	37
2.2.- Objetivo y función del departamento	41
2.3.- Responsabilidades del departamento	42
2.4.- Comunicación Organizacional	45
2.6.- Comunicación alumno-institución	47

<b>CAPITULO 3. PROPUESTA COMUNICATIVA</b>	<b>50</b>
3.1.- Antecedentes	50
3.2.- Análisis del problema	52
3.3.- La importancia de un Manual de Procedimientos	53
3.4.- Elaboración del Manual de Procedimientos	54
3.4.1. Identificación de responsabilidades	54
3.4.2. Análisis de responsabilidades y funciones	55
3.4.3. Contenido del Manual de Procedimientos	57
3.4.3.1.- Identificación	59
3.4.3.2.- Contenido	59
3.4.3.3.- Introducción	59
3.4.3.4.- Objetivos de los procedimientos	59
3.4.3.5.- Alcance de los procedimientos	60
3.4.3.6.- Lista de distribución	60
3.4.3.7.- Políticas	60
3.4.3.8.- Concepto(s)	60
3.4.3.9.- Responsabilidades	61
3.4.3.10.- Control de registros y anexos	61
3.4.3.11.- Diagrama de proceso	61
3.4.3.12.- Marco jurídico	62
3.4.5.- Difusión del Manual	62
<b>CAPITULO 4. LA CARRERA DE COMUNICACIÓN</b>	<b>64</b>
4.1. La necesidad de comunicar	64
4.2. Base ideológica de la comunicación	65
4.3. La carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva vs. Licenciatura en Comunicación	66
4.4. La comunicación organizacional en el plan de estudios	67
4.5. El profesionista y su inserción laboral	70
4.6. La importancia de las prácticas profesionales	72
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>77</b>
<b>INDICE DE ILUSTRACIONES</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Difusión</b>	

## INTRODUCCIÓN

En México la Comunicación Organizacional es una de las profesiones más recientes, tiene sus inicios en los años ochenta siendo adoptada de una manera formal por instituciones educativas como el Tecnológico de Monterrey y el Centro Avanzado de Comunicación, así mismo en empresas como IBM y Xerox de México.

La Comunicación Organizacional busca ser reconocida como elemento importante de toda organización, determinada a cumplir sus objetivos de manera efectiva y desempeña un papel de primordial importancia en la creación, mantenimiento y cambio en la cultura e identidad corporativa de las organizaciones líderes en sus respectivos ramos.

Desafortunadamente, esta disciplina aún no cuenta con la suficiente credibilidad ante las empresas mexicanas ya que sus directivos no consideran importante la continuidad o creación de sus departamentos de comunicación. A excepción de las grandes empresas (que son una minoría), las micros, pequeñas y medianas compañías que existen en México no cuentan en su gran mayoría con personal dedicado especialmente a mejorar tanto su comunicación interna como externa.

La situación actual y las tendencias de globalización exigen un cambio profundo en las empresas mexicanas hacia la competitividad a nivel mundial y el

profesionista de la comunicación debe mantenerse al día en las tendencias que marcan el desarrollo organizacional de la época a través de la actualización constante.

El Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo (ITSF) es una institución pública creada hace doce años y en donde a lo largo de este tiempo, su crecimiento se refleja en cuanto a infraestructura, recurso humano, matrícula escolar y posicionamiento social. Sin embargo también refleja la necesidad de generar cambios que se adecuen al momento histórico que está viviendo en términos de competencia y vanguardia tecnológica.

La principal fortaleza que posee el ITSF es su sistema de gestión de la calidad, implementado con base en los requerimientos establecidos en la norma ISO-9001-2000. El proceso educativo como piedra angular de esta institución se encuentra debidamente documentado a través de procedimientos que describen en sus diagramas de proceso, las políticas, responsabilidades y actividades a realizar para el cumplimiento de sus objetivos de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), ha permitido a la institución adentrarse en una dinámica laboral que se hace necesaria la participación de todos. El trabajo en equipo es la clave; todo es sistémico, un error en un área repercute y afecta a todas las demás.

Considerando la relevancia que pueda tener la comunicación organizacional en una empresa o institución y en base a la teoría de sistemas donde “toda organización es un sistema en el cual habitan varios subsistemas”, el presente trabajo nos permite analizar desde el punto específico como lo es en este caso el Departamento de Comunicación y Difusión del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo, la importancia que tiene la existencia o interrelación de una de sus partes para su debido funcionamiento.

Dado que todas las personas que integran una organización desempeñan funciones comunicativas para la realización de su trabajo, la labor principal del encargado del departamento de comunicación será ayudar a que los demás cumplan con sus responsabilidades de comunicar. Para ello, debe conocer todos los flujos comunicativos relevantes, aunque muchas veces el control directo de dichos mensajes dependa de la Dirección.

El Trabajo Profesional como opción de titulación consiste en la realización de un trabajo escrito sobre un problema específico, que deberá aportar experiencias y criterios de solución basándose en una experiencia profesional significativa y crítica. Así mismo, la temática deberá vincular los contenidos de los planes y programas de estudio de la carrera cursada.

La elaboración de este trabajo permite evaluar objetivamente lo realizado en una institución; por un lado se analizan los conocimientos y habilidades desarrollados y por el otro se reconocen sus alcances y limitaciones.

Considerando que el área de comunicación y difusión sirve de enlace con las demás áreas del ITSF, es necesario desarrollar e implementar estrategias de comunicación que respalden a la institución en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación y apoyando los procesos de cambio.

La herramienta propuesta es la elaboración de un **“Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Difusión”** el cual se detalla ampliamente en el anexo, viene a resolver un problema específico del departamento, la falta de un documento que plasme las funciones y actividades generales que competen a dicha área y que permitirá agilizar y facilitar la comunicación tanto con su público interno como con el externo.

Siguiendo la cultura del SGC, la implantación del manual beneficiará a los futuros encargados de dicho departamento ya que le permitirá comprender en menos tiempo y de manera integral las actividades que desempeñará y su importancia, aplicando técnicas de administración de calidad para el debido cumplimiento de las funciones.

El manual elaborado también incluye dos procedimientos que están documentados en el sistema de gestión de la calidad y que están bajo la responsabilidad del departamento, los cuales contemplan la comunicación alumno-institución.

Dicho trabajo si bien no pretende ser una guía, ya que cada institución o empresa opera de diferente manera de acuerdo a sus políticas establecidas, si espero pueda ayudar a los futuros egresados a tomar conciencia de la(s) responsabilidad (es) que implica asumir el papel de “profesionista” y los problemas para relacionar la teoría con la práctica.

En el capítulo uno se ofrece al lector un panorama general del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo, describiendo paso a paso su ubicación, estructura, ideología, cultura laboral y formas de comunicación que imperan en este organismo público.

En el segundo capítulo se describe el inicio de operaciones del Departamento de Comunicación y Difusión y el papel que juega dentro de la estructura organizacional del ITSF. Se plasma el objetivo del departamento, así como las funciones especificadas en el Manual de Organización del Instituto y se cuestiona sobre la labor del comunicador organizacional.

El capítulo tres analiza el problema e identifica las responsabilidades reales del departamento y se propone como herramienta necesaria para eficientar el trabajo comunicativo del área la elaboración de un Manual de Procedimientos para el Departamento y se detallan los puntos que debe contener el manual. Así mismo, se procede a la elaboración del mismo.

En el capítulo cuatro se aborda el tema de la carrera de Comunicación, reflexionando sobre el plan de estudios de la carrera y la formación académica recibida y su utilidad dentro del ámbito laboral. También a manera de aportación o recomendación se vierten algunos comentarios que pudieran ser tomados en cuenta para mejorar tanto el plan de estudios de la carrera como el desarrollo profesional de los futuros estudiosos de esta carrera.

Al final del trabajo se incluye como anexo el Manual de procedimientos como resultado de todo lo que a lo largo de la investigación se planteó como una estrategia comunicativa que resumiera la experiencia laboral y profesional a través de un razonamiento crítico y objetivo.

## **CAPITULO 1.- MARCO CONTEXTUAL DEL ITSF**

En este capítulo se abordará de manera general la situación económica, social, política y educativa que prevalece en el Estado de Zacatecas, partiendo de lo general a lo particular, describiendo el entorno tanto externo como interno de nuestro objeto de estudio. Se describe al lector primeramente un panorama introductorio a nivel Estado para posteriormente ir detallando la ubicación, infraestructura, filosofía laboral, así como sus formas comunicativas del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo.

La base fundamental de este primer capítulo es el análisis organizacional que nos posibilite la formulación de un diagnóstico de la propia institución.

### **1.1. Panorama del Estado de Zacatecas**

Demográficamente Zacatecas presenta un cuadro sui géneris y de enorme complejidad. Por un lado registra tasas de fecundidad muy superiores a la media nacional, acompañadas de tasas de mortalidad infantil oprobiosas: de cada 100 difuntos, 11 son menores de 15 años. Por el otro, en contra de lo que a primera vista sugiere el crecimiento natural de la población, la nuestra ha sido históricamente una de las entidades con menor crecimiento poblacional, sólo superada en los últimos años por el Distrito Federal.

El factor que explica esta aparente contradicción, es la elevada migración interna e internacional que desde fines del siglo antepasado distingue a la entidad. A este respecto, resulta revelador señalar que solo por crecimiento natural, de 1955 a 1995 la población del Estado ascendería a 2.4 millones en lugar de 1.35 millones que registra en la actualidad, es decir, la emigración ha reducido a casi la mitad el número de habitantes del Estado de Zacatecas. Se estima además, que el 66% de la migración es interna y el resto internacional.

Dos indicadores revelan la magnitud alcanzada actualmente por la emigración estatal:

- En el ámbito interno, el Estado ocupa el segundo lugar por la proporción de población de origen zacatecano que reside en otros Estados.
- Por su parte la encuesta de emigración hacia los Estados Unidos equivale al sexto nivel más alto en términos absolutos del país, lo alarmante del caso es que la pérdida poblacional lejos de disminuir ha tendido a incrementarse.

Es pertinente precisar que a nivel regional, la dinámica poblacional resulta un tanto heterogénea: en algunas áreas el ritmo de crecimiento alcanza un 3.5% (zona conurbada Guadalupe-Zacatecas); contrastando con ciertas regiones donde permanece estable como la de los Cañones; mientras que algunos municipios, como el caso de Jalpa y Teúl de González Ortega se registran incluso pérdidas poblacionales netas.

Desde el punto de vista económico se estima que las remesas por emigración internacional oscilan entre 300 y 400 millones de dólares al año; cifra superior no sólo al valor generado por cualquiera de las actividades productivas de la entidad, sino al total de las partidas federales asignadas a Zacatecas.

Investigaciones recientes muestran un cambio importante en el patrón migratorio de los zacatecanos en los últimos años: la transición del emigrante temporal al emigrante permanente, independientemente del estatus legal, acompañado por un cambio en el perfil del que emigra. Cada vez más, el proceso se inicia en la etapa de la juventud agregándose las mujeres jóvenes solteras o casadas e incluso familias enteras. Asociado a este fenómeno en las zonas de mayor tradición migratoria comienza a manifestarse una tendencia a la pérdida poblacional neta arriba mencionada<sup>1</sup>.

En términos generales el espectro de clases sociales que distingue a Zacatecas se caracteriza por la débil presencia de empresarios y trabajadores asalariados en el conjunto de la población. Entre sus sectores dominantes figura un campesinado en progresivo deterioro y descomposición, en estrecha relación con una cada vez más amplia y diversa capa de emigrantes.

Como corolario de este precario cuadro de clases, la entidad se caracteriza también por una limitada, aunque ciertamente pujante, presencia de la sociedad civil organizada. En la esfera sindical, conformada mayoritariamente por empleados

---

<sup>1</sup> Plan Estatal de Desarrollo 1999 – 2004.

públicos, además de registrarse una de las más bajas tasas de sindicalización del país, aún se observan fuertes rasgos corporativos, al tiempo que la presencia de las organizaciones empresariales continua siendo exigua y se reduce fundamentalmente a los sectores más tradicionales de la economía: ganadería y comercio.

La transformación democrática y el cambio estructural propuestos sólo son concebibles si se atacan a fondo los problemas derivados del fuerte rezago educativo que arrastra la entidad con una visión integral, transterritorial y de largo alcance acerca del papel que la educación está llamada a cumplir en el proceso de desarrollo, colocando al ser humano en el centro.

## **1.2. El ITSF como institución pública**

En 1990 el gobierno federal dispuso la concertación de acciones para la creación de nuevos institutos tecnológicos con carácter descentralizado de los gobiernos de los estados, con apego a la normatividad y evaluación central y con amplia participación social.

A estos institutos tecnológicos también se les ha denominado Organismos Descentralizados de Educación Superior (ODES), los cuales gozan de autonomía de gestión para el cabal cumplimiento de los objetivos y metas señaladas en sus programas, dándoles ciertas ventajas administrativas, jurídicas, financieras, académicas y de vinculación.

Para la creación y participación de estos servicios se combinan recursos federales y estatales junto con el apoyo de la Secretaría de Educación Pública para el desarrollo y operación de programas de estudios relevantes, estrechamente relacionados con las necesidades regionales.

El Plan Estatal 1992 – 1998 establece entre sus objetivos la ampliación de las oportunidades de acceso de la población zacatecana a la educación y de la cobertura de los servicios educativos, mediante la implementación de más opciones de educación superior y tecnológica enfocadas a las distintas subregiones del Estado; así como la creación de licenciaturas, especialidades y posgrados adecuados a las características sociales y económicas de la región.

Con fundamento en el objetivo antes mencionado, con fecha 3 de noviembre de 1994 se firma en la ciudad de México el convenio de operación y creación del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo (ITSF) quedando oficializado en el Decreto Gubernativo de Creación publicado en el periódico oficial del gobierno del Estado de Zacatecas el miércoles 25 de enero de 1995.

En dicho documento que obra en poder de la institución, dentro de su naturaleza y objeto establece que el ITSF se crea como un “Organismo Público Descentralizado del Estado de Zacatecas con personalidad jurídica y patrimonio propio”.

El ITSF es una institución de carácter público ya que pertenece a la nación y es administrada por el gobierno. Se caracteriza por el ejercicio de las actividades que el gobierno requiere realizar para la gestión del bien común. Cada institución realiza funciones diversas que la llevan a alcanzar objetivos propios. Estos objetivos varían según la razón por la que fue creada la institución.

La institución en este trabajo se entenderá como la define Fragoso Franco (2002), “un sistema abierto y cerrado en relación con su entorno. Es abierto en el sentido de recibir recursos humanos, materiales, informativos, etcétera y es cerrado en el sentido de la decisión organizativa que ella misma decide para ordenar sus normas, asimilar, motivar y regular-mediar a sus componentes y todos los tipos de relaciones que se establecen entre ellos, de los cuales los comunicativos son muy importantes”<sup>2</sup>.

Tomando en consideración los conceptos antes mencionados, podemos definir al ITSF como una institución pública descentralizada que opera con recursos federales y estatales con la finalidad de desarrollar programas de estudios que estén estrechamente relacionados con las necesidades de la región y dedicada al servicio de la formación académica de profesionistas.

---

<sup>2</sup> Fragoso, Franco D. “**Diagnóstico de los objetos de referencia sobre la institución de la comunicación**”. México, 2002.

### **1.2.1. Localización geográfica del municipio de Fresnillo**

El estado de Zacatecas ocupa el octavo lugar en extensión territorial en la república mexicana después de Jalisco, Oaxaca, Durango, Coahuila, Sonora y Chihuahua, con 73,829 km<sup>2</sup>, lo que representa el 3.8% de la superficie total del país.

La mayor parte del territorio zacatecano está ubicado dentro de la región llamada altiplanicie mexicana y el resto pertenece a la Sierra Madre Occidental. Los límites estatales son muy irregulares y han sufrido variaciones; al norte colinda con Durango y Coahuila; al este con Nuevo León y San Luis Potosí; al sur con Guanajuato, Jalisco y Aguascalientes; al oeste con: Jalisco, Nayarit y Durango.

Su capital ha sido desde siempre la ciudad de Zacatecas, que junto con la ciudad de Fresnillo integran las áreas más densamente pobladas del Estado. Así mismo cuenta con una división política integrada por 58 municipios en donde se ubican más de 3,783 localidades.

El ITSF se encuentra en el municipio de Fresnillo, en el Estado de Zacatecas en un valle hondonado (Ver figura 1: Municipios del Estado de Zacatecas), el cual se ubica en el altiplano del Estado, en la región de los valles centrales a 63 km. al noroeste de la capital.

Con una extensión territorial de 4,995.5 km<sup>2</sup> y una población de 183,236 habitantes (89,000 hombres y 94,236 mujeres)<sup>3</sup>, Fresnillo se ubica como el municipio más poblado del Estado. La actividad económica es la minería y se considera el principal productor a nivel estatal de oro y plata, destacando también en la producción de maíz, frijol y chile verde, así como de ganado bovino, porcino y aves de corral, además de miel.

En el ámbito educativo Fresnillo cuenta con cinco instituciones de nivel superior: El Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo (1994), la Universidad Autónoma de Fresnillo (1985), la Universidad Politécnica de Zacatecas (2003) y la Universidad Interamericana para el Desarrollo (2005).

### **1.2.2.- Historia de la institución**

El 13 de septiembre de 1994 en la ciudad de Fresnillo, Zacatecas, en el tercer informe municipal del Dr. Herón Rojas Sánchez se informó oficialmente la creación del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo, bajo el mandato del Lic. Arturo Romo Gutiérrez, como Gobernador del Estado de Zacatecas.

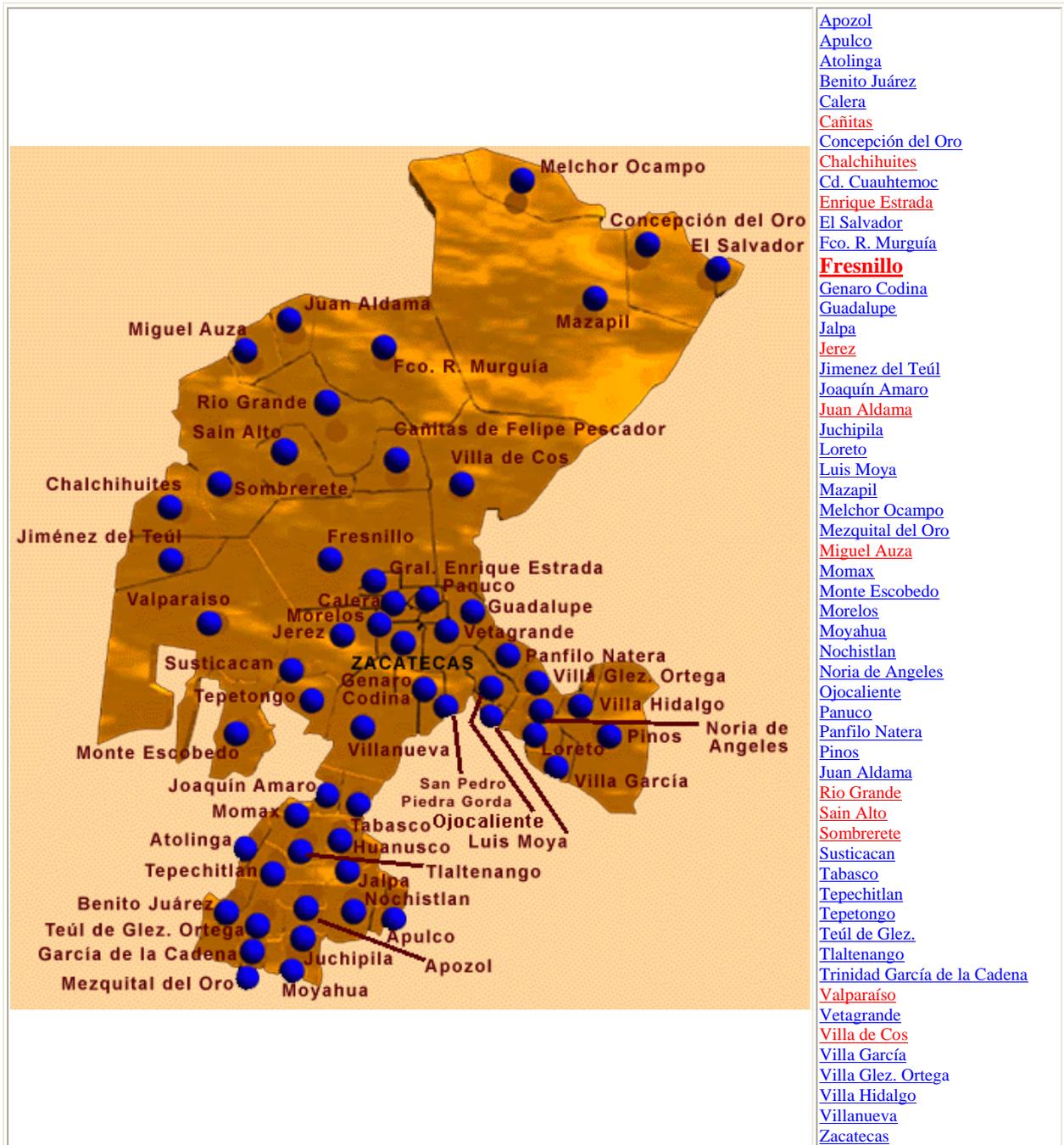
Las actividades administrativas comienzan en el mes de septiembre de 1994 en las instalaciones del Centro Psicopedagógico No. 3. En lo que se refiere a personal docente y administrativo la plantilla laboral estaba integrada por 11 docentes y 14 administrativos, clasificados de la siguiente manera: 10 docentes de asignatura, 1

---

<sup>3</sup> Fuente: INEGI. Zacatecas, XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

# Figura 1

## Mapa de los municipios del Estado de Zacatecas



docente de tiempo completo, 5 secretarias, 3 intendentes, 2 administrativos y 4 directivos.

