



Universidad Veracruzana

Dirección General de Vinculación
Proceso: Vinculación universitaria
Subproceso: Comunicación de la vinculación universitaria
Procedimiento: Diseño, comunicación y difusión de la vinculación universitaria
GVU-GE-P-01

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Atención a usuarios
- VI. Preguntas frecuentes
- VII. Entradas y salidas
- VIII. Histórico de revisiones
- IX. Firmas de autorización
- X. Anexos
- XI. Créditos

I. Descripción

Objetivo

Gestionar y coordinar la comunicación institucional, tanto interna como externa, mediante la planeación, diseño y difusión de la comunicación del proceso de Vinculación universitaria y sus acciones, para potenciar el logro de sus objetivos, así como su visibilidad en el entorno.

Alcance

Aplica al personal participante de la Dirección General de Vinculación (DGV), los coordinadores regionales de vinculación (CRV), sectores público, privado y social y partes interesadas pertinentes que participen en el proceso de vinculación universitaria a través del área de comunicación, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Universitaria, en apego con las normativas internas y externas aplicables.

Definiciones y terminología

Solicitante. Es la persona que requiere un producto de comunicación individual o complejo. Puede ser el titular de la Dirección General de Vinculación (DGV), el jefe de departamento, el titular de la OTT o los Coordinadores Regionales de Vinculación que sean partícipes del procedimiento de Gestión de la Vinculación Universitaria.

Área de comunicación. Personal del área de comunicación, integrado de la siguiente manera: Responsable de Comunicación e Información (RCI), Responsable de Mercadotecnia (RM), Responsable de Imagen e Identidad (RII).

Guía de comunicación de la vinculación. Documento de apoyo para orientar al solicitante en el proceso de requerimiento de un producto de comunicación.

Producto individual de comunicación. Productos que se solicitan de manera aislada para difundir el quehacer diario de la DGV. Comprenden las notas para redes sociales, notas individuales en Universo, videos, entrevistas, carteles, constancias, entre otros.

Producto complejo de comunicación. Comprenden una serie de productos individuales seleccionados para comunicar de manera estratégica las acciones de vinculación. Estos consideran los planes de comunicación, campañas publicitarias, eventos institucionales de la DGV, entre otros.

Documento “Estrategia de comunicación”. Formato en el que se especifican las acciones a implementar para la comunicación de una actividad detallando los recursos necesarios, así como la programación de cada una de ellas.

Comunicación externa. Acciones encaminadas a brindar información a usuarios externos de la DGV de acuerdo a objetivos establecidos y ejecutados a través de productos individuales o complejos.

Comunicación interna. Acciones para brindar información al personal que integra a la DGV de acuerdo a las necesidades de desarrollo organizacional. Pueden ser ejecutadas a través de “Categorización de productos de comunicación” (CGU-GE-OT-01) individuales o complejos.



Medios digitales de comunicación. Comprenden el portal institucional de la DGV, redes sociales como facebook, twitter, instagram y youtube, correo institucional UV, etc.

Canales de comunicación interna. Son aquellos que se utilizan entre el área de comunicación y el solicitante para la retroalimentación de la acción a comunicar, estos pueden ser: de forma presencial, correo electrónico institucional, llamada telefónica, videoconferencia y/o otros medios electrónicos.

Copy. Frase creativa que resume y comunica el objetivo de comunicación.

Público objetivo. Perfil que contempla aspectos psicológicos, sociales y demográficos de los usuarios a los que se planea dirigir la comunicación.

Acciones de vinculación. Son aquellas que se desarrollan a través de actividades de colaboración entre la Universidad y cualquier externo de su entorno de acción para el beneficio mutuo abarcando la docencia, la investigación y/o la extensión como parte de estas actividades.

Enlace de comunicación. Es la persona designada por un mando medio o superior, para gestionar, dar seguimiento e implementar las acciones de comunicación. Puede ser personal de la DGV o un miembro de la comunidad universitaria. También puede incidir en la toma de decisión, previo consentimiento de su jefe inmediato.

II. Políticas

1. Trabajar toda estrategia de comunicación que sea parte de una acción de vinculación dentro del proceso de vinculación universitaria, para su diseño, difusión e implementación.
2