Las clases iniciaron el 3 de octubre de 1994 en las instalaciones del Cbtis No. 1, con 146 alumnos inscritos, 68 de la carrera de Ingeniería Industrial y 78 de Ingeniería en Sistemas Computacionales en el turno vespertino únicamente.

### **1.2.3.- Infraestructura**

El 14 de julio de 1995 y fungiendo como director el Maestro en Ciencias José López Muñoz fue colocada la primera piedra correspondiente a la construcción de la primera etapa del edificio denominado "Unidad Académica Departamental Tipo III", en el terreno propiedad del Tecnológico, ubicado en la carretera a Plateros, en la Avenida Tecnológico No. 2000, colonia Solidaridad en la ciudad de Fresnillo, Zacatecas, el cual fue terminado y entregado en febrero de 1996.

En 1999 se construye el centro de cómputo, y la biblioteca-administración. En el 2001 el laboratorio de ingeniería industrial y en el 2003 el laboratorio de idiomas.

Actualmente el ITSF cuenta con la siguiente infraestructura:

- ✓ Una Unidad Académica Departamental con 9 aulas y oficinas académicas. Todas las aulas están equipadas con televisor, videocasetera y proyector de acetatos.

- ✓ Un edificio denominado biblioteca – administración. El servicio de biblioteca funciona como Sala Abierta, comenzando con la operación en esta modalidad desde el 28 de enero de 2002, El acervo bibliográfico consta cinco mil setecientos sesenta y cinco volúmenes (informática y computación 1,433, ingeniería y ciencias básicas 1,641, literatura 450, generales 1,643, INEGI 445 y arte 153).
  
- ✓ Un laboratorio de ingeniería industrial que aloja oficinas administrativas, cubículos para docentes, una sala audiovisual y 4 aulas de clase equipadas y una sala de cómputo con 15 máquinas.
  
- ✓ Un laboratorio de idiomas utilizado por la carrera de ingeniería electrónica, con 6 aulas equipadas, oficinas administrativas, un laboratorio de electrónica y una sala de cómputo con 10 máquinas.
  
- ✓ Un centro de cómputo equipado con: 132, máquinas con servicio de internet, red de cableado, 3 servidores, 8 impresoras y un ploter.

Las instalaciones con que cuenta la institución se han vuelto insuficientes y actualmente los problemas de espacio se han convertido en una situación preocupante. La carrera de ingeniería electrónica no cuenta con un laboratorio para realizar sus prácticas, así mismo, hace falta equipar el laboratorio de industrial, el cual actualmente es ocupado únicamente como aulas de clase y no de prácticas.

Aunque existe un plano que contempla en su construcción final la creación de nuevos espacios, la decisión presupuestal no depende directamente de la administración del ITSF.

#### **1.2.4.- Oferta educativa**

El modelo educativo del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo, es un modelo centrado en el aprendizaje, acorde a las políticas del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, y se integra a partir de la política educativa sectorial, con fundamentos de política educativa, filosóficos, pedagógicos, científicos, tecnológicos, epistemológicos, sociológicos y psicológicos que son los que permiten la reflexión y transformación de la realidad educativa de la institución, mediante la práctica educativa cotidiana en las labores de docencia, investigación y vinculación.

El ITSF oferta sus servicios educativos delimitados principalmente por carreras del área de la ingeniería, y en ese contexto ofrece actualmente seis carreras a nivel licenciatura las cuales son: Ingeniería Industrial (1994), Ingeniería en Sistemas Computacionales (1994), Licenciatura en Informática (1996), Ingeniería Electrónica (2000), Arquitectura (2003) y Licenciatura en Administración (2006). Las carreras operan con el 80% del plan de estudios con materias comunes para todos los Tecnológicos a nivel nacional y el 20% restante son acordes a las necesidades de la región.

Los objetivos que persigue cada una de las carreras son los siguientes:

**1.- Ingeniería Industrial** con especialidad en Calidad y Productividad: Tiene como objetivo formar a los egresados como profesionistas emprendedores, analíticos y creativos que mejoren la productividad del sistema de producción de bienes y servicios mediante el uso adecuado de los recursos disponibles, actuando como agentes de cambio en su disciplina y comprometidos con la problemática nacional.

**2.- Ingeniería en Sistemas Computacionales** con especialidad en Ingeniería de Software. El objetivo es la formación de profesionales capaces de diseñar y desarrollar sistemas de software que les permitan propiciar el fortalecimiento de la tecnología nacional; administrar proyectos de desarrollo de software y especificar y evaluar configuraciones de sistemas de cómputo en todo tipo de organizaciones donde se utilicen sistemas computacionales.

**3.- Licenciatura en Informática** con especialidad en Sistemas de Informática: Su objetivo es la formación de egresados con una visión interdisciplinaria que les permita el conocimiento y manejo de los elementos y relaciones del contexto informático, involucrados en una organización; que tengan la capacidad para analizar situaciones reales y plantear soluciones a los problemas detectados en el desarrollo del procesamiento de datos que favorezca el planteamiento del escenario de dicha organización y mejore su estado actual, reflejándose en un incremento en la calidad y productividad de la misma.

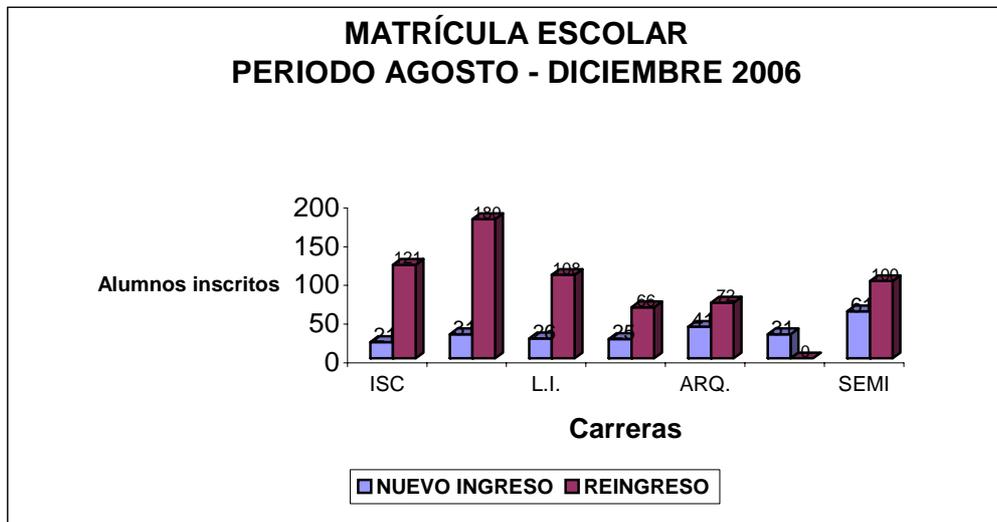
**4.- Ingeniería Electrónica** con especialidad en Instrumentación y Control: El objetivo específico de esta carrera es formar profesionistas analíticos y creativos preparados para realizar actividades de adaptación, transferencia e innovación de tecnología electrónica que apoyen a la solución de problemas del sector industrial y de servicios y que favorezcan el incremento en la calidad y productividad.

**5.- Arquitectura:** El objetivo de esta carrera es el de formar profesionales de excelencia académica, capaces de diseñar y construir los espacios requeridos para el hábitat humano.

**6.- Licenciatura en Administración:** Carrera de reciente inclusión en el ITSF cuyo objetivo es formar profesionales de la administración capaces de crear, dirigir e innovar las organizaciones, optimizar los recursos, ser competitivos en un entorno nacional e internacional, basados en conocimientos, habilidades y actitudes, con una visión emprendedora, ética y humana que le permita contribuir al desarrollo sustentable.

La población estudiantil inscrita para el semestre agosto – diciembre del 2006 fue de 883 alumnos, 722 en el sistema escolarizado y 161 en el sistema semiescolarizado. (Ver tabla 1: Matrícula escolar).

**Tabla 1**



Como se aprecia en la tabla 1, la carrera con mayor demanda es la de ingeniería industrial con un total de 211 alumnos inscritos participando con un 24% de la matrícula, seguida de ingeniería en sistemas con 142 correspondiente a un 16% y la de menor demanda es la de ingeniería electrónica con 91 estudiantes con un 10%, a la par con los inscritos en el sistema semiescolarizado. La carrera de arquitectura ha despertado el interés de los estudiantes de la región, en este semestre los alumnos de la primera generación están cursando el séptimo semestre y el porcentaje de absorción representa el 13% de la matrícula total de la institución.

En sus doce años de trayectoria educativa han egresado 692 profesionistas de las carreras de sistemas, industrial, informática y electrónica y 394 titulados. (Ver tabla 2: Egresados y titulados).

**Tabla 2**



En la tabla 2 el comportamiento de egresados es el siguiente: El porcentaje mayor de egresados a partir de 1998 al mes de junio de 2006 lo ocupa la carrera de industrial con un 45% y sistemas el 28%. La carrera de informática cuenta con egresados a partir del 2000 con el 24% y electrónica a partir del 2004 con el 4% de egresados.

En cuanto a titulación el porcentaje general incluyendo las cuatro carreras es del 57%, sobresaliendo sistemas con un 59%, industrial e informática con un 58% y electrónica en un 22%, la carrera de arquitectura no tiene egresados y la de administración se abrió en el 2006.

### **1.3.- El ITSF y su entorno**

Toda institución, cualquiera que sea su objetivo, (gubernamental, de producción, servicios, educacional, etc.) es creada para satisfacer necesidades sentidas, creadas o reales de una comunidad.

Es por ello, que dicha institución vive por y para esa comunidad; y sea cual fuere la situación económica, política o social imperante, la institución necesita detectar cuáles son los escenarios en que la comunidad se está moviendo, para crear las bases motivacionales a proyectar, con el fin de mantenerse allí en un espacio, un posicionamiento o un nicho productivo. La institución requiere amoldarse a las condiciones existentes en la comunidad, sin ver hacia atrás, sólo hacia el futuro.

En el 2003 en el Estado de Zacatecas operaban 24 instituciones de nivel superior con 23,100 alumnos inscritos<sup>4</sup>, de las cuales el 28% son del régimen financiero particular o privado. El porcentaje de absorción de la matrícula escolar se distribuye de la siguiente manera: el 25% son universidades, 37.5% institutos tecnológicos y un 37% restante corresponden a instituciones formadoras de docentes.

La matrícula de educación superior se concentra en un 40% en cinco licenciaturas del total existentes siendo: derecho, medicina, ingeniería civil, contabilidad y administración las carreras más demandadas.

De los 57 municipios, los dos con mayor registro de profesionistas son Zacatecas con 18,862 y Fresnillo con 7 mil 321. El número de profesionales en la entidad por áreas de conocimiento se distribuye de la siguiente forma: 21.75% en ciencias sociales y administrativas, 42.43% en humanidades, ingeniería y ciencias aplicadas

---

<sup>4</sup> Ibarra Santos, Manuel (2003). Catálogo Integral de oferta educativa en Zacatecas.

16.09%, ciencias médicas 15.06%, agropecuarias el 4.6% y ciencias naturales y exactas 1%<sup>5</sup>

El Estado de Zacatecas cuenta con siete institutos tecnológicos descentralizados en los siguientes municipios: Río Grande, Fresnillo, Nochistlán, Tlaltenango, Sombrerete, Jerez y Loreto. Todos son subsidiados con recursos federales y estatales en porcentajes iguales. Durante el mandato del Dr. Ricardo Monreal Avila, en el período 1998 – 2004, se autorizaron la apertura de tres institutos tecnológicos y una universidad.

La situación económica que impera en el país así como el incremento de organismos educativos en el Estado ha repercutido en la asignación de recursos para las instituciones educativas, ocasionando graves problemas presupuestales al interior de nuestra institución, puesto que no es lo mismo subsidiar cuatro instituciones que ocho.

Otra situación a la que se está enfrentando la institución es la baja matrícula. A partir del 2003 con la apertura de nuevos organismos educativos, los egresados de las escuelas de nivel medio superior tienen más oportunidades de elegir, por lo tanto incrementa la oferta educativa y disminuye la demanda de alumnos.

---

<sup>5</sup> Ibarra Santos, Manuel (2003). Catálogo Integral de oferta educativa en Zacatecas.

Considerando que en el Estado se cuenta con una oferta educativa de educación media superior de 142 escuelas con 37,400 alumnos con una eficiencia terminal del 61.6% y con una tasa de absorción por parte de la oferta educativa de nivel superior de un 85%<sup>6</sup>, se puede deducir que la competencia en el entorno cada vez se hace más palpable y las instituciones deberán implementar estrategias eficaces que permitan que nuestro mercado nos considere dentro de sus posibilidades de elección.

Nuestra competencia son las instituciones de nivel superior que se encuentran en el municipio de Fresnillo o dentro de la zona de influencia de nuestro entorno y que ofertan las mismas carreras. (ver tabla 3: Oferta educativa en el municipio de Fresnillo).

Las posibles amenazas detectadas que afectan el desarrollo y crecimiento de nuestra institución son producto del subsidio estatal reducido, la duración de carreras terminales y el alto presupuesto asignado a la Universidad Politécnica de Zacatecas y el incremento de la oferta educativa en la región.

La oferta de carreras en el nivel de educación superior cada vez se hace más competitiva, sin embargo los alumnos al momento de decidir qué institución o cuál carrera elegir no cuentan con los elementos necesarios para la toma de decisión certera, entre los cuales:

---

<sup>6</sup> Ibarra Santos, Manuel (2003). Catálogo Integral de Oferta Educativa en Zacatecas.

- ✓ No contar con los recursos económicos para salir del municipio
- ✓ Falta de orientación vocacional
- ✓ En algunos casos contar con bachilleratos no compatibles con las carreras que se imparten en las instituciones de la región.

Para el ITSF nuestro mercado meta lo localizamos en el municipio de Fresnillo y lo encontramos en los egresados del CBTis No. 1 y la Preparatoria No. 3, proveedores del 80% de nuestra matrícula escolar.

**Tabla 3**

<b>OFERTA EDUCATIVA EN EL MUNICIPIO DE FRESNILLO</b>	
<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b>	<b>CARRERAS OFERTADAS</b>
<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO (ITSF)</b>	Ingeniería Industrial
	Ingeniería en Sistemas Computacionales
	Ingeniería Electrónica
	Licenciatura en Informática
	Arquitectura
	Licenciatura en Administración
<b>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE FRESNILLO (UAF)</b>	Licenciatura en Contaduría
	Ingeniería Industrial y de Sistemas
	Licenciatura en Administración
	Licenciatura en Recursos Humanos
	Ingeniería en Sistemas Computacionales
	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas
	Licenciatura en Mercadotecnia
<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE ZACATECAS (UPZ)</b>	Lic.en Admón. y Gestión de pequeñas y medianas empresas
	Ingeniería Mecatrónica
	Lic. en Negocios Internacionales
	Ingeniería Industrial
	Ingeniería en Sistemas Computacionales
<b>UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO (UNID)</b>	Ingeniería en Sistemas de Información
	Lic. en Mercadotecnia y Publicidad
	Lic. en Administración de Empresas
	Lic. en Ciencias y Técnicas de la Comunicación
	Lic. en Contaduría
	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas

Sin embargo, pese a que se requiere aumentar la matrícula para que el ITSF pueda acceder a otros apoyos financieros, físicamente no es posible, por la falta de aulas y equipo.

#### **1.4.- Sistema de Gestión de Calidad (SGC)**

Con el fin de conducirse y operar como una organización que se dirija y controle en forma sistemática y transparente; mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño, considerando las necesidades de todas las partes interesadas, razón por la que el ITSF estableció en el Programa Institucional de Desarrollo (PID) 2001-2006 entre otras metas una indispensable para su consolidación como institución de calidad: La certificación en la norma ISO-9001:2000.

Para lograr lo anterior, el ITSF inicia el 13 de agosto de 2002 su proceso de preparación para obtener el certificado a través de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y bajo la asesoría externa de la empresa Interpro Consultores.

De agosto de 2002 a junio de 2003 se realizó la integración del Comité de Calidad, la delimitación del alcance del sistema, la creación de la política y objetivos de calidad. Así mismo, se organizaron reuniones de concientización con el personal administrativo y docente, reuniones de difusión sobre las actividades del SGC, la documentación de 48 procedimientos y la puesta en marcha de los mismos.

Posteriormente con el objetivo de verificar si el SGC implementado en el ITSF era conforme a las disposiciones establecidas en la norma mexicana, se realizaron a intervalos planificados dos auditorías internas: el 27 y 28 de enero la primera y el 13 y 14 de marzo la segunda. El 22 y 23 de mayo se llevó a cabo la auditoría de pre-certificación y finalmente del 17 al 20 de junio de 2003 la auditoría de certificación.

Con fecha 31 de julio de 2003 la casa certificadora ABS Quality Evaluations Mexico, con sede en Houston, Texas expide el certificado No. 37862 donde acredita que el ITSF está certificado en la norma ISO-9001:2000.

La ISO (Internacional Organization for Standardization) es un organismo no gubernamental establecido en 1947 a nivel mundial de grupos nacionales de estándares de más de 100 países.

Su misión es promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas con el propósito de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y para desarrollar la cooperación en la esfera de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica.

“ISO” es una palabra derivada del griego **isos**, que significa “**igual**” que es la raíz del prefijo “iso”. De “igual” a “estándar” fue la línea de pensamiento que escogió “ISO” como nombre de la organización.

ISO-9000 es un sistema para establecer, documentar y mantener un método que asegure la calidad del producto o servicio final de un proceso. La certificación del sistema de calidad garantiza que la institución diseña, elabora y suministra productos o servicios dentro de un marco de gestión acorde a estándares internacionales.

Estos estándares brindan a los clientes la seguridad de que contarán con un proveedor de productos o servicios de la clase y cantidad requeridos, orientado a satisfacer sus requisitos de calidad.

Los beneficios que se han logrado con el establecimiento del sistema son: Una cultura de trabajo basada en la mejora continua, se trabaja en los procesos e indicadores claves y cuenta con un sistema basado en las expectativas de nuestros alumnos a través de:

- Auditorías de servicios
- Manual de calidad
- Planes de calidad
- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Responsabilidad de todo el personal
- Programa de capacitación

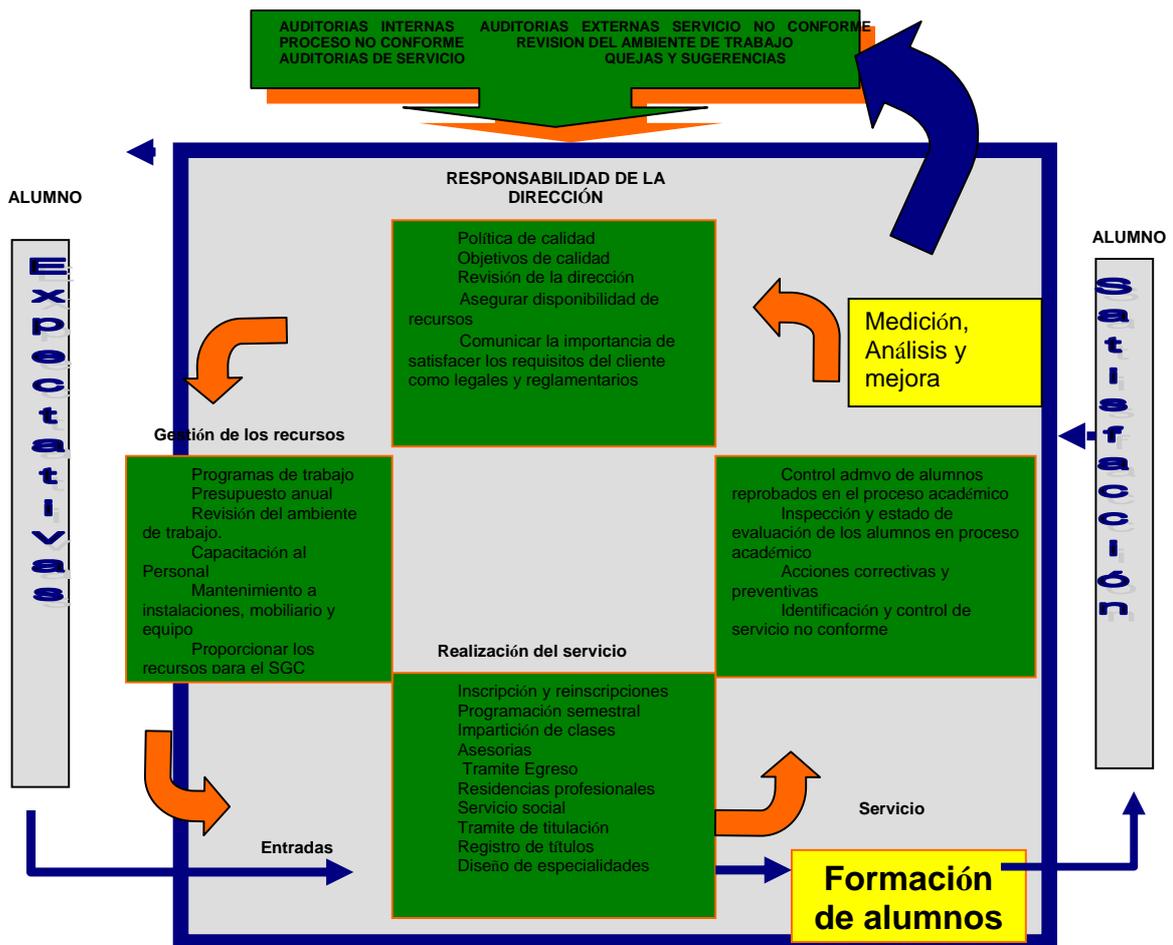
#### **1.4.1 Implementación del SGC en el Tecnológico**

El ITSF busca a través de la norma ISO-9001:2000 desarrollar, implantar y mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante un enfoque basado en procesos que nos permita aumentar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus requisitos; que proporcione además un control continuo sobre

los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema, así como su combinación e interacción.

Para que el instituto funcione de manera eficaz, identifica las actividades existentes dentro del proceso académico relacionadas entre sí y las representa por medio del diagrama de interrelación de los procesos del SGC. (Ver figura 2: Diagrama de interrelación de procesos).

**FIGURA 2  
DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN DE PROCESOS**



El diagrama especificado en la figura 2, nos permite: visualizar la relación entre los procesos, los resultados y entradas de los procesos y las áreas responsables de los procesos.

Los procesos estratégicos existentes se clasifican como sigue: Proceso Académico, Proceso Administrativo y Proceso Regulatorio. El proceso académico es el proceso central del SGC, el cual es alimentado por cuatro procesos que integrados agregan valor al mismo, los cuales se enlistan a continuación:

1. Oferta Educativa
2. Programación y seguimiento académico
3. Vinculación
4. Seguimiento a Egresados

Estos procesos están conformados por un total de 36 procedimientos documentados. (Ver tabla 4: Procedimientos que operan en el ITSF).

La función de los procedimientos es estandarizar la forma de trabajo de todas las áreas, nombrando responsables, delimitando funciones y actividades, también incluyen formatos y documentos de trabajo que servirán como evidencia ante los auditores (internos y externos) como prueba de que se está trabajando conforme a lo establecido.

Actualmente el SGC implementado en el ITSF ha llegado a su etapa de madurez donde las áreas ya conocen plenamente sus procedimientos, los controlan y se les dá el seguimiento a las actividades descritas de una manera natural; sin embargo, ese manejo y control excesivo no ha dado los resultados esperados y ha provocado

que el comité directivo cuestione no sobre la eficacia del sistema sino en el manejo del mismo y por ello se está trabajando en un nuevo enfoque de los procesos.

Si bien es cierto que se ha mejorado la forma de trabajar y se han logrado resultados importantes, existen aún situaciones sin resolver, como el exceso de llenado de formatos que genera la pérdida de muchas horas que podrían ser utilizadas en cosas más sustantivas.

En el mes de julio del 2006 expiró el certificado otorgado por la casa certificadora y se trabajó con la misma empresa para que en un proceso de auditoria realizado el 29 y 30 de junio de 2006 se revalidara el certificado por un período de 3 años más.

### **1.5.- Filosofía Institucional**

La identidad organizacional es el conjunto de símbolos, comunicación y comportamiento de una empresa, basados en la misión y valores de la misma. Es decir, es la personalidad de la empresa o institución.

La misión es el propósito fundamental por el que fue establecida la organización, conjunto de compromisos que adopta la empresa en relación a los diferentes grupos de personas que en ella confluyen, beneficios que la empresa ofrecerá a la sociedad en general; sus clientes, el personal de la empresa.

**Tabla 4**  
**PROCEDIMIENTOS QUE OPERAN EN EL ITSF**

<b>PROCESO ACADÉMICO</b>		
<b>OFERTA EDUCATIVA</b>		
P-DA-01	Orientación, selección e inducción de alumnos	DESARROLLO ACADÉMICO
<b>PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO ACADÉMICO</b>		
P-SE-01	Control Escolar	SERVICIOS ESCOLARES
P-SE-02	Trámite de egreso	SERVICIOS ESCOLARES
P-SE-03	Registro de Títulos	SERVICIOS ESCOLARES
P-JC-01	Programación semestral	JEFATURAS DE CARRERA
P-JC-02	Seguimiento de la impartición de clases	JEFATURAS DE CARRERA
P-JC-03	Inspección y estado de evaluación de los alumnos en proceso académico	JEFATURAS DE CARRERA
P-JC-04	Atención Compensatoria	JEFATURAS DE CARRERA
P-JC-05	Desarrollo de Especialidades	JEFATURAS DE CARRERA
P-JC-06	Cursos Intersemestrales	JEFATURAS DE CARRERA
P-DA-06	Evaluación docente	DESARROLLO ACADÉMICO
<b>VINCULACIÓN</b>		
P-VI-01	Elaboración de acuerdos	GESTIÓN Y VINCULACIÓN
P-VI-02	Gestión y realización de visitas industriales	GESTIÓN Y VINCULACIÓN
P-VI-03	Servicio social	GESTIÓN Y VINCULACIÓN
P-VI-04	Residencias profesionales	GESTIÓN Y VINCULACIÓN
<b>SEGUIMIENTO A EGRESADOS</b>		
P-EP-01	Trámite de titulación	JEFATURAS DE CARRERA
P-EP-02	Seguimiento de egresados	JEFATURAS DE CARRERA
P-EP-04	Cursos de titulación	JEFATURAS DE CARRERA
<b>PROCESO ESTRATÉGICO ADMINISTRATIVO</b>		
P-DG-01	Revisión del sistema de gestión de la calidad	DIRECCIÓN GENERAL
P-PL-01	Elaboración y seguimiento del programa operativo anual	PLANEACIÓN
P-PL-03	Elaboración del Programa Institucional de desarrollo	PLANEACIÓN
P-RH-01	Selección y contratación de personal	RECURSOS HUMANOS
P-RH-02	Capacitación del personal	RECURSOS HUMANOS
P-RM-01	Selección y evaluación de proveedores	RECURSOS MATERIALES
P-RM-02	Adquisición de bienes y servicios	RECURSOS MATERIALES
P-RM-03	Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y equipo	RECURSOS MATERIALES
P-DA-08	Formación, actualización y desarrollo del personal docente	DESARROLLO ACADÉMICO
<b>PROCESO ESTRATÉGICO REGULATORIO</b>		
P-CC-01	Elaboración de procedimientos	COORDINACIÓN DEL SGC
P-CC-092	Revisión del ambiente de trabajo	RECURSOS HUMANOS
P-CC-03	Control de documentos	COORDINACIÓN DEL SGC
P-CC-04	Control de registros	COORDINACIÓN DEL SGC
P-CC-05	Auditorías internas	AUDITOR LIDER
P-CC-06	Auditorías de servicios	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN
P-CC-07	Acciones correctivas	COORDINACIÓN DEL SGC
P-CC-08	Atención de quejas y sugerencias del cliente	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN
P-CC-092	Acciones preventivas	COORDINACIÓN DEL SGC

Tanto la misión como la política de calidad que rigen a la institución revelan el compromiso del ITSF por “formar profesionistas integrales que logren la satisfacción de sus necesidades académicas”... “distinguiéndose por actuar con respeto, espíritu de servicio y una actitud mental positiva”... y en un proceso de mejora continua.

Lo anterior se logra a través del SGC implementado ya que permite a la institución darle un seguimiento al alumno desde su ingreso pasando por la etapa de formación académica que es donde mayor énfasis se pone y hasta su egreso.

Los valores que rigen a la institución son: respeto, servicio, vocación de formadores y fe en nosotros mismos, fomentando la práctica de los mismos a través de diferentes campañas como por ejemplo la de limpieza que realizan todos los alumnos al término del semestre. La campaña mencionada consiste en que al final de cada semestre se acondicionan los salones, se reparan butacas, se pintan las aulas y se les asignan a cada grupo al inicio del semestre un salón haciéndoles hincapié de que deberán entregarlo en las mismas condiciones en que lo recibieron.

#### **1.6.- El ITSF como organización**

El ITSF pertenece al Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos, actualmente se cuenta con más de 100 distribuidos en diferentes Estados de la República. En el ciclo escolar 2000-2001 atendieron a más de treinta y seis mil alumnos en seis carreras de nivel licenciatura técnica y dieciséis carreras de nivel licenciatura; formando profesionistas que inciden positivamente en el desarrollo regional y nacional.

Establecido en el Decreto Gubernativo de Creación del Instituto, los órganos de gobierno están representados por: una junta de gobierno que opera como órgano máximo de autoridad, conformada por representantes del gobierno federal, estatal y municipal, así como representantes de los sectores social y productivo de la comunidad y dentro de la institución por: el director, los subdirectores, los jefes de división y los jefes de departamento.

Las facultades de la Junta de gobierno son: Establecer las políticas y lineamientos para el desarrollo de las actividades del Instituto, así como discutir y aprobar, en su caso, los proyectos académicos, expedir los reglamentos, estatutos, acuerdos y demás disposiciones relativas a la organización y funcionamiento académico y administrativo.

Así mismo puede también aprobar el plan de inversiones, el proyecto anual de ingresos y el correspondiente a egresos, así como la organización de recursos humanos y materiales que apoyen a su desarrollo, establecer las condiciones generales de trabajo del personal, entre otras.

#### **1.6.1.- Tamaño**

Fernández Collado señala que existen cinco elementos básicos para definir una organización: tamaño, interdependencia, insumos, transformación y productos.

En relación con el tamaño, especifica que se requieren mínimo dos personas, es decir una diada para conformar una empresa. En el caso del ITSF, inició en 1994 con 11 docentes y 14 empleados administrativos. Asumiendo la premisa de que “a medida que el tamaño de empleados aumenta se vuelve más compleja, haciéndose la comunicación más necesaria”<sup>7</sup>

### **1.6.2.- Interdependencia**

La interdependencia consiste en las relaciones que entrelazan a los miembros de una organización, quienes se influyen mutuamente. En el ITSF un ejemplo palpable fue la certificación en la norma ISO-9001:2000. Considerada una meta institucional, para su logro fue necesaria la participación de todas las partes: administrativos, directivos, docentes y alumnos, trabajando como un sistema actuando de manera positiva para el logro del proyecto.

### **1.6.3.- Insumos**

Los insumos para el ITSF consisten en libros, estudiantes, docentes, es decir, todos los elementos necesarios para la debida operación de la institución como: energía, personas, recursos materiales y financieros e información, que se encuentran en el ambiente, fuera de la organización y son importados a la misma.

---

<sup>7</sup> Fernandez Collado Carlos, **La comunicación en las organizaciones**, Edit. Trillas, 1ª. Edición, México, 2001.

#### **1.6.4.- Transformación**

El proceso mediante el cual los insumos se convierten en producto, se le llama transformación. El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado en el ITSF tiene establecidos procedimientos en los cuales se establecen acciones encaminadas a la formación académica de sus educandos.

#### **1.6.5.- Productos**

Se le considera al resultado del ciclo de actividades coordinadas y controladas en la organización. El alcance del SGC contempla a los egresados como parte final del proceso educativo de la institución.

#### **1.7.- Estructura organizacional**

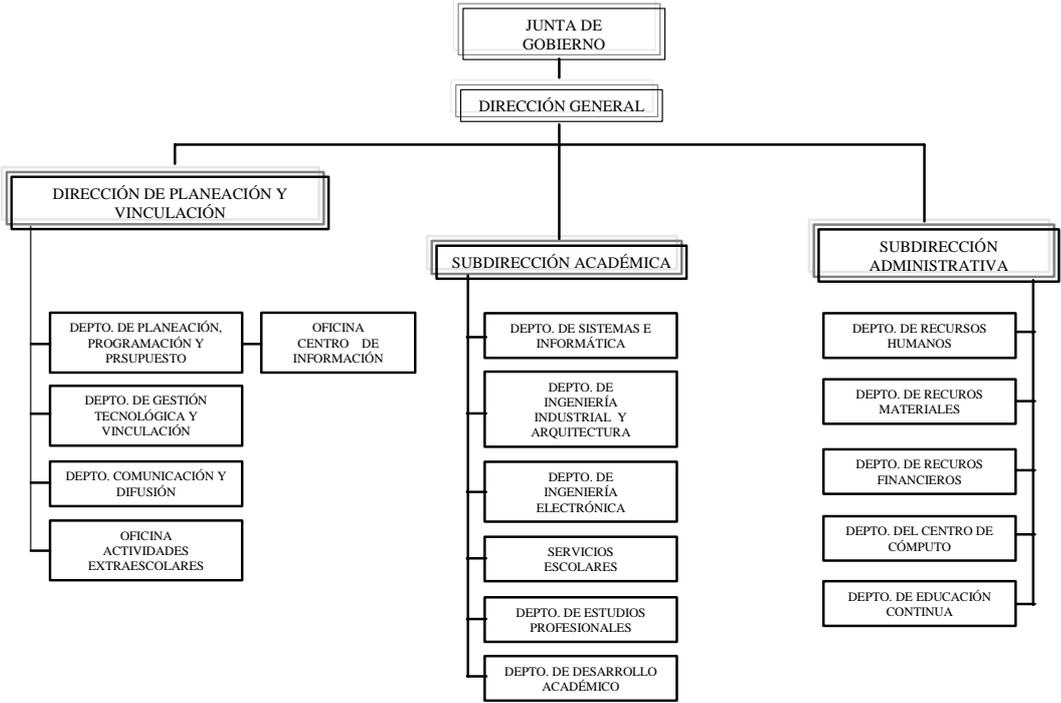
La comunicación organizacional se ubica en un sistema complejo y abierto que influye y es influido por el entorno. Su proceso implica flujos de mensajes dirigidos por personas donde sus actitudes, habilidades y conocimientos se cohesionan para dar forma a la organización.

El marco de referencia que tenemos por “organización” está representado por todas las personas que ocupan los distintos roles de trabajo y están conectados por los flujos de información dentro de la misma.

La estructura administrativa del Tecnológico de Fresnillo se ve plasmada en un documento llamado “Manual de Organización”, el cual contiene la descripción de puestos y funciones de cada una de las áreas que integran la institución. (Ver figura 3: Organigrama del ITSF).

De acuerdo con información proporcionada recientemente por el departamento de Recursos Humanos la plantilla laboral está integrada por 105 empleados distribuidos de la siguiente manera: 1 director general, 1 director de planeación y vinculación, 1 subdirector académico y 1 subdirector administrativo, 4 jefes de división, 9 jefes de departamento, 14 secretarías, 47 docentes y 8 elementos de personal de intendencia.

**Figura 3**  
**ORGANIGRAMA DEL ITSF**



## **1.8.- La comunicación organizacional**

Basados en los principales elementos necesarios para que el proceso comunicativo se lleve a cabo, F-M-C-R (fuente, mensaje, canal y receptor), todas las personas empleamos gran parte de nuestro tiempo comunicándonos.

El ser humano además de recibir la comunicación, la percibe y la discierne, es decir, la asimila y de acuerdo a los estereotipos, prejuicios y cargas emocionales, crea una actitud frente a ella, después de lo cual proyecta la respuesta o la retroalimenta. Es la diferencia entre ver y mirar, oír y escuchar o tocar y palpar.

Los orígenes de la comunicación organizacional se remontan desde la prehistoria donde el hombre era “un animal capaz de comunicarse, vivía en pequeños grupos, empleaba herramientas sencillas y poseía algún tipo limitado de organización social”<sup>8</sup>. De acuerdo con Gerald Goldhaber, actualmente todos somos “seres organización”<sup>9</sup> ya que nuestra vida gira en torno a ellas.

### **1.8.1.- Función de producción**

Según los investigadores Katz y Kahn (1977), la función de la comunicación en una organización puede estudiarse en dos niveles diferentes: organización total:

---

<sup>8</sup> Malvin L. de Fleur “**Teorías de la comunicación masiva**”, Argentina, Piados, 1976.

<sup>9</sup> Gerald M. Goldhaber, **Comunicación Organizacional**, Edit. Diana, México, 1984.

producción, mantenimiento, adaptación y dirección y el contexto diádico (relación superior-subordinado).

La función de producción implica cualquier actividad de comunicación relacionada directamente con la realización del trabajo central de la organización. Para el ITSF la función de producción está especificada en el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y en un documento denominado “Plan Institucional de Desarrollo (PID), en donde se describen las metas a lograr en un período estipulado.

Así mismo, la institución elabora anualmente en conjunto con todas las áreas el “Programa Operativo Anual” (POA), cuya función es plasmar los proyectos que se desarrollarán durante el año y las actividades que cada departamento llevará a cabo para el logro de las metas planteadas.

### **1.8.2.- Función de innovación**

Una innovación es una idea, una práctica o un objeto que se perciben como nuevos dentro de la organización. Para Rogers y Agarwala-Rogers (1980) se distinguen dos tipos generales de innovaciones organizacionales: a) las innovaciones de la organización y b) las innovaciones en la organización.

El ITSF está trabajando en un nuevo proyecto institucional que contempla la acreditación de sus programas de estudio, para 2006 la meta es acreditar la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales.

Desde el proceso de certificación en la norma ISO-9001:2000 a partir del 2003 la institución ha estado trabajando en una nueva cultura laboral, en donde se han cambiado esquemas y se ha requerido la participación de todos como un equipo.

### **1.8.3.- Función de mantenimiento**

En palabras de Katz y Kahn la función de mantenimiento está dedicada a la socialización de la gente<sup>10</sup>, se refiere a todo aquello que afecta el mantenimiento de la autoestima de los individuos, de las relaciones interpersonales con otros miembros de la organización y el mantenimiento de las propias funciones de producción e innovación.

La comunicación de mantenimiento se ocupa de recompensar y motivar al personal para integrar las metas individuales y los objetivos organizacionales. Sólo a través de estos eventos los individuos pueden intervenir en las metas de cualquier organización. En el ITSF los eventos de convivencia son: Semana de aniversario, día del maestro, día de la madre, día de la secretaria y posada navideña.

---

<sup>10</sup>Daniel Katz y Robert L. Kahn, Psicología social de las organizaciones, Editorial Trillas, México, 1977.

El análisis contextual realizado en este capítulo se basa en la vinculación de un todo específico, no es ajeno al Tecnológico los rezagos educativos y económicos que enfrenta el Estado y su repercusión de manera directa e interna en la institución.

Lo anterior enmarca los antecedentes y sienta las bases necesarias para ir acercándonos a nuestro trabajo de investigación, analizando en el siguiente capítulo la estructura, conformación e importancia del Departamento de Comunicación y Difusión.

## **CAPITULO 2.- DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**

En este apartado conoceremos la importancia que el departamento de comunicación tiene en la institución, el papel que juega al relacionarse con las demás áreas y sobre todo una comparación de las funciones especificadas en el Manual de Organización de la institución y las realizadas en el Departamento.

Así mismo, se analizará la cultura laboral, ideología y formas comunicativas que se practican al interior de la institución y que son determinantes para la diaria convivencia y el desarrollo de actividades.

La operatividad administrativa del tecnológico se encuentra descrita en el Manual de Organización en el cual se refieren las plazas y funciones que cada departamento o puesto debe desempeñar, sin embargo, la administración no tiene libre facultad de crear plazas sin justificación. Todos los cambios o modificaciones que afecten el organigrama de la institución deben ser autorizados por la Junta de Gobierno como máxima autoridad.

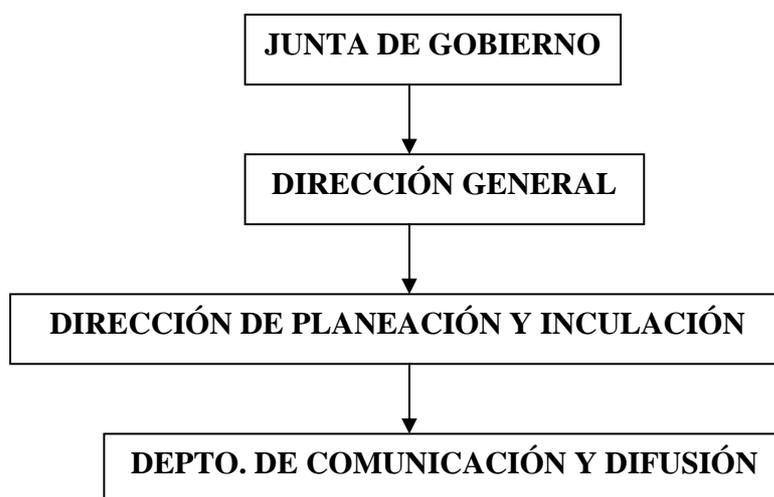
### **2.1.- Creación del Departamento de Comunicación y Difusión**

Así como todos los departamentos tienen una razón de ser y cumplen una función específica para el desarrollo y logro de las metas planteadas por la institución, surge como una necesidad el Departamento de Comunicación y Difusión (DCyD). “Cada

subsistema tienen determinados objetivos y cada uno de ellos procura contribuir al objetivo general del sistema, fomentando así la interdependencia de los subsistemas. Esta interdependencia depende de la comunicación”.<sup>1</sup>

El Departamento fue creado en agosto del 2000 y a excepción del Departamento de Educación Continua (2002) y la oficina de Actividades Extraescolares (2002), es el departamento de más reciente creación y a la fecha no se han creado más áreas.

Si acuñamos el concepto planteado por Herbert A. Simon<sup>2</sup> donde describe a los sistemas jerárquicos como aquellos que se componen de sub-sistemas interrelacionados, donde cada uno de los cuales posee también una jerarquía en su estructura, hasta que se alcanza el nivel más bajo con el subsistema elemental, encontramos que dentro de la estructura orgánica el DCyD queda integrado de la siguiente forma:



<sup>1</sup> R.L. Ackoff, **Sistemas , organización e investigación interdisciplinaria**, en D. Eckman, op. Cit., pág. 29

<sup>2</sup> H. A. Simon, “**La arquitectura de la complejidad**”, General Systems X

El planteamiento de Simon, indica la idea de subordinación: esto implica que existen relaciones de dependencia entre las partes, entendiéndose cada una de ellas en relación al funcionamiento del todo, es decir, se observan las funciones que cumplen las partes dentro de la totalidad.

La ventaja que tiene el DCyD por el momento, es que depende directamente de una Dirección, como en este caso la Dirección de Planeación y Vinculación (en esta institución es la única dirección autorizada, aparte de la Dirección General). En este sentido todos los asuntos se revisan directamente con la persona que debe tomar las decisiones y no se triangula la información como sucede con los departamentos que dependen de las Subdirecciones. “La comunicación informal se presenta siempre que una persona siente la necesidad de comunicarse con un individuo con quien no existe ningún canal formal” (Downs, 1967).

Dentro del organigrama las Subdirecciones están jerárquicamente arriba de todos los departamentos pero en la práctica todas las áreas que reportan a la dirección de planeación y vinculación se encuentran al mismo nivel de ellas, máxime si se considera que actualmente la institución no tiene director y la directora de planeación y vinculación funge como Encargada de la Dirección.

Lo que para unas áreas es una ventaja para otras se convierte en una desventaja, generando una especie de “conflicto” no asumido ni especificado, al no permitir que la comunicación organizacional en esta institución educativa agilice el flujo de

mensajes ni facilite “la interrelación personal y grupal que conlleva el trabajo cotidiano de la producción del servicio que se ofrece”<sup>3</sup>.

Respecto al tipo de comunicación que existe en la institución, se retoma el concepto utilizado por Katz y Kahn<sup>4</sup> sobre la comunicación vertical o hacia abajo. Este tipo de comunicación sigue el modelo de autoridad jerárquica, considerándose la autoridad formal el principal elemento de motivación para que el receptor reciba el mensaje.

Existe poca oportunidad de calificación de la orden o del mensaje en este tipo de canal vertical. Los participantes jerárquicamente inferiores no pueden obtener explicaciones más completas, puede que ellos se ajusten estrictamente a la comunicación o bien pueden “aplicar su criterio” adoptando una conducta siguiendo sus propias ideas.

También se aprecia otro tipo de comunicación denominada comunicación horizontal o lateral, definida por Dalton de la siguiente manera: “Una dirección autocrática se caracteriza básicamente por una concentración de la información en la cima de la pirámide”.<sup>5</sup>

En la institución se convive con ambos tipos: horizontal y vertical, predominando en su mayor parte la comunicación horizontal, porque la comunicación fluye de manera

---

<sup>3</sup> David Frago Franco “**Diagnóstico de los objetos de referencia sobre la institución de la comunicación**”. México, 2002.

<sup>4</sup> Daniel Katz y Robert L. Kahn. **Psicología social de las organizaciones**, Trillas, México, 1977.

<sup>5</sup> Dalton, **Men who Manage**, Nueva York: John Wiley and Sons Inc.

más abierta y efectiva entre iguales que con los superiores ya que se comparte un marco de referencia común. La comunicación horizontal es principalmente de naturaleza coordinadora e informal y la comunicación vertical es fundamentalmente autoritaria y formal.

## **2.2.- Objetivo y función del departamento**

Fernández Collado (2001)<sup>6</sup> considera a la comunicación organizacional como “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin de que cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

La comunicación organizacional identifica dos públicos: internos y externos. Los primeros dirigidos hacia todo el personal que labora en la organización, incluyendo a sus familias y el externo, el cual se compone de clientes, proveedores, instituciones públicas y privadas, asociaciones, entre otros.

De acuerdo con las definiciones anteriores y haciendo un análisis de las responsabilidades asignadas al Departamento de Comunicación y Difusión, podemos concluir que su objetivo es servir de enlace entre la institución y su público.

---

<sup>6</sup> Fernández Collado Carlos. La comunicación en las organizaciones, Editorial Trillas, 1ª. Edición México, 2001.

## 2.3.- Responsabilidades del Departamento

De conformidad con el “Manual de Organización del ITSF” autorizado y vigente a partir del 29 de junio de 2005 y cuyo objetivo es describir las funciones y facultades de los diversos puestos de trabajo de las distintas áreas que conforman la institución, las responsabilidades asignadas al Departamento de Comunicación y Difusión se pueden leer en la tabla 5 (descripción del puesto y función del departamento de comunicación y difusión).

**Tabla 5**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y FUNCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	
<b>Puesto:</b>	Jefatura del Departamento de Comunicación y Difusión
<b>Reporta:</b>	Dirección de Planeación y Vinculación
<b>Objetivo del puesto:</b>	Llevar a cabo las actividades de comunicación; relaciones públicas, difusión escrita, audiovisual y de tipo editorial del instituto.
<b>Responsabilidades:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ejercer la docencia frente a grupo en un mínimo de cuatro horas-semana-mes en materias afines a su formación.</li><li>2. Entregar al Departamento de Recursos Financieros la correcta comprobación de viáticos cuando sean autorizadas salidas que ameriten la generación de estos por parte del instituto.</li><li>3. Participar en el control de bienes</li><li>4. muebles e inmuebles asignados al departamento de Comunicación y Difusión de conformidad con los procedimientos establecidos.</li><li>5. Desarrollar planes de desarrollo institucional a mediano plazo.</li><li>6. Elaborar el Programa Operativo Anual y dar seguimiento periódicamente.</li><li>7. Desarrollar todas las funciones inherentes al área de su competencia y las que sean asignadas por su jefe inmediato.</li><li>8. Aplicar en el departamento de comunicación y difusión las disposiciones administrativas y reglamentarias que en materia de Recursos Humanos emita el instituto.</li><li>9. Programar las actividades de Comunicación y Difusión del Instituto.</li><li>10. Representar al Director General en los actos y comisiones oficiales que le encomiende.</li><li>11. Desarrollar los programas y actividades tendientes a promover y difundir de manera escrita, audiovisual y editorial las políticas, objetivos y productos académicos del instituto.</li></ol>

12. Elaborar y difundir boletines de radio, prensa y televisión; circulares y folletos de información relacionadas dentro y fuera del instituto.
13. Apoyar a las áreas del instituto en la impresión de folletos, trabajos científicos, culturales y artísticos que sean requeridos para el logro de los objetivos del proceso educativo.
14. Difundir actos escolares, cívicos y culturales entre el personal del instituto para promover la integración del mismo.
15. Coadyuvar en coordinación con los demás departamentos del instituto en la realización de eventos, ceremonias, exposiciones y conferencias.
16. Recopilar la información periodística y documental que se relacione con el funcionamiento del instituto.
17. Organizar y controlar la elaboración periódica de boletines, circulares, folletos, trípticos y carteles tendientes a informar sobre las actividades relevantes que se realizan dentro del instituto.
18. Gestionar ante instituciones públicas y privadas apoyos para la difusión de eventos y actividades que desarrolla el instituto.
19. Proponer, actualizar y supervisar el uso y normatividad de la imagen institucional para la promoción de eventos, artículos promocionales y actividades del instituto.
20. Desarrollar de manera permanente la difusión de la oferta educativa del instituto en conjunto con el departamento de Desarrollo Académico, para captar aspirantes de nuevo ingreso, así como difundir los programas de educación continua, en coordinación con el Departamento de Educación Continua.
21. Editar y distribuir las publicaciones periodísticas sobre las actividades del instituto.
22. Dar seguimiento a la contratación de servicios de impresión y edición requeridos por el departamento, cuando por la naturaleza y características de estos se deban elaborar por organismos ajenos.
23. Atender los requerimientos que en materia de difusión le presenten los demás departamentos del instituto.

**Fuente: Manual de Organización del ITSF.**

Para realizar el análisis de las responsabilidades del Departamento de Comunicación y Difusión, utilizaremos los conceptos planteados por Thayer (1968) el cual identifica dentro de la organización tres sistemas de comunicación: operacionales, reglamentarios y de mantenimiento o desarrollo<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Thayer, Lee. **Comunicación y sistemas de comunicación**, ediciones Península, primera edición, España, 1975.

**Operacionales:** (datos relacionados con las tareas u operaciones). En las responsabilidades del departamento mencionadas en los puntos 4, 5 y 8 son definidos como parte del sistema operacional, es decir, labores de carácter administrativo y que son afines a todas las demás áreas que conforman el Tecnológico.

**Reglamentarios:** (órdenes, reglas, instrucciones) los puntos 1, 2 3, 6 y 9 del manual de organización forman parte del sistema reglamentario. Son funciones que competen a todas las áreas.

**Mantenimiento/ desarrollo:** (relaciones públicas y con los empleados, publicidad y capacitación), encontramos dentro de este sistema los puntos de las responsabilidades especificadas en los puntos del 10 al 22. Actividades y funciones que aplican específicamente al Departamento y que le dan el sustento y la razón de ser de su creación dentro de la institución.

Si consideramos que el Departamento de Comunicación y Difusión es un subsistema que forma parte de un sistema que es el ITSF, podríamos aseverar que la comunicación organizacional se ubica en un sistema complejo y abierto que influye y es influido por el entorno. Su proceso implica flujos de mensajes dirigidos por personas donde sus actitudes, habilidades y conocimientos se cohesionan para dar forma a la organización.

En el ITSF y específicamente en el departamento de comunicación y difusión, las actividades comunicativas se planean a inicio de cada año y se integran en un documento denominado “Programa Operativo (POA), el cual es la base determinante para la operación y cumplimiento de lo planeado durante el año.

Cuando el POA es autorizado se va descargando bimestralmente conforme se van llevando a cabo los eventos y las actividades planeadas.

El monto que se autoriza a cada área se otorga partiendo del hecho de que el presupuesto solicitado al gobierno federal y estatal será cubierto en su totalidad pero desafortunadamente desde hace algunos años la institución termina operando únicamente con la parte que envía gobierno federal y los ingresos propios, propiciando un recorte presupuestal a todas las áreas, lo cual obliga a priorizar necesidades.

## **2.4. Comunicación Organizacional**

Abraham Nosnik (1996)<sup>8</sup>, especifica que la comunicación organizacional se mira en cinco perspectivas:

---

<sup>8</sup> Nosnik Abraham .- **Comunicación y Gestión Organizacional**, Universidad Autónoma de Bucaramanga, octubre de 1996.

**COMUNICACIÓN INTERNA:** Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

**COMUNICACIÓN EXTERNA:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

**RELACIONES PÚBLICAS:** Son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones con los diferentes públicos que forman la organización.

**PUBLICIDAD:** Son los diferentes mensajes emitidos a través de los distintos medios masivos de comunicación que tienen como objetivo incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.

**PUBLICIDAD INSTITUCIONAL:** Se considera como una herramienta de las relaciones públicas; ya que evoca en el público una imagen favorable de la organización.

Analizando los conceptos planteados por Nosnik podemos ver que el alcance de las funciones del departamento engloban cada uno de los puntos de la comunicación organizacional mencionados. Los puntos 13, 14 y 22 especificados en el manual de organización del ITSF correspondiente al departamento de comunicación y difusión, se relacionan con la comunicación interna. El punto diez se refiere a la comunicación externa. En el concepto de relaciones públicas definimos los puntos 11 y 17. En cuanto a publicidad se desarrollan los puntos 12 y 16 y sobre publicidad institucional la referencia son los puntos 15, 18 y 20.

Las responsabilidades y actividades que se desarrollan en el departamento manejan tanto la comunicación interna como externa, así como las relaciones públicas y la publicidad institucional, porque la función principal del área es difundir y promover el quehacer académico, administrativo y cultural de la vida del ITSF ante la comunidad tecnológica y la sociedad en general, es decir una comunicación organizacional integral, con la posibilidad de tomar parte en la formulación de estrategias y en la implantación de las actividades de comunicación de la empresa como un todo, evitando la división entre comunicación interna, relaciones públicas y publicidad.

## **2.5.- Comunicación alumno - institución**

Derivado del Sistema de Gestión de Calidad implementado en el ITSF, el departamento de comunicación y difusión coordina dos procedimientos que pertenecen al proceso regulatorio. Dichos procedimientos son requisitos que la

norma exige en donde se evalúa el grado de satisfacción del alumno y la comunicación con el mismo.

La dirección verifica la satisfacción de los alumnos a través del procedimiento de auditorías de servicios (P-CC-06) e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los alumnos por medio del procedimiento atención de quejas y sugerencias de los alumnos (P-CC-08).

La comunicación alumno – institución se logra a través de dos medios: un buzón de sugerencias en donde el alumno manifiesta de manera escrita su inconformidad sobre algún servicio recibido o bien a través de un programa de auditoría que se aplica anualmente y consiste en el llenado de encuestas para conocer las expectativas y necesidades del cliente en relación con algún servicio proporcionado por el área académica o administrativa.

Como se puede apreciar en este capítulo las actividades que están a cargo del departamento y que se incluyen dentro del Sistema de Gestión de la Calidad como son los procedimientos que se elaboraron para conocer y evaluar la comunicación de los alumnos con la institución están identificadas y documentadas, no ocurriendo lo mismo con las demás actividades que también son responsabilidad del departamento.

El desarrollo de este capítulo nos ha permitido conocer, analizar e incluso identificar las actividades comunicativas de las operacionales que son responsabilidad del departamento pero no él como realizarlas, es decir, se conoce el qué pero no el cómo, quedando planteada la necesidad de un documento.

El capítulo 3 versará sobre la formulación de un instrumento que nos sirva de guía para el desempeño de las funciones y actividades que se desarrollan en el Departamento de Comunicación y Difusión del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo.

## **CAPITULO 3.- PROPUESTA COMUNICATIVA**

Como una estrategia comunicativa que se planteó al inicio de este texto, fue la necesidad de contar con un Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Difusión, por lo tanto, en este capítulo se describirá el proceso de elaboración, detallando los puntos que debe contener, a fin de facilitar y cumplir las funciones sustantivas encomendadas.

Cabe aclarar que la elaboración del Manual de Procedimientos no se basa en ninguna metodología documentada existente, ni contempla el uso de técnicas específicas. En este caso en particular se desarrolló a través del desglose y análisis de las siete actividades que se describen en el punto 3.4. *“Elaboración del Manual de Procedimientos”* y para la estructura del mismo se emplearon los puntos que el Tecnológico de Fresnillo utiliza en la elaboración de los procedimientos para el Sistema de Gestión de Calidad con la finalidad de unificar criterios y conceptos que son de la Institución conocidos.

### **3.1- Antecedentes**

A tres meses de haber sido creado el departamento de Comunicación y Difusión, en noviembre del 2000 tomé posesión de dicha área. Sin contar con una guía establecida para el manejo o desarrollo de las funciones ya especificadas anteriormente, las actividades se realizaron sobre la marcha. Muchas veces a

través de la técnica de prueba y error y haciendo uso principalmente de los conocimientos adquiridos en el aula se logró y se ha logrado salir avante en el ejercicio de la práctica profesional.

Con una preespecialidad en Medios Electrónicos, mi experiencia profesional se remitía a las prácticas realizadas en los talleres de la propia Facultad de Estudios Profesionales Acatlán o bien las tareas finales para acreditar una asignatura o mi colaboración en Radio Educación en cumplimiento del servicio social; por lo tanto mi experiencia profesional en el manejo de un departamento de comunicación eran nulos.

Sin embargo, con el paso del tiempo y la firme intención de conocer detalladamente las responsabilidades inherentes al puesto con la finalidad de dar cumplimiento a las tareas encomendadas, he logrado adquirir experiencia desempeñando lo mismo funciones de jefa, secretaria, redactora, diseñadora, guionista, entre otras actividades, convirtiéndose en una labor gratamente enriquecedora al tener la oportunidad de manejar diferentes aspectos o herramientas de la comunicación como: Notas informativas, Informes anuales, boletines, periódico mural, folletería publicitaria, coordinación, organización y cobertura de eventos, videos promocionales, spots para radio y televisión, información en Internet, entre otros.

### 3.2.- Análisis del problema

Cada organización tiene necesidades particulares de comunicación y la función del comunicador organizacional dentro de la misma será primeramente identificar las tareas mínimas obligatorias que debe llevar a cabo como responsable del área.

Dado que todas las personas que integran una organización desempeñan funciones comunicativas para la realización de su trabajo, la labor principal del encargado del departamento de comunicación será ayudar a que los demás cumplan con sus responsabilidades de comunicar. Para ello, debe conocer todos los flujos comunicativos relevantes, aunque muchas veces el control directo de dichos mensajes dependa de la Dirección.

Considerando que el área de comunicación y difusión sirve de enlace con las demás áreas del ITSF es necesario desarrollar e implementar estrategias de comunicación que respalden a la institución en el logro de sus objetivos, ofreciendo recursos efectivos de coordinación y apoyando los procesos de cambio.

La estrategia considerada es la elaboración de un **“Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Difusión”**, ya que ello permitirá agilizar y facilitar la comunicación tanto con su público interno como con el externo.

### **3.3. La importancia de un Manual de Procedimientos**

Un Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. El Manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

En un Manual se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Así mismo, auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

El Manual de Procedimientos determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación y aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

### **3.4.- Elaboración del Manual de Procedimientos**

Para describir el proceso de elaboración del Manual de Procedimientos propuesto y cuyo contenido se puede apreciar en el Anexo que se incluye al final de este documento, se contemplaron los siguientes puntos:

1. Se revisó el Manual de Organización que opera para el ITSF.
2. Se analizaron las funciones y responsabilidades del DCyD.
3. Se elaboró un diagrama de flujo para comparar las dos partes.
4. Se identificaron las funciones comunicativas.
5. Se analizaron sólo las funciones que estén relacionadas con la comunicación.
6. Se describió el contenido del Manual.
7. Se difundió ante las áreas del ITSF la existencia del Manual dándoles a conocer su participación dentro de las responsabilidades.

#### **3.4.1.- Identificación de responsabilidades**

Para la elaboración del Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Difusión del ITSF se analizó primeramente el Manual de Organización que opera en la institución, en el cual se describen teóricamente las responsabilidades y funciones del departamento.

De acuerdo con la descripción del puesto del departamento de comunicación y difusión especificado en el Manual de Organización antes mencionado encontramos que de las 22 responsabilidades detalladas 14 de ellas corresponden específicamente a la función comunicativa como se puede apreciar en la Tabla 6: Responsabilidades del Departamento de Comunicación y Difusión.

### **3.4.2.- Análisis de responsabilidades y funciones**

Para realizar el análisis comparativo de las responsabilidades planteadas en el *Manual de Organización del ITSF* con las funciones que se llevan a cabo en el departamento en la presente investigación, se consideraron los conceptos de Comunicación Interna y Comunicación Externa<sup>1</sup>, determinándose que las funciones desarrolladas por parte de este departamento se pueden identificar dentro de estos dos conceptos definiéndose como sigue:

**Comunicación Interna:** Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

---

<sup>1</sup> Nosnik Abraham. Comunicación y Gestión Organizacional, Universidad Autónoma de Bucaramanga, octubre de 1996, Colombia.

**Comunicación Externa:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

**Tabla 6**

<b>Responsabilidades del Departamento de Comunicación y Difusión</b>	
1.	Programar las actividades de Comunicación y Difusión del Instituto.
2.	Desarrollar los programas y actividades tendientes a promover y difundir de manera escrita, audiovisual y editorial las políticas, objetivos y productos académicos del instituto.
3.	Elaborar y difundir boletines de radio, prensa y televisión; circulares y folletos de información relacionadas dentro y fuera del instituto.
4.	Apoyar a las áreas del instituto en la impresión de folletos, trabajos científicos, culturales y artísticos que sean requeridos para el logro de los objetivos del proceso educativo.
5.	Difundir actos escolares, cívicos y culturales entre el personal del instituto para promover la integración del mismo.
6.	Coadyuvar en coordinación con los demás departamentos del instituto en la realización de eventos, ceremonias, exposiciones y conferencias.
7.	Recopilar la información periodística y documental que se relacione con el funcionamiento del instituto.
8.	Organizar y controlar la elaboración periódica de boletines, circulares, folletos, trípticos y carteles tendientes a informar sobre las actividades relevantes que se realizan dentro del instituto.
9.	Gestionar ante instituciones públicas y privadas apoyos para la difusión de eventos y actividades que desarrolla el instituto.
10.	Proponer, actualizar y supervisar el uso y normatividad de la imagen institucional para la promoción de eventos, artículos promocionales y actividades del instituto.
11.	Desarrollar de manera permanente la difusión de la oferta educativa del instituto en conjunto con el departamento de Desarrollo Académico, para captar aspirantes de nuevo ingreso, así como difundir los programas de educación continua, en coordinación con el Departamento de Educación Continua.
12.	Editar y distribuir las publicaciones periodísticas sobre las actividades del instituto.
13.	Dar seguimiento a la contratación de servicios de impresión y edición requeridos por el departamento, cuando por la naturaleza y características de estos se deban elaborar por organismos ajenos.
14.	Atender los requerimientos que en materia de difusión le presenten los demás departamentos del instituto.

FUENTE: Manual de organización del ITSF.

Posteriormente a través del siguiente funciograma (figura 4: Funciograma del Departamento de Comunicación y Difusión), se compararon y se analizaron las funciones reales del área con las responsabilidades especificadas en el Manual de Organización. Las actividades descritas con el punto 1 corresponden a las responsabilidades descritas en el Manual de Organización y el punto 2 a las funciones que desarrolla el DCyD.

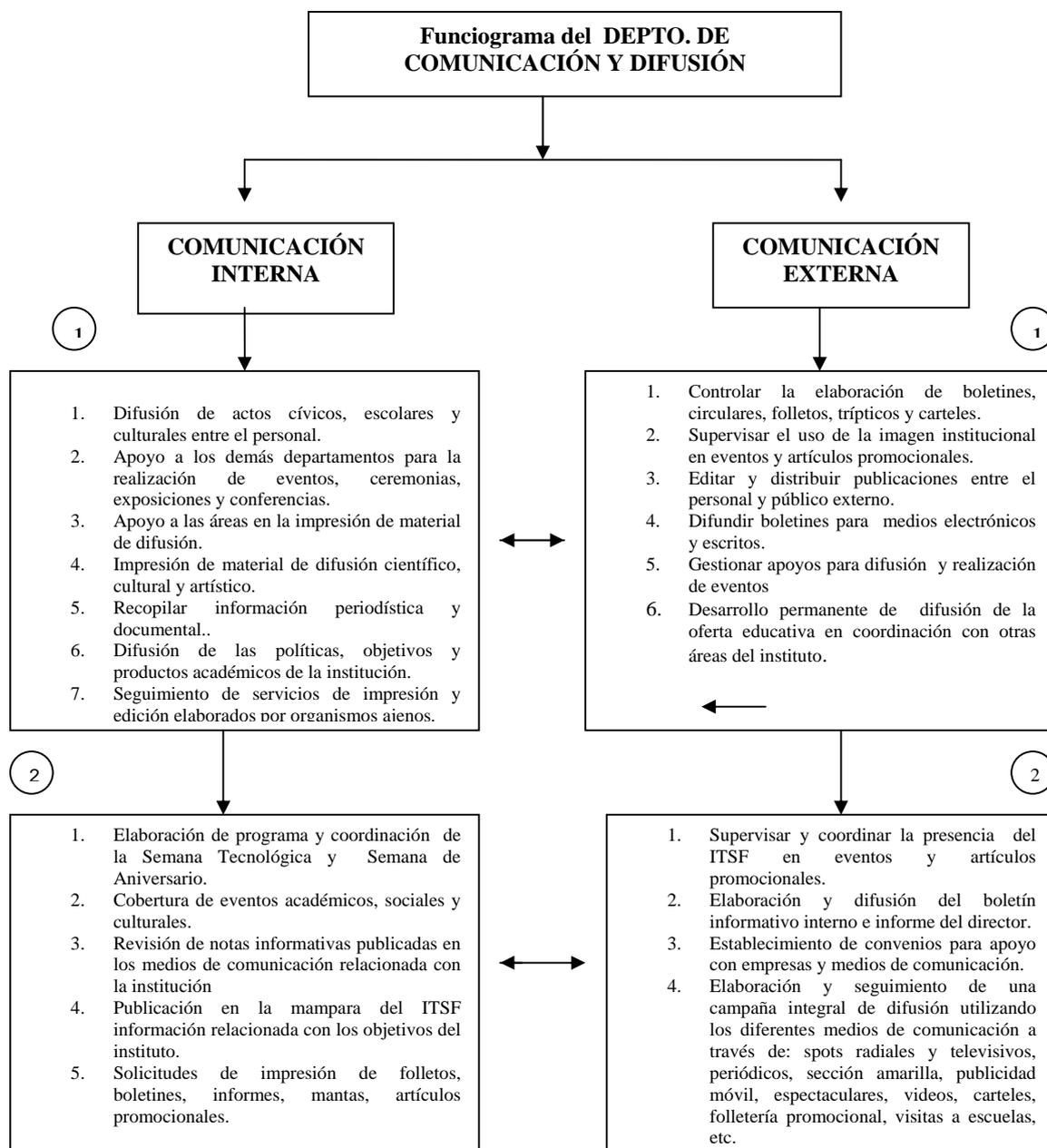
### **3.4.3. Contenido del Manual de Procedimientos**

La metodología empleada para la estructura del Manual fue considerando tanto el esquema como los puntos que contienen los procedimientos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo, porque es un formato que tiene la ventaja de ser conocido por todas las áreas, se entienden los conceptos y se ha aprendido a trabajar dentro de esa dinámica y ha funcionado.

Los puntos que se consideraron para el Manual de Procedimientos se describen a continuación:

1. Identificación
2. Contenido
3. Introducción
4. Objetivos de los procedimientos
5. Alcance de los procedimientos
6. Lista de distribución
7. Políticas
8. Concepto(s)
9. Responsabilidades
10. Control de registros y anexos
11. Diagrama de proceso

**Figura 4**



- 1. Responsabilidades especificadas en el Manual de Organización del ITSF.**
- 2. Actividades que realiza el departamento de comunicación y difusión**

### 3.4.3.1.- Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

#### **3.4.3.2.- Contenido**

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

#### **3.4.3.3.- Introducción**

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

#### **3.4.3.4.- Objetivos de los Procedimientos**

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si

el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

#### **3.4.3.5.- Alcance de los Procedimientos**

Esfera de acción que cubren los procedimientos. Dentro de la administración pública federal los procedimientos han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación y a sus alcances.

#### **3.4.3.6.- Responsables**

Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

#### **3.4.3.7.- Políticas**

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

#### **3.4.3.8.- Concepto(s)**

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

#### **3.4.3.9.- Responsabilidades (descripción de las operaciones)**

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

#### **3.4.3.10.- Control de registros y anexos**

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

#### **3.4.3.11.- Diagrama de proceso**

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

#### **3.4.3.12.- Marco jurídico**

Base legal en la cual se sustenta el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos.

### **3.4.5. Difusión del Manual**

Siguiendo la metodología para la difusión de documentos implementado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se llenó un formato denominado “Hoja de difusión de Documentos” procediendo a la ejecución de los puntos que contempla la agenda como sigue:

- 1.- Presentación de los documentos a difundir
- 2.- Lectura de los documentos
- 3.- Respuesta a dudas de los documentos
- 4.- Aceptación de la documentación
- 5.- Firma del formato de difusión
- 6.- Todos los presentes deberán bajar esta información a sus colaboradores
- 7.- Declaración oficial del inicio de los documentos

Se entregó un ejemplar del Manual de Procedimientos a cada área del Tecnológico dejando una copia del mismo en el Departamento de Comunicación para consulta y seguimiento de las actividades descritas y programadas en el mismo.

El Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Difusión incluye tres procedimientos que engloban las funciones comunicativas que dicha área desempeña: Un Procedimiento para efectuar las actividades de comunicación con el público interno y externo, un segundo para conocer la opinión de los alumnos y egresados a través del buzón de quejas y sugerencias y otro para evaluar los servicios que la institución ofrece vía auditorías de servicios.

Finalmente considero que el Manual elaborado cumple con las expectativas planteadas: primeramente servir como una herramienta de consulta y apoyo que le permita tanto al titular del área como a sus subordinados desempeñar correctamente sus funciones y segundo tener un documento que describa las actividades del departamento para que en caso de rotación de personal la persona que ocupe el cargo pueda partir de una base.

En el siguiente capítulo se abordará el tema de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva haciendo un análisis sobre el Plan de Estudios cursado, retomando los elementos que a mi juicio fueron determinantes para mi desarrollo profesional y asimismo una reflexión considerando el Plan de Estudios actual, plasmado en la carrera denominada Licenciatura en Comunicación.

## **CAPITULO 4.- LA LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN**

En este capítulo revisaremos el plan de estudios de la carrera de Licenciatura en Periodismo y Comunicación Colectiva en contraste con el vigente que se está cursando en la Licenciatura en Comunicación en la Facultad de Estudios Profesionales Acatlán.

De la misma manera se explicará cuál ha sido la aportación o los conocimientos adquiridos en el aula y que fueron medulares o importantes para el desempeño profesional en el área laboral, para finalmente externar una serie de sugerencias o recomendaciones que a mi juicio pueden ayudar a enriquecer la formación académica del alumno que curse la carrera.

### **4.1. La necesidad de comunicar**

En cualquiera de sus etapas histórica o biológica, el ser humano manifiesta sus necesidades mediante actos comunicativos. Se entiende a la comunicación como el “proceso de intercambio de información entre por los menos dos actores”<sup>1</sup>. Los seres humanos somos seres comunicativos por naturaleza, todas nuestras acciones suceden en la comunicación y sin ella seríamos incapaces de desarrollarnos como personas en las organizaciones y en la sociedad.

---

<sup>1</sup> Serrano M. y Otros (1991), **Teoría de la Comunicación I epistemología y análisis de la referencia**, primera edición, México, UNAM, ENEP Acatlán.

El hombre es el único ser vivo que tiene la facultad plena de comunicarse, es decir, establecer un intercambio de información ya sea de tipo verbal, auditivo, visual o táctil, es por ello que se considera importante reflexionar sobre la comunicación como práctica en nuestro entorno.

A lo largo de la existencia humana la comunicación ha sido necesaria e indispensable, con esto se da un desarrollo de la misma a la par del desarrollo humano; por esto su estudio se ve en la problemática de la extensión, por lo que surge una gama de versiones sobre las definiciones de lo que es la comunicación y su área de trabajo.

Surgen diversas definiciones de acuerdo a las necesidades de cada tiempo, pero como el principal fin es transmitir ideas y pensamientos, no es muy difícil encerrar una estructura clara sobre comunicación pero hay que tener una base ideológica.

#### **4.2. Base ideológica de la comunicación**

En este caso la ideología es el funcionalismo. Así debemos tener claro que la sociedad y la comunicación van a nacer paralelas. La necesidad de satisfacer los requerimientos básicos de subsistencia trae aparejada la necesidad de comunicación, lo que conlleva a la unión de los hombres. Aunada a esa necesidad de supervivencia el hombre como un ser racional y pensante a través de su experiencia individual y colectiva se cuestiona el por qué de las cosas.

### **4.3. La carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva vs. Licenciatura en Comunicación**

El periodismo es un instrumento de comunicación social que analiza los hechos de interés público y cuya información periodística responde a las preguntas esenciales qué, quién, cuándo, dónde y por qué; enfocándose principalmente al estudio del acontecer social aportando elementos para que el hombre cuestione, analice y decida su participación dentro de su entorno y no convertirse en un espectador más del acontecer diario.

Considerando lo anterior, el plan de estudios de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva se enfoca principalmente al ejercicio de la práctica periodística ya sea en los medios escritos o electrónicos, de ahí que la curricula incluya todas las asignaturas de los géneros periodísticos (nota informativa, entrevista, reportaje, artículo, editorial, columna y crítica, y asimismo contempla materias de sociología, derecho, historia mundial, economía, ciencias políticas, etc., con la finalidad de contar con una memoria histórica y bases ideológicas para la práctica profesional.

Sin embargo, ante los constantes cambios en la realidad social en que vivimos, las múltiples situaciones de crisis y en general, los avances acelerados de la ciencia y la tecnología han llevado a más de una disciplina de estudio a reconfigurar su campo de acción. Y una de estas disciplinas del conocimiento es sin duda la

Comunicación, que en su devenir histórico ha transitado desde los estudios del periodismo hasta los nuevos medios interactivos de comunicación.

Las asignaturas de la carrera de Comunicación van enfocadas más a una propuesta de conocimientos, habilidades y competencias necesarias, que permitan a sus estudiantes y egresados planear, desarrollar y evaluar estrategias de comunicación eficaces para los diversos ámbitos laborales, que en su desarrollo han surgido como consecuencia de los avances de la comunicación y las tecnologías, pero sobre todo de las necesidades humanas de comunicación.

La reforma al plan de estudios de la carrera de Periodismo y Comunicación Colectiva en Licenciatura en Comunicación, radica en su objeto de estudio, el periodista da a conocer noticias, informa sobre la situación de su entorno y el comunicólogo investiga un producto, una empresa. La comunicación es dialogada y el periodismo es unilateral.

#### **4.4. La Comunicación Organizacional en el plan de estudios**

La Comunicación Organizacional es un tema que por su importancia dentro de las ciencias sociales no puede pasar desapercibido para las instituciones educativas que imparten la carrera de Comunicación en el país y la FESA no es la excepción.

Esta disciplina se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros y con su público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

El campo de estudio de la Comunicación Organizacional en México podría decirse que está empezando, la labor en este caso de las instituciones educativas que imparten esta disciplina será formar egresados que tengan los conocimientos y el sentido crítico necesario para avanzar en la investigación de este tema que permita a las organizaciones o instituciones brindar el voto de confianza a los profesionales de la comunicación y les den cabida al interior de las mismas.

Por fortuna, las organizaciones han empezado a darse cuenta del valor de la comunicación y de la información como recurso estratégico para desarrollarse y sobrevivir en un mundo altamente competitivo, en donde las estructuras mentales cerradas, impiden la toma de decisiones, la confrontación, el diálogo franco, la valoración de acciones individuales y colectivas y las relaciones armónicas.

El tema de la Comunicación Organizacional es abordado ampliamente en el plan de estudios de la carrera de Comunicación, formando parte de una preespecialidad, ofreciéndose las siguientes asignaturas:

### **Séptimo semestre**

Seminario de Comunicación Institucional  
Auditoría Comunicativa  
Seminario de Teoría de las Organizaciones  
Computación aplicada a la Comunicación Organizacional  
Ética del Comunicador

### **Octavo semestre**

Comportamiento Organizacional  
Taller de Comunicación Organizacional  
Seminario de Publicidad y Mercadotecnia

### **Noveno semestre**

Prácticas Profesionales en Comunicación Organizacional  
Seminario de Imagen Corporativa  
Administración de Proyectos de Comunicación Organizacional

La contribución que este trabajo de titulación aporta a la preespecialidad de Comunicación Organizacional viene a servir de apoyo específicamente a las materias de investigación como son: Seminario de Comunicación Organizacional, Prácticas Profesionales en Comunicación Organizacional y Administración de Proyectos de Comunicación Organizacional.

El presente trabajo bien podría ser el resultado de un proyecto de comunicación organizacional o el informe final de la práctica profesional desempeñada en alguna empresa, es decir, puede servir de ejemplo a las asignaturas antes mencionadas en el sentido que son áreas que demandan forzosamente adentrarse en el terreno de la investigación.

El análisis realizado al interior de una empresa, como en este caso, el Tecnológico de Fresnillo, una institución educativa de carácter público, obliga al investigador a reflexionar, cuestionar y evaluar la labor del equipo administrativo al interior de la misma y conocer al mismo tiempo el entorno en que se mueve, generando un mayor conocimiento de la empresa porque no sólo se investiga la propia área en la que se labora sino a toda la institución en su conjunto.

#### **4.5. El profesionista y su inserción laboral**

Si bien es cierto que la formación académica recibida no nos garantiza un puesto estratégico o importante dentro de una empresa, si brinda los conocimientos y las herramientas necesarias para competir en el mercado laboral frente a cualquier egresado de otras instituciones educativas.

Desafortunadamente, la inserción en el mercado laboral no depende en la mayoría de los casos de donde el profesionista prefiera, sino de la empresa contratante o del puesto que se encuentre vacante, de ahí que elegir una preespecialidad tiene sus ventajas y desventajas por una parte capacita al alumno en una área específica, pero por otro lado, pierde la posibilidad de conocer las demás preespecialidades y la oportunidad de acceder a más empleos.

En mi caso personal, la preespecialidad que yo elegí fue Medios Electrónicos. Sin embargo para el desarrollo de mis funciones se requiere conocimiento de las cuatro preespecialidades, debido a que todas las actividades son realizadas por una sola persona que en este caso es el jefe del departamento.

Una parte de Investigación y docencia, sobre todo las materias de teoría pedagógica y didáctica de la especialidad, ya que existe una cláusula en el reglamento de trabajo de la Institución educativa donde laboro que especifica que todos los jefes de departamento en determinado momento si la institución lo requiriera se le podrían asignar horas frente a grupo.

En la parte de Periodismo Escrito, son importantes las asignaturas de: administración de proyectos editoriales o seminario de periodismo especializado ya que ayudaría a que la emisión del boletín interno y la revista mejorara su edición.

Referente a la preespecialidad de Comunicación Organizacional, todas las materias serían útiles porque hasta antes de elaborar el presente trabajo no conocía su contenido.

La parte que considero me sirvió de base para el ejercicio de la práctica diaria de las labores de comunicación, principalmente los apuntes de los géneros periodísticos como: redacción, nota informativa, entrevista, reportaje y producción televisiva, guión radiofónico, siempre útiles en la práctica profesional.

Haciendo un análisis sobre los planes de estudio de ambas carreras se llega a la conclusión de que todas las materias son importantes y que su inclusión dentro de la currícula tienen una razón de ser, porque finalmente todo el bagaje intelectual y cultural recibido en las aulas será de utilidad en el desarrollo profesional.

#### **4.6. La importancia de las prácticas profesionales**

Un punto importante en el programa de la carrera es la inclusión de las prácticas profesionales, ya que vincula al egresado con la empresa y a manera de ejercicio profesional se enfrenta con el mundo laboral.

Es importante en la realización de las prácticas profesionales que la institución genere vínculos con los medios de comunicación o empresas dedicadas a la comunicación a través de convenios, dándole un puntual seguimiento al desempeño del egresado dentro de la empresa y de esa manera se pueda adecuar el programa a las necesidades reales de la demanda laboral y en beneficio de los egresados.

## **CONCLUSIONES**

El Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo está situado en el municipio de fresnillo en el estado de Zacatecas, fue fundado hace 12 años, actualmente imparte 6 carreras a nivel licenciatura y cuenta con una matrícula escolar de 883 alumnos en el sistema escolarizado y Semiescolarizado.

Desde una perspectiva personal dentro del entorno económico, político y social imperante en la institución, los escenarios que predominan y que afectan sin duda alguna las condiciones existentes del tecnológico son: la disminución de matrícula, el recorte presupuestal y la falta de espacios.

El tecnológico tendrá que buscar alternativas de solución que permitan amoldarse en esta nueva dinámica de operación con el fin de lograr y mantenerse en un posicionamiento productivo.

Internamente la institución trabaja con un sistema de gestión de la calidad implementado a partir del 2003 con el propósito de mejorar las gestiones administrativas y elevar su nivel de servicio como una herramienta competitiva ante los demás organismos educativos.

Así mismo dentro de su organigrama contempla un departamento de comunicación y difusión encargado de las acciones comunicativas tanto internas como externas, cuya labor fundamental es dar a conocer tanto a la comunidad tecnológica como a la sociedad el quehacer académico, cultural, deportivo y social a través de los distintos medios de comunicación .

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio.

La comunicación cumple una serie de funciones dentro de una institución como: proporcionar información de procesos internos, posibilitar funciones de mando, toma de decisiones, soluciones de problemas, diagnóstico de la realidad. Es decir todo lo referente a lo que una organización realiza o logra mediante la comunicación.

La propuesta planteada a través del Trabajo Profesional seleccionada como opción de titulación, permitió evaluar objetivamente el trabajo realizado en este caso específico en el departamento de comunicación y difusión, ya que por un lado se analizaron los conocimientos y habilidades desarrollados y por el otro se reconocieron sus alcances y limitaciones, planteando propuestas que ayuden al mejoramiento del desempeño de funciones.

La elaboración de un Manual de procedimientos para el departamento de comunicación y difusión del Tecnológico de Fresnillo permitió lo siguiente:

1.- Reconocer y evaluar cada una de las actividades principales y también identificar los actores que intervienen en dichas actividades.

2.- Analizar las funciones comunicativas internas y externas, así como las labores administrativas que están a cargo del departamento.

A manera de propuesto es importante considerar que cada departamento elabore un manual de procedimientos y englobe en él todas las actividades que le competen incluyendo los procedimientos que tiene declarados en el sistema de gestión de la calidad, lo cual evitaría una serie de problemas como:

1.- En la rotación de puestos el titular tendría una guía y un panorama detallado de las labores a desempeñar.

2.- Cuando se haga la entrega recepción del puesto, no tendría sólo conocimiento de los procedimientos que se manejan en el sistema y restar importancia a las demás actividades que pudiera en algún momento convertirse en un problema por dejarlas de lado y no realizarlas.

La opción de titulación seleccionada me dio la oportunidad de investigar y conocer más acerca de la institución en donde laboro. Ubicarla dentro de su contexto interno y externo, lo cual me permitirá tener el manejo y conocimiento de datos para un mejor desempeño de mis funciones.

La institución debe planear y orientar la comunicación con sus públicos internos y externos como un requisito básico de sobrevivencia para tener un buen clima laboral, generando una dependencia con la comunicación para coordinar las actividades de sus miembros.

Finalmente, el ITSF deberá comprender que la comunicación juega un papel importante en las relaciones interpersonales, porque a medida que los empleados conozcan su empresa y son conscientes de sus capacidades intercambiarán experiencias que contribuirán al logro de los objetivos trazados.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- ACEVES, J. Y OTROS (compiladores) (1990). *Antología en Comunicación*. México, UNAM, ENEP Acatlán.
- DALTON, *Men who manage*, Nueva York: John Wiley and Sons Inc.
- ENZIONI, A. (1986). *Organizaciones Modernas*, México, Uthea.
- FERNANDEZ COLLADO, CARLOS. (2001). *La comunicación en las organizaciones*. México, Editorial Trillas, 1ª. Edición.
- FRAGOSO, FRANCO DAVID. (2002) *Diagnóstico de los objetos de referencia sobre la institución de la comunicación en la Universidad Anáhuac del Norte: Estudio retrospectivo, tesis de maestría*, México, Centro Avanzado de Comunicación, A.C.
- GOLDHABER, GERALD, (1984). *Comunicación Organizacional*, México, Editorial Diana.
- HABERMAS, J. (1987), *Teoría de la acción comunicativa*. Buenos Aires, Tomo I, Taurus.
- H. A. SIMON, (1965). *La arquitectura de la complejidad*, General Systems X.
- HOMS, RICARDO. (1990). *La comunicación en la empresa*, México, Editorial Iberoamericana.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI R. Y OTROS, (2003), *Metodología de la Investigación*, México, Tercera edición, McGraw-Hill.
- ISHIKAWA, K. (1989), *Práctica de los círculos de calidad*, Madrid, TGP, S.A.
- IBARRA SANTOS, MANUEL (2003), *Catálogo Integral de oferta educativa en Zacatecas, México..*

JOHANSEN B. OSCAR. (1975). *Las comunicaciones y la conducta de la organización*, México, Editorial Diana.

KATZ DANIEL y KHAN ROBERT L., (1977). *Psicología social de las organizaciones*, México, Trillas.

MALVIN L. FLEUR (1976). *Teorías de la comunicación masiva*, Argentina, Paidós.

MARTINEZ DE VELASCO, ALBERTO y NOSNIK ABRAHAM (2001). *Comunicación Organizacional Práctica*, México, Editorial Trillas, 1ª. Edición.

MARTIN, WILLIAM. (1998), *Calidad en el servicio al cliente, Guía para la excelencia en el servicio*, México, Grupo Editorial Iberoamérica, S.A. de C.V.

NOSNIK ABRAHAM. *Comunicación y gestión organizacional*, Colombia, Universidad Autónoma de Bucaramanga, octubre de 1996.

PRIETO, CASTILLO, D. (1990), *Retórica y manipulación masiva*. México, PREMIA Editora de Libros, S.A. cuarta edición.

ROBBINS, S., (1987), *Comportamiento organizacional*, México, Prentice Hall.

ROJAS, SORIANO, R. (1985), *Guía para realizar investigaciones sociales*, UNAM, México, octava edición.

SERRANO, R. Y OTROS (2001), *La organización habitable*. México, Publicidad, S.A. de C.V., primera edición.

SERRANO M. Y OTROS, (1991), *Teoría de la Comunicación I, epistemología y análisis de la referencia*, primera edición, México, UNAM, ENEP Acatlán.

SCHMELKES, CORINA. (1998), *Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis)*, segunda edición, México, Oxford University Press.

SANCHEZ GUTIERREZ, SALVADOR R. *El trabajo del comunicador organizacional*. Revista Razón y Palabra, Número 4, Año 1, septiembre-noviembre 1996.

THAYER, LEE. (1975). *Comunicación y sistemas de comunicación*. Ediciones Península, primera edición, España.

## **DOCUMENTOS CONSULTADOS**

Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo (2003), *Manual de la Calidad (M-CC-01)*, ISO 9001:2000.

Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. *Decreto Gubernativo de Creación*.

Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. *Programa Institucional de Desarrollo 2001-2006*.

Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. *Convenio para la Creación, Operación y Apoyo Financiero*.

Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. *Manual de Organización (2005)*.

Gobierno del Estado de Zacatecas. *Plan Estatal de Desarrollo 1992 – 1998*

Gobierno del Estado de Zacatecas. *Plan Estatal de Desarrollo 1999 – 2004*

INEGI. *Anuario Estadístico de Zacatecas*, Edición 2001.

INEGI. Zacatecas, XII Censo General de Población y Vivienda 2000.

*Modelo educativo de los Institutos Tecnológicos*.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*.

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. de

Norma ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000) Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la mejora del desempeño. de

## INDICE DE ILUSTRACIONES

### Figuras

- FIGURA 1 Mapa de municipios del Estado de Zacatecas
- FIGURA 2 Diagrama de interrelación de procesos
- FIGURA 3 Organigrama del ITSF
- FIGURA 4 Funciograma del Departamento de Comunicación y Difusión

### Tablas

- TABLA 1 Matrícula escolar período agosto – diciembre 2006.
- TABLA 2 Egresados y titulados a junio de 2006.
- TABLA 3 Oferta educativa del municipio de Fresnillo.
- TABLA 4 Procedimientos que operan en el ITSF
- TABLA 5 Descripción del puesto y función del Departamento de Comunicación y Difusión.
- TABLA 6 Responsabilidades del Departamento de Comunicación y Difusión.

# ANEXO

Manual de Procedimientos  
del  
Departamento de Comunicación y Difusión



# **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Dirección de Planeación y Vinculación**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN**

Fresnillo, Zacatecas, Octubre 2006

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código: ITSF-DCD-01</b>
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Difusión</b>	<b>Página: 1 de 3</b>

## INDICE

1.	Introducción .....	2
2.	Marco jurídico .....	2
3.	Objetivo del Manual .....	3
4.	Procedimientos .....	3

- 1.- Comunicación Interna y Externa
- 2.- Atención de quejas y sugerencias del cliente
- 3.- Auditorías de servicios

	Elaboró:	Revisó	Autorizó:
PUESTO	JEFE DEL DEPTO. DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN	DIRECTOR
FECHA	02 de octubre de 2006	06 de octubre de 2006	06 de octubre de 2006
NOMBRE Y FIRMA	HERMELINDA GARCIA SALAZAR	ING. ROSAURA GONZALEZ MAGALLANES	ING. ROSAURA GONZÁLEZ MAGALLANES

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código: ITSF-DCD-01</b>
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Difusión</b>	<b>Página: 2 de 3</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento ha sido elaborado con el propósito de describir detalladamente las actividades que realiza el Departamento de Comunicación y Difusión, así como su interacción con las demás áreas del ITSF.

El Manual de Procedimientos registra toda la información básica que servirá como referente para el debido funcionamiento del departamento así como también se especifican tanto las responsabilidades como las funciones que desempeña cada una de las áreas que intervienen.

El presente Manual viene a ser una herramienta importante ya que nos permitirá conocer el funcionamiento interno del departamento referente tanto a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los demás puestos responsables de su ejecución.

Este Manual está integrado por cuatro procedimientos, dos que norman las acciones y actividades del Departamento de Comunicación y Difusión y dos que están relacionados con la comunicación alumno – institución.

Dicho manual será una auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describe en forma detallada las actividades del puesto.

## 2. MARCO JURÍDICO

Acuerdos sobre la Ley orgánica de la Administración Pública Federal. (Diario Oficial de la Federación 29-06-1986).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 3)

Manual de Organización de la Dirección General de Institutos Tecnológicos. Secretaría de Educación Pública. Diciembre de 1992.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código: ITSF-DCD-01</b>
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Difusión</b>	<b>Página: 3 de 3</b>

Ley General de Educación (Diario Oficial de la Federación 13-07-1993).

Ley General para la Coordinación de la Educación Superior (Diario Oficial de la Federación 29-12-78).

Manual de Organización del Instituto Tecnológico. Dirección General de Institutos Tecnológicos de la Secretaría de Educación Pública. Diciembre de 1992.

Manual de Organización del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. Octubre 2005.

Manual de Procedimientos Académico Administrativos de los Institutos Tecnológicos. Agosto 1997.

Reglamento Interior de Trabajo del Personal Docente de los Institutos Tecnológicos (Acuerdo entre la Secretaría de Educación Pública y el Sindicato Nacional de los Trabajadores de la Educación del 07-08-1981).

Reglamento Interior de Trabajo del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo. 1995.

### **3. OBJETIVO DEL MANUAL**

1.- Establecer las normas y lineamientos generales a través de los cuales se rigen las actividades que se realizan en el departamento de Comunicación y Difusión para un desarrollo eficaz y eficiente de las funciones comunicativas tanto internas como externas, así como con los alumnos del ITSF.

2.- Apoyar a los futuros encargados de dicho departamento a conocer y desempeñar las actividades de su área, aplicando técnicas de administración de calidad para el debido cumplimiento de las funciones y de los proyectos del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo.

### **4. PROCEDIMIENTOS**

- Comunicación Interna y Externa (P-CD-01)
- Atención de quejas y sugerencias del cliente (P-CC-08)
- Auditorias de Servicios (P-CC-06)

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página: 1 de 8</b>

## PROPÓSITO

Describir las actividades que desarrolla el Departamento de Comunicación y Difusión relacionadas con las funciones comunicativas internas y externas referentes al quehacer académico, cultural y deportivo, así como los proyectos y objetivos institucionales que realice el ITSF.

## ALCANCE

Aplica a todas las áreas internas que integran el ITSF así como las empresas de comunicación con las que se tiene contacto e inicia desde la solicitud de una actividad comunicativa hasta la prestación del servicio.

## DEFINICIONES

**Comunicación Interna:** Actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

**Comunicación Externa:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

**Programa:** Plan detallado de acciones y actividades conducentes a un fin determinado.

**Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**ITSF:** Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo

**DCyD:** Departamento de comunicación y difusión encargado de elaborar las actividades comunicativas en el ITSF.

	<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó:</b>
PUESTO	JEFE DEL DEPTO. DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	DIRECTORA DE PLANEACIÓN Y VINCULACIÓN	DIRECTOR
FECHA	02 de octubre de 2006	06 de octubre de 2006	06 de octubre de 2006
NOMBRE Y FIRMA	HERMELINDA GARCIA SALAZAR	ING. ROSAURA GONZALEZ MAGALLANES	ING. ROSAURA GONZÁLEZ MAGALLANES

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión:</b> 00
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página:</b> 2 de 8

**Áreas del ITSF.-** Se consideran la dirección, dirección de planeación y vinculación, subdirecciones, así como jefaturas de departamento y oficinas que integran el Instituto.

**Área involucrada:** Departamento responsable que interviene en el Programa de Difusión.

**Programa Operativo Anual:** Documento en donde se planean, programan y presupuestan los proyectos del Instituto.

**POA:** Programa Operativo Anual

**Informe de resultados:** Reporte detallado del avance, cumplimiento o seguimiento de metas y actividades planteadas por las diferentes áreas que integra el instituto.

**Zona de influencia:** Zona centro norte del estado de Zacatecas

**Boletín Enteratec** Órgano de difusión interno que publica de manera bimestral todos los eventos académicos, culturales, sociales y deportivos de la institución.

## POLÍTICAS

Los eventos que no estén contemplados dentro del programa de comunicación interna y externa deberán ser solicitados tanto su difusión como su cobertura por el área correspondiente vía memorando mínimo con tres días de anticipación a su realización.

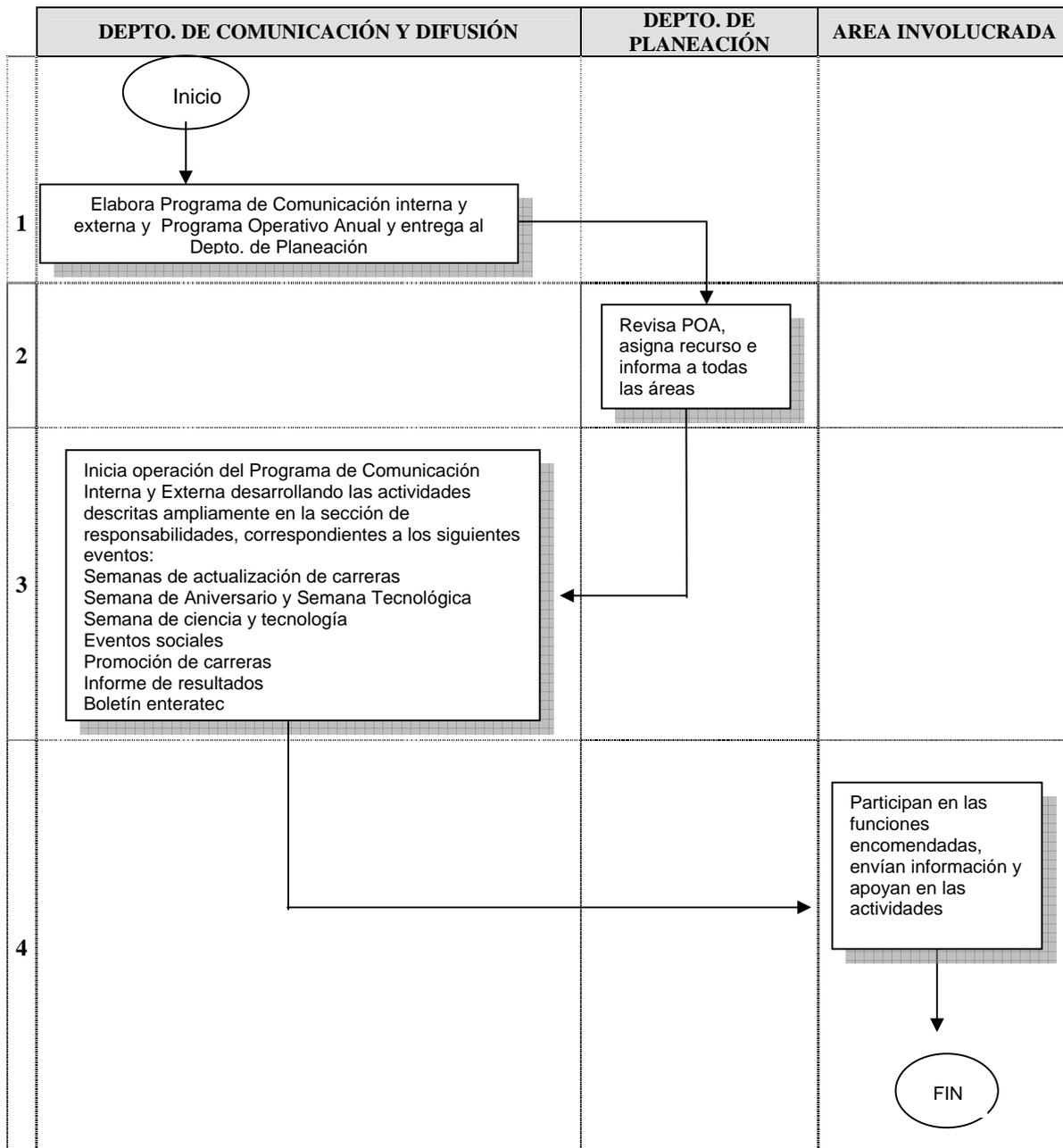
Los eventos considerados en el programa de difusión anual son los siguientes:

- Semana de actualización de sistemas e informática
- Semana de arquitectura
- Semana de industrial
- Semana de aniversario
- Semana de ciencia y tecnología
- Semana tecnológica
- Posada navideña
- Día de la secretaria
- Día del maestro
- Día de las madres
- Promoción de carreras
- Boletín Enteratec
- Informe de resultados
- Aplicación del programa de auditoría de servicios

La elaboración de material promocional (folletos, carteles, spot, videos, artículos promocionales, inserciones en prensa, revista, etc.) estará supeditado al monto presupuestal que se le asigne al departamento.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión:</b> 00
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página:</b> 3 de 8

**DIAGRAMA DE PROCESO**



	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código: ITSF-DCD-P-01</b>
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página: 4 de 8</b>

## RESPONSABILIDADES

Responsable	Secuencia	Actividades
Departamento de comunicación y difusión	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora el Programa de Difusión (F-CD-01) calendarizando cada uno de los eventos que se realizarán durante el año.</li> <li>Detalla lista de necesidades incluyendo material de oficina y material promocional a utilizar.</li> <li>Integra los dos puntos anteriores al Programa Operativo Anual (POA) y entrega al departamento de Planeación para su autorización.</li> </ul>
Departamento de Planeación	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa programa operativo anual de todas las áreas y asigna recurso a cada una de las áreas e informa el monto autorizado a ejercer durante el año.</li> </ul>
Departamento de comunicación y difusión	3	<p>Inicia operación del programa de difusión conforme a lo siguiente: Si se trata de:</p> <p><b>SEMANAS DE ACTUALIZACIÓN DE LAS CARRERAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita programa de actividades a la jefatura de carrera correspondiente y gestiona espacios en la radio para entrevistas de ponentes y difusión del programa.</li> <li>Da cobertura a cada uno de los eventos y envía nota a la prensa y publica información en las mamparas.</li> </ul> <p><b>SEMANA DE ANIVERSARIO Y SEMANA TECNOLÓGICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participa en la organización del programa de actividades en colaboración con las áreas del tecnológico y los jefes de grupo de las carreras a fin de definir los eventos que se programarán.</li> <li>Elabora y envía invitaciones a los organismos educativos y empresas.</li> </ul>



**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Código:**  
ITSF-DCD-P-01

**Revisión: 00**

**Procedimiento para Comunicación Interna y  
Externa**

**Página: 5 de 8**

Responsable	Secuencia	Actividades
Departamento de comunicación y difusión	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña cartel y programa de actividades.</li> <li>• Reproduce material y reparte a la comunidad tecnológica y sociedad en general.</li> <li>• Gestiona espacios en radio y prensa.</li> <li>• Coordina cada una de las actividades del programa.</li> <li>• Da cobertura a cada uno de los eventos, envía nota a la prensa y pública información en mamparas.</li> </ul> <p>SEMANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita programa de actividades a la jefatura de carrera correspondiente y gestiona espacios en la radio para entrevistas de ponentes y difusión del programa.</li> <li>• Apoya en la realización de los eventos.</li> <li>• Gestiona espacios en radio y prensa.</li> <li>• Da cobertura a cada uno de los eventos y envía nota a la prensa y publica información en mamparas.</li> </ul> <p>EVENTOS SOCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubre cada uno de los eventos solicitados: (Posada navideña, día de la secretaria, día del maestro, día de las madres).</li> <li>• Publica información en mamparas</li> </ul> <p>PROMOCIÓN DE CARRERAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con lo autorizado vía presupuesto diseña campaña de difusión de oferta educativa contemplando trípticos, jingle, spots, carteles, mantas, video y artículos promocionales que serán utilizados en la campaña.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página: 6 de 8</b>

Responsable	Secuencia	Actividades
Departamento de comunicación y difusión	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita a las empresas dedicadas a la publicidad cotizaciones y envía diseño del material promocional para su elaboración.</li> <li>• En Coordinación con el departamento de desarrollo académico elaboran programa de visitas a escuelas de nivel medio superior del área de influencia, así como la organización de eventos adicionales para la difusión de carreras.</li> <li>• El departamento de comunicación y difusión y el departamento de desarrollo académico solicitan apoyo de los demás departamentos para la difusión de carreras.</li> <li>• Da cobertura a cada uno de los eventos, envía nota a la prensa y publica información en las mamparas</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>INFORME DE RESULTADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita al departamento de planeación los informes de seguimiento del POA que cada área entrega de forma semestral y elabora el informe de resultados.</li> <li>• Entrega a la Dirección para su revisión, visto bueno y autorización.</li> <li>• Imprime en los tantos necesarios y envía a las dependencias gubernamentales y Junta de gobierno.</li> <li>• Difunde ante la comunidad tecnológica, envía nota a la prensa y publica información en las mamparas.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>BOLETIN ENTERATEC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara material de todos los eventos, realiza entrevistas y recaba artículos.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página: 7 de 8</b>

Responsable	Secuencia	Actividades
Departamento de comunicación y difusión	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y selecciona el contenido del boletín.</li> <li>Reproduce boletín y distribuye a la comunidad tecnológica y sociedad en general.</li> </ul>
Áreas involucradas	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participan en las funciones encomendadas, envían la información solicitada o apoyan en las actividades designadas.</li> </ul>

#### CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RETENCION	ALMACENAJE	DISPOSICIÓN FINAL
F-CD-01	Programa de Comunicación Interna y Externa	1 año	Archivo muerto del Depto. de Comunicación y Difusión por 5 años	Dstrucción

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
N/A	N/A	N/A

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>Código:</b> ITSF-DCD-P-01
		<b>Revisión: 00</b>
	<b>Procedimiento para Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Página: 8 de 8</b>

## XI.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

AREA RESPONSABLE	No. DE COPIA CONTROLADA
Dirección	01
Subdirección Administrativa	02
Subdirección Académica	03
Jefatura de Planeación, Programación y Presupuesto	04
Jefatura de Desarrollo Académico	05
Jefatura de Servicios Escolares	06
Jefatura de Sistemas e Informática	07
Jefatura de Industrial y Arquitectura	08
Jefatura de Gestión Tecnológica y Vinculación	09
Jefatura de Estudios Profesionales	10
Jefatura de Recursos Financieros	11
Jefatura de Recursos Materiales y Servicios	12
Jefatura de Recursos Humanos	13
Jefatura de Comunicación y Difusión	14
Jefatura del Centro de Cómputo	15
Jefatura de educación continua	16
Oficina de Actividades Extraescolares	17
Dirección de Planeación y Vinculación	18
Jefatura de Electrónica	19

## XII.- ANEXOS

F-CD-01 Programa de Comunicación Interna y Externa.



## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO

### Hoja de Difusión de Documentos

Fecha de Difusión: 09 de Octubre del 2006.

Documento	Código
<b>Procedimientos:</b> Comunicación interna y externa	ITSF-DCD-P-01
<b>Instrucciones de Trabajo:</b> N/A	N/A
<b>Documentos de Apoyo:</b> N/A	N/A
<b>Formatos:</b> Programa de comunicación interna y externa	F-CD-01

Agenda de Difusión
1.- Presentación de los documentos a difundir 2.- Lectura de los documentos 3.- Respuesta a dudas de los documentos 4.- Aceptación de la documentación 5.- Firma del formato de difusión 6.- Todos los presentes deberán bajar esta información a sus colaboradores 7.- Declaración oficial del inicio de los documentos

Nombre	Puesto	Firma
Ing. Rosaura González Magallanes	Encargada de la Dirección	_____
Lic. Ma. de Jesús González Flores	Jefe Depto. Educación Continua	_____
Ing. Humberto Soriano Aparicio	Jefe Depto. Industrial, Arquitectura y Administración	_____
Ing. Osvaldo Gutiérrez Mata	Jefe Depto. Ingeniería Electrónica	_____
Ing. Patricia Fernández López	Jefe Depto. de Planeación, Programación y Presupuesto	_____

Ing. Ma. De la Luz Avila Torres	Jefe Depto. Servicios Escolares	_____
L.S.C. Eduardo Carlos López	Jefe Depto. Sistemas e Informática	_____
Ing. Yadira Rodríguez Rodríguez	Jefe Depto. Desarrollo Académico	_____
Lic. Geovanna Cabrera Girón	Subdirectora Académica	_____
L..C. Cecilia Flores de Santiago	Jefe Depto. Recursos Financieros	_____
C.P. Martha Guerrero Vega	Jefe Depto. Recursos Humanos	_____
Lic. Francisco Rodríguez Montes	Jefe Depto. Recursos Materiales	_____
Lic. Mónica Jiménez López	Jefe Depto. Gestión Tecnológica y Vinculación	_____
L.ic. Norma Rodríguez González	Jefe Depto. Centro de Cómputo	_____
L.ic. Jesús Reyes Sánchez	Jefe de la oficina de Actividades Extraescolares	_____

<b>Nombre de la persona que lo difundió</b>	<b><i>Puesto</i></b>	<b><i>Firma</i></b>
Hermelinda García Salazar	Jefe Departamento de Comunicación y Difusión	

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	PAG 1 DE 6						
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	Elaborado:						
		<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>10</td> <td>01</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2003	10	01
AÑO	MES	DÍA						
2003	10	01						
		No. de Revisión: <b>02</b>						
		Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3</b>						

### I.- OBJETIVO

Conocer las expectativas y necesidades del cliente (alumno) en relación con algún servicio proporcionado en el área académica o administrativa del Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo (ITSF).

### II.- ALCANCE

Aplica a todos los alumnos vigentes y egresados del ITSF e inicia desde el llenado del formato Orden para identificar necesidades de atención (F-CC-09) hasta el cierre de las acciones.

### III.- DEFINICIONES

**ITSF:** Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo.

**Cliente:** Es todo aquel alumno que esté inscrito en alguna de las carreras que se ofrecen en el ITSF.

**Egresado:** Alumno que cursó la totalidad de materias de la retícula de su carrera esté o no titulado.

**Queja:** Inconformidad sobre algún servicio académico o administrativo ofrecido en la Institución.

**Sugerencia:** Propuesta o petición de mejora sobre algún servicio académico o administrativo ofrecido en la institución.

**Área involucrada:** Departamento responsable que interviene en las líneas de acción de las quejas o sugerencias hechas por el cliente.

**OPINA:** Orden para identificar necesidades de atención.

### IV.- INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS O DOCUMENTOS DEL SISTEMA

Código	Documentos
P-CC-01	Elaboración de Procedimientos
P-CC-03	Control de Documentos
P-CC-04	Control de Registros
P-CC-07	Acciones correctivas y preventivas

	ELABORÓ:	REVISÓ CONTENIDO:	REVISÓ FORMA:	AUTORIZÓ:
PUESTO	JEFE DEL DEPTO. DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	COORD. DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	COORD. DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	DIRECTOR
FECHA	01 DE OCTUBRE 2003	02 DE OCTUBRE 2003	02 DE OCTUBRE 2003	03 DE OCTUBRE DE 2003
NOMBRE Y FIRMA	LIC. HERMELINDA GARCÍA SALAZAR	ING. ROSAURA GONZÁLEZ MAGALLANES	ING. ROSAURA GONZÁLEZ MAGALLANES	ING. JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ TORRES

F-CC-01

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 2 E 6</b> Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2003</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">01</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2003	10	01
	AÑO	MES	DÍA					
2003	10	01						
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	No. de Revisión: <b>02</b> Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3</b>							

## V.- ENFOQUE DEL PROCESO

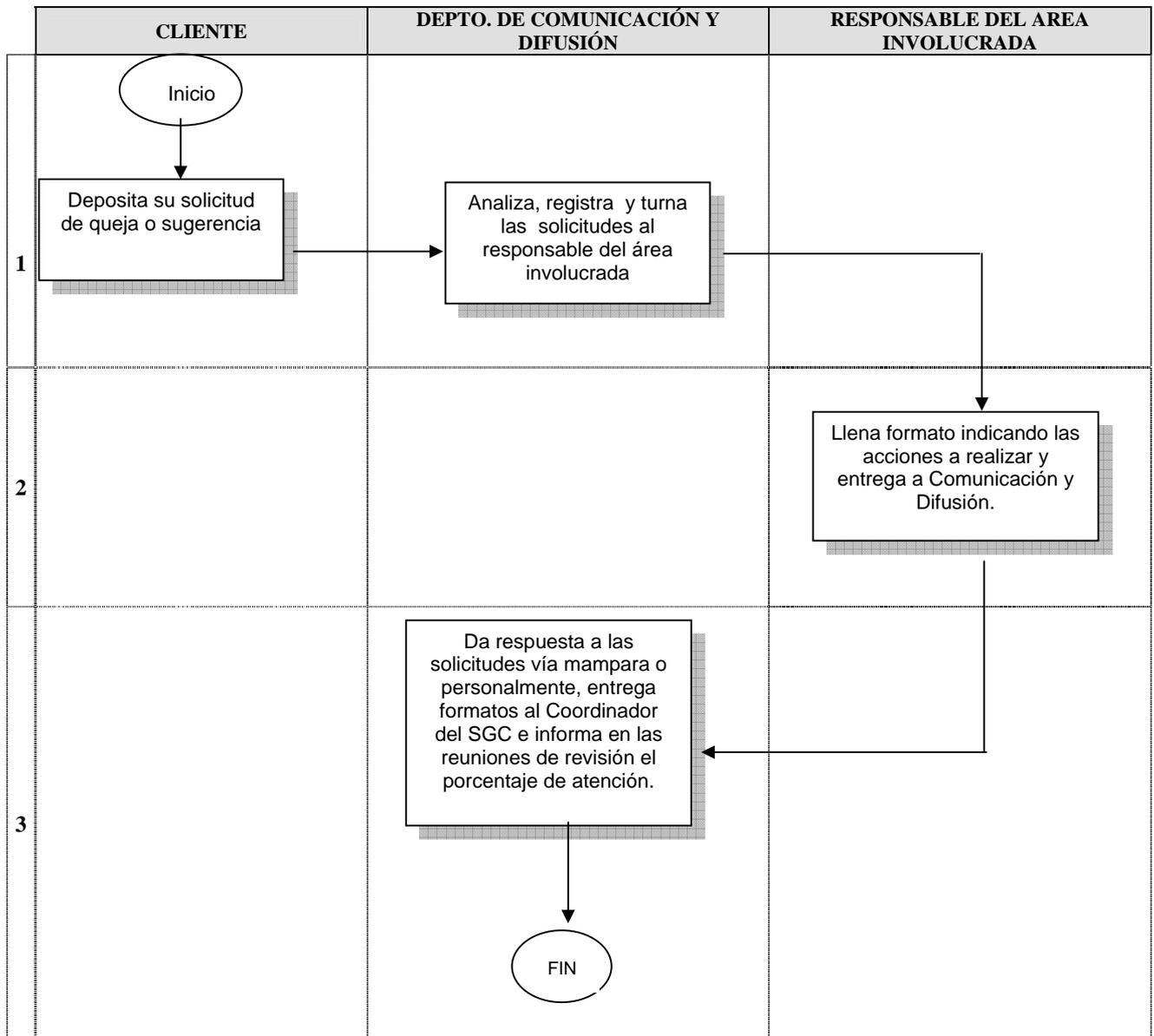
Proveedor	Entradas	Salidas o resultados	Cliente
Alumnos y egresados	Solicitudes de Quejas y Sugerencias	Acciones realizadas	Alumnos y egresados
Requerimientos	Indicadores:	Objetivos:	
Atención de quejas y sugerencias por parte del área involucrada	Porcentaje de atención de quejas cerradas entre recibidas	Atender las quejas y sugerencias del cliente	

## VI.- POLÍTICAS

- El método para detectar las expectativas o necesidades del cliente será a través de las solicitudes de quejas o sugerencias depositadas en el Buzón OPINA, instalado en el edificio académico.
- El servicio del buzón OPINA será permanente.
- Comunicación y Difusión revisará semanalmente el buzón OPINA (exceptuando los períodos vacacionales y recesos intersemestrales).
- El trámite de las solicitudes será realizado quincenalmente por el Depto. de Comunicación y Difusión.
- Los requisitos de aceptación y trámite de las solicitudes será conforme a lo siguiente:
  - Que sea llenada en el formato F-CC-09 vigente y depositada en el buzón OPINA.
  - Que contenga el nombre, carrera y grupo del alumno que presenta su inconformidad
  - Que el contenido de la queja contemple los fundamentos necesarios para darle atención y que esté relacionada con los siguientes puntos:
    - ✓ Asistencia de docentes a clases
    - ✓ Formas de evaluación
    - ✓ Cumplimiento de planes y programas
    - ✓ Desempeño de los docentes en las aulas
    - ✓ Impartición de clases
    - ✓ Falta de mobiliario, equipo, software o bibliografía
    - ✓ Realización de prácticas como complemento de clases teóricas
    - ✓ Atención y servicio en: laboratorio, centro de cómputo o biblioteca
    - ✓ Atención y servicio del personal administrativa o docente
    - ✓ Incumplimiento en asesorías, residencia profesional, servicio social, visitas industriales, idioma inglés, entrega de documentación a egresados, trámites de titulación y registro de títulos.
    - ✓ Atención y servicio en curso propedéutico, exámenes de admisión, curso de inducción, inscripciones y reinscripciones.
- Únicamente se le dará trámite a las quejas de los alumnos.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 3 DE 6</b>							
		Elaborado:							
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	<table border="1"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>10</td> <td>01</td> </tr> </table>			AÑO	MES	DÍA	2003	10
AÑO		MES	DÍA						
2003	10	01							
No. de Revisión: <b>02</b>		Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3</b>							

### VII.- DIAGRAMA DE PROCESO



F-CC-02

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 4 DE 6</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2003</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">01</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2003	10	01
	AÑO	MES	DÍA					
2003	10	01						
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>	Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3</b>						

### VIII.- RESPONSABILIDADES

Responsable	Secuencia	Actividades
Cliente y  Comunicación y Difusión	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El cliente depositará su solicitud según formato (F-CC-09) en el buzón OPINA.</li> <li>➤ Comunicación y Difusión analizará el contenido de las solicitudes en base a los requisitos descritos en las políticas de este mismo procedimiento, determinando la procedencia o improcedencia de las mismas.</li> <li>➤ Con las solicitudes que procedan, el trámite será el siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrará las solicitudes en la Bitácora de Quejas y Sugerencias (F-CC-27).</li> <li>• Asignará número de folio a las solicitudes y anotará la fecha de recepción.</li> <li>• Elaborará la Notificación de Quejas y Sugerencias (F-CC-33) y turnará al responsable del área involucrada dos días hábiles después de la fecha de recepción.</li> </ul> </li> </ul>
Responsable del Area Involucrada	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analizará la solicitud presentada por el alumno y procederá de la siguiente manera:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando no se puedan implementar acciones efectivas el área responsable justificará sustentablemente la respuesta vía memorándum y enviará a comunicación y difusión en un plazo de 5 días hábiles.</li> <li>• Si las causas de la queja fuesen desconocidas se llenará el formato (F-CC-05) de acuerdo al Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-CC-07) y entregará a Comunicación y Difusión en un período de 5 días hábiles.</li> </ul> </li> </ul>
Comunicación y Difusión	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recibirá los memorándums y formatos F-CC-05 debidamente llenados y registrará en las solicitudes de quejas o sugerencias las acciones planteadas por el responsable del área involucrada.</li> <li>➤ Entregará al Coordinador del SGC en un período no mayor a 3 días hábiles los formatos F-CC-05 como responsable de verificar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas que fueron planteadas.</li> <li>➤ Después de haberse cerrado las acciones se informará al alumno a través de la mampara sobre las acciones realizadas.</li> <li>➤ Comunicación y Difusión presentará en las Reuniones de Revisión de la Dirección el informe comparativo y porcentaje de atención de quejas y sugerencias.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 5 DE 6</b> Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2003</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">01</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2003	10	01
	AÑO	MES	DÍA					
2003	10	01						
<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3.</b>							

#### IX.- CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RETENCION	ALMACENAJE	DISPOSICIÓN FINAL
F-CC-09	Orden para Identificar Necesidades de Atención	1 año	Archivo del Depto. de Comunicación y Difusión	Archivo muerto
F-CC-27	Bitácora de Quejas y Sugerencias	1año	Archivo del Depto. de Comunicación y Difusión	Archivo muerto
F-CC-33	Notificación de Quejas y Sugerencias	1 año	Archivo del Depto. de Comunicación y Difusión	Archivo muerto

#### X.- CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
01 DE OCTUBRE 2003	02	Modificaciones en: En el punto No. V Enfoque del Proceso.- Se cambió el indicador del proceso. En la Política No. 6 Se especifican los requisitos de aceptación y seguimiento de las solicitudes, así como los puntos sobre los cuáles debe plantear su queja al alumno. Se eliminó la política de tiempo de respuesta a los alumnos ya que dependerá del cierre de las acciones. En el punto VIII de Responsabilidades.- Se cambió la actividad 2 referente a los tiempos de entrega y respuesta de las solicitudes En la actividad 3 se cambió la forma de respuesta a los alumnos quedando únicamente a través de la mampara. En el punto No. IX.- Control de Registros. Se cambió el tiempo de retención quedando en un año únicamente. En el punto XI Lista de Distribución.- Se incluyó la Jefatura de Electrónica. Revisión del formato F-CC-09.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 6 DE 6</b>  Elaborado:						
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CLIENTE (P-CC-08)</b>	<table border="1"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2003</td> <td>10</td> <td>01</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2003	10	01
		AÑO	MES	DÍA				
2003	10	01						
No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>7.2.3.</b>								

## XI.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

AREA RESPONSABLE	No. DE COPIA CONTROLADA
Dirección	01
Subdirección Administrativa	02
Subdirección Académica	03
Jefatura de Planeación, Programación y Presupuesto	04
Jefatura de Desarrollo Académico	05
Jefatura de Servicios Escolares	06
Jefatura de Sistemas e Informática	07
Jefatura de Industrial y Arquitectura	08
Jefatura de Gestión Tecnológica y Vinculación	09
Jefatura de Estudios Profesionales	10
Jefatura de Recursos Financieros	11
Jefatura de Recursos Materiales y Servicios	12
Jefatura de Recursos Humanos	13
Jefatura de Comunicación y Difusión	14
Jefatura del Centro de Cómputo	15
Jefatura de educación continua	16
Oficina de Actividades Extraescolares	17
Dirección de Planeación y Vinculación	18
Jefatura de Electrónica	19

## XII.- ANEXOS

- F-CC-09 Orden para Identificar Necesidades de Atención
- F-CC-27 Bitácora de Quejas y Sugerencias
- F-CC-33 Notificación de Quejas y Sugerencias



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Orden Para Identificar Necesidades de Atención**

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
          día   mes   año

Alumno: \_\_\_\_\_

Grupo y Carrera: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quejas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F-CC-09/R3



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Orden Para Identificar Necesidades de Atención**

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
          día   mes   año

Alumno: \_\_\_\_\_

Grupo y Carrera: \_\_\_\_\_

Sugerencias: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quejas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

F-CC-09/R3



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Notificación de Quejas y Sugerencias**

**Período** \_\_\_\_\_

**Fecha de Notificación** \_\_\_\_\_

**Area Responsable** \_\_\_\_\_

Folios	Cantidad	No Conformidad

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma de recibido  
Del Área Responsable**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma del  
Jefe del Depto. de Comunicación y  
Difusión**



## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO

### BITÁCORA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

AÑO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
AÑO	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 25 DE 7</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>06</td> <td>19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2006	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2006	06	19						
<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

## I.- OBJETIVO

Medir y mejorar la satisfacción de los alumnos para asegurar que los requisitos del cliente se cumplan.

## II.- ALCANCE

A los mínimos requisitos que debe cumplirse para satisfacer a los alumnos, eficacia de la comunicación con el cliente y ambiente de trabajo del alumno. Se evaluarán los siguientes servicios: Laboratorios, Instalaciones, Biblioteca, Centro de Cómputo, Enseñanza-Aprendizaje, Atención a Alumnos, Proceso de Inscripción, Promoción de Carreras y Egresados. Desde la aplicación de encuesta hasta la definición de líneas de acción.

## III.- DEFINICIONES

**Auditor de Servicio:** Persona que coordina la aplicación de encuestas a los clientes sobre los servicios arriba mencionados y en este caso es el Jefe del Depto. de Comunicación y Difusión.

**Auditor Auxiliar:** Persona que apoya en la elaboración y aplicación de las encuestas de auditorías de servicios.

**Cliente:** Es todo aquel alumno usuario de los servicios que ofrece el ITSF.

**Egresado:** Alumno que cursó la totalidad de materias de la retícula de su carrera esté o no titulado.

**Servicio:** Cumplir con las necesidades del cliente en forma inmediata y oportuna.

**Área auditada:** Departamento responsable que interviene en las líneas de acción de los servicios encuestados.

**Satisfacción:** Actitud de agrado que un alumno mantiene con respecto a los servicios que ofrece el ITSF.

**Importancia:** Lo que hace que una cosa sea considerable, trascendente y/o con valor.

**ITSF:** Instituto Tecnológico Superior de Fresnillo.

## IV.- INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS O DOCUMENTOS DEL SISTEMA

Código	Documentos
P-CC-01	Elaboración de Procedimientos
P-CC-03	Control de Documentos
P-CC-04	Control de Registros
P-CC-07	Acciones correctivas
IT-CC-04	Instrucción de Trabajo para aplicación de encuestas y resultados de auditorías de servicios
P-CC-09	Acciones preventivas

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 2 DE 7</b>							
	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2006</td> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </table>			AÑO	MES	DÍA	2006	06
AÑO	MES	DÍA							
2006	06	19							
		No. de Revisión: <b>02</b>							
		Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

#### V.- ENFOQUE DEL PROCESO

Proveedor	Entradas	Salidas o resultados	Cliente
Auditor de Servicios	Programa de Auditorías de Servicios	Acciones realizadas	Alumno
Requerimientos	Indicadores:	Objetivos:	
Cumplimiento y atención a las demandas y sugerencias del cliente.	No. de acciones cerradas No. de acciones detectadas	Medir y mejorar la satisfacción de los alumnos para asegurar que los requisitos del cliente se cumplan.	

#### VI.- POLÍTICAS

1. Las Auditorías de Servicio serán realizadas por el auditor de servicio y los auditores auxiliares.
2. Los auditores auxiliares serán seleccionados en base a los siguientes criterios:
  - Conocer el sistema de gestión de calidad del ITSF
  - Conocer los servicios que ofrece el tecnológico
  - Escolaridad mínima de licenciatura
  - Que formen parte del personal del área académica, administrativa y docente
  - Haber acreditado el curso de auditores de servicios
3. Los métodos de evaluación para conocer la percepción del cliente será las encuesta de servicio
4. Las auditorías de servicios se realizarán anualmente de acuerdo al Programa de Auditorías de Servicios propuesto por el Auditor de Servicios y opera para los siguientes servicios: Laboratorios, Instalaciones, Biblioteca, Centro de Cómputo, Enseñanza-Aprendizaje, Atención a Alumnos, Proceso de Inscripción, Promoción de Carreras, Cafetería, y Egresados. De acuerdo a requisitos del cliente.
5. Los auditores de servicio no auditarán su propia área o servicio.
6. Se deberá elaborar una encuesta que contemple los servicios a evaluar, considerando los requisitos del cliente declarados en el manual de calidad. El número de preguntas no deberá ser mayor a 10 por área o servicio.
7. El tamaño de la muestra se determinará aplicando el método de varianza máxima.  
Fórmula para calcular tamaño de la muestra:  $n = \frac{N d^2}{d^2 + 1}$

$$n = \frac{N d^2}{d^2 + 1}$$

Donde:

N= Población

d= nivel de precisión (10 %)

- a) Hacer estratificación por carrera y egresados. HERNANDEZ, FERNANDEZ, BAPTISTA. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. Muestra probabilística estratificada. Pagina 311y 312.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 3 DE 7</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <th>AÑO</th> <th>MES</th> <th>DÍA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2006</td> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2006	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2006	06	19						
<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

- b) Aplicar la parte proporcional al número de alumnos por carrera y egresados, donde la sumatoria total arroja el tamaño de la muestra.
- c) Se obtiene la cantidad de encuestas a aplicar en las diferentes carreras y egresados.
8. Los resultados de las auditorias de servicios serán presentados en las Juntas de Revisión de la Dirección.
9. Deberá llenarse el formato de acciones correctivas o preventivas para todas las No Conformidades o Potenciales No conformidades, generadas a través de las auditorias de servicios.
10. Comunicación y Difusión publicará en la mampara del Sistema de Gestión de la Calidad los resultados de las encuestas aplicadas así como de las acciones planteadas.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE  
FRESNILLO

PAG 4 DE 7

Elaborado:

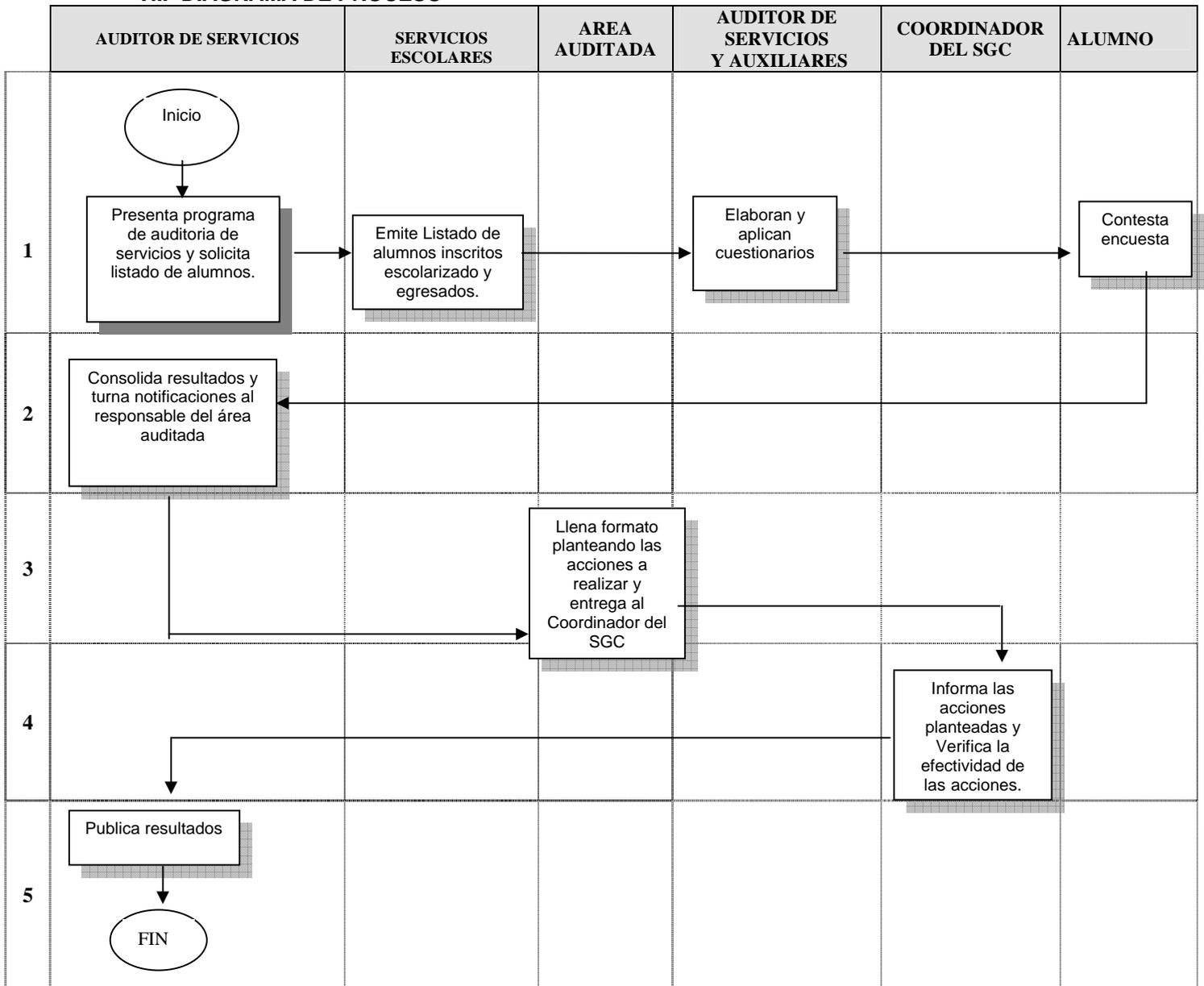
AÑO	MES	DÍA
2006	06	19

**PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS DE  
SERVICIOS (P-CC-06)**

No. de Revisión: **02**

Punto(s) de la norma que aplica:  
**8.2.1**

### VII.- DIAGRAMA DE PROCESO



	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 5 DE 7</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2006</td> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2006	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2006	06	19						
<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

### VIII.- RESPONSABILIDADES

Responsable	Secuencia	Actividades
Auditor de Servicios y Auxiliares  Servicios Escolares  Cliente	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En la reunión de revisión de la Dirección el Auditor de Servicios presentará el Programa de Auditoria de Servicios (F-CC-29) y lista del personal que fungirá como auditores auxiliares.</li> <li>➤ El auditor de servicios solicita vía memorándum al Depto. de Servicios Escolares el listado de alumnos inscritos del sistema escolarizado y egresados del último periodo, para calcular el tamaño de muestra y estratificación por carrera y egresados.</li> <li>➤ Emite listado de alumnos inscritos del sistema escolarizado por carrera y lista de egresados del último periodo.</li> <li>➤ El auditor de servicios y auditores auxiliares elaborarán las Encuestas de Auditoria de Servicios (F-CC-08).</li> <li>➤ El auditor y auxiliares aplicarán encuestas en las fechas programadas.</li> <li>➤ El cliente contestará la encuesta de auditoria de servicios.</li> </ul>
Auditor de Servicios	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recopila las encuestas aplicadas y genera resultados de acuerdo a la Instrucción de Trabajo para aplicación de encuestas y resultados de auditorias de servicios (IT-CC-04).</li> <li>➤ Cinco días hábiles después de haber practicado la auditoria turnará al responsable del área o servicio auditado la Notificación de resultados de auditoria de servicio (F-CC-32) para que implemente las acciones pertinentes a través del llenado de los formatos correspondientes.</li> <li>➤ En las reuniones de Revisión de la Dirección expondrá y entregará el Informe de Auditoria de Servicios a todos los integrantes del Comité de Calidad.</li> </ul>
Responsable del Área Auditada	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llena formato de acciones correctivas ó preventivas y lo entrega debidamente requisitado al Coordinador del SGC en un período no mayor a siete días hábiles de acuerdo con las políticas establecidas en los procedimientos P-CC-07 y P-CC-09.</li> </ul>
Coordinador del SGC	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Envía al auditor de servicios vía memorándum un reporte de las acciones planteadas tres días hábiles después de haberlas recibido por parte del responsable del área auditada. Da seguimiento a las acciones correctivas y preventivas para su cierre.</li> </ul>
Auditor de Servicios	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Publicará en la mampara del SGC el reporte de las acciones planteadas 2 días hábiles después.</li> </ul>

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 6 DE 7</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">AÑO</td> <td style="text-align: center;">MES</td> <td style="text-align: center;">DÍA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2005</td> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2005	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2005	06	19						
<b>PROCEDIMIENTO PARA LAS AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

#### IX.- CONTROL DE REGISTROS

CODIGO	NOMBRE	RETENCION	ALMACENAJE	DISPOSICIÓN FINAL
F-CC-08	Encuesta de Auditoría de Servicios	2 años en archivo vigente	5 años en Archivo Muerto del Depto. de Comunicación y Difusión	Destrucción
F-CC-29	Programa de Auditorías de Servicios	2 años en archivo vigente	5 años en Archivo Muerto del Depto. de Comunicación y Difusión	Destrucción
F-CC-32	Notificación de Resultados de Auditoría de servicios	2 años en archivo vigente	5 años en Archivo Muerto del Depto. de Comunicación y Difusión	Destrucción

#### X.- CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	REVISIÓN	DESCRIPCIÓN
07 DE JUNIO DEL 2006	02	Modificación en los puntos I Objetivo y II Alcance, III Definiciones se agrego satisfacción e importancia; en el punto IV Interacción con otros procesos o documentos del Sistema se puntualizó el código P-CC-07 y P-CC-09, en el punto V Enfoque del Proceso se modificó el objetivo e indicadores ; en el VI Políticas se modificó los puntos 2, 4, 6, 7 y 9; en el VII Diagrama de Proceso se modificó las secuencias 1, 3 y 4; en el punto VIII Responsabilidades, se modificó la secuencia 1 agregándose el segundo punto, la 2 el segundo punto, la secuencia 3, y la secuencia 4; IX Control de Registros se modificó el tiempo de retención, almacenaje y disposición final, X Control de Cambios , el anexo F-CC-08 y XI Lista de Distribución.

	<b>INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</b>	<b>PAG 7 DE 7</b>  Elaborado: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2005</td> <td>06</td> <td>19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2005	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2005	06	19						
<b>PROCEDIMIENTO PARA LAS AUDITORÍAS DE SERVICIOS (P-CC-06)</b>	No. de Revisión: <b>02</b>  Punto(s) de la norma que aplica: <b>8.2.1</b>							

## XI.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN

AREA RESPONSABLE	No. DE COPIA CONTROLADA
Dirección	01
Subdirección Administrativa	02
Subdirección Académica	03
Jefatura de Planeación, Programación y Presupuesto	04
Jefatura de Desarrollo Académico	05
Jefatura de Servicios Escolares	06
Jefatura de Sistemas e Informática	07
Jefatura de Industrial y Arquitectura	08
Jefatura de Gestión Tecnológica y Vinculación	09
Jefatura de Estudios Profesionales	10
Jefatura de Recursos Financieros	11
Jefatura de Recursos Materiales y Servicios	12
Jefatura de Recursos Humanos	13
Jefatura de Comunicación y Difusión	14
Jefatura del Centro de Cómputo	15
Jefatura de Educación Continua	16
Oficina de Actividades Extraescolares	17
Dirección de Planeación y Vinculación	18
Jefatura de Electrónica	19

## XII.- ANEXOS

- F-CC-08 Encuesta de Auditoria de Servicios.
- F-CC-29 Programa de Auditoria de Servicios
- F-CC-32 Notificación de Resultados de Auditoria de Servicios



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

**Notificación de Resultados de Auditoría de servicio**

**Servicio evaluado**

\_\_\_\_\_

**Fecha de Notificación**

\_\_\_\_\_

**Área Responsable auditada**

\_\_\_\_\_

No Conformidad	Promedio en Desempeño	Promedio en Grado de Importancia	Observaciones

\_\_\_\_\_

**Nombre y firma de recibido  
Del Área Auditada**

\_\_\_\_\_

**Nombre y firma del  
Jefe del Depto. de Comunicación y  
Difusión**



# INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO

## Encuesta de Auditoria de Servicios

Auditoria de Servicios No. \_\_\_\_\_

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### DEFINICIÓN DE VARIABLES:

**SATISFACCIÓN.-** Actitud de agrado que un alumno mantiene con respecto a los servicios que ofrece el ITSF.

**IMPORTANCIA.-** Lo que hace que una cosa sea considerable, trascendente y/o con valor.

### Instrucciones:

Contesta de acuerdo al nivel que consideres, en la prestación de servicios brindados al alumno por la Institución. De acuerdo a la siguiente escala:

### ESCALA DE CALIFICACIÓN:

#### SATISFACCIÓN

<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
TOTALMENTE TOTALMENTE DE ACUERDO DE ACUERDO DESACUERDO	PARCIALMENTE  DE ACUERDO	INDIFERENTE	PARCIALMENTE  EN DESACUERDO	EN

#### IMPORTANCIA

<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
LO MÁS IMPORTANTE IMPORTA	IMPORTANTE	INDIFERENTE	POCO IMPORTANTE	NO

M

Servicio:

PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO

#### SATISFACCIÓN I

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO</p>	<p style="text-align: right;">PAG 1 DE 2</p> <p>Elaborado:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>AÑO</td> <td>MES</td> <td>DÍA</td> </tr> <tr> <td>2006</td> <td>06</td> <td>19</td> </tr> </table>	AÑO	MES	DÍA	2006	06	19
	AÑO	MES	DÍA					
2006	06	19						
<p><b>INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y RESULTADOS DE AUDITORIAS DE SERVICIO (IT-CC-04)</b></p>		<p>No. de Revisión: 02</p>						
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>								
<b>FECHA DE REVISION</b>	<b>No. REVISION</b>	<b>DESCRIPCION DE CAMBIOS</b>						
20 DE JUNIO 2006	02	En el punto I.- Alcance II. Lineamientos, se incluyo medición, inciso a), satisfacción e importancia. III.- Procedimiento de Trabajo punto 3 IV.- Resultados punto 1. V.- Condiciones puntos 1 Y 2						

### I.- ALCANCE

Elaborar un diagnóstico que permita medir los aspectos de satisfacción e importancia de cada uno de los servicios a evaluar, para asegurar que los requisitos del cliente se cumplan.

### II.- LINEAMIENTOS

**Medición.** Escala de medición de tipo ordinal.

a) En relación a **SATISFACCIÓN:** Actitud de agrado que un alumno mantiene con respecto a los servicios que ofrece el ITSF.

b) Y para **IMPORTANCIA:** Lo que hace que una cosa sea considerable, trascendente y/o con valor.

Para evaluar cada aspecto del servicio, se elaborarán las preguntas del cuestionario en forma afirmativa, solicitándole al encuestado que califique su grado de satisfacción (o insatisfacción) con lo afirmado en una escala de calificación del 1 al 5, así como de importancia; como se muestra en el ejemplo:

#### SATISFACCIÓN

<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="5"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="4"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="3"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="2"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="1"/>
TOTALMENTE DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	INDIFERENTE	PARCIALMENTE DE ACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### IMPORTANCIA

<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="5"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="4"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="3"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="2"/>	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="text" value="1"/>
---	---	---	---	---

MUY  
IMPORTANTE

IMPORTANTE

INDIFERENTE

POCO  
IMPORTANTE

NO IMPORTA

### III.- PROCEDIMIENTO DEL TRABAJO

Las actividades que se desarrollarán serán las siguientes:

- Elaborar un programa de auditorías de servicios.
- Integrar un equipo de auditores el cual contemplará personal administrativo, docente y académico.
- Elaborar una encuesta en donde contemple todos los servicios a evaluar de acuerdo a los lineamientos establecidos y al formato declarado en el procedimiento.
- Aplicar la encuesta de servicios de acuerdo al programa previsto.
- Recopilar la encuesta aplicada por los auditores de servicios.
- Evaluar los resultados.
- Turnar notificaciones de resultados a las áreas responsables auditadas.
- Verificar las líneas de acción tomadas.

### IV.- RESULTADOS

Al término de la aplicación de las encuestas por cada servicio evaluado se procesarán las respuestas de la siguiente forma:

1. Se determina a través de la DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y REPRESENTACIONES GRÁFICAS. LIND, MARCHAL, MASON. Estadística para Administración y Economía. 11ª Edición. Se calcula los rangos mínimo y máximo, intervalos de clase de la escala de medición, tanto de la variable de satisfacción como de importancia en las que se evaluarán en base a las categorías definidas anteriormente.

### V.- CONDICIONES

- Si los resultados de acuerdo a las categorías reflejan totalmente en desacuerdo y parcialmente en desacuerdo, en la variable de satisfacción y en la variable de importancia se refleja importante y muy importante, tendrán prioridad en la generación de acciones correctivas.
- Si los resultados de acuerdo a las categorías reflejan indiferente en la variable de satisfacción y en la variable de importancia refleja importante y muy importante, tendrán prioridad en la generación de acciones preventivas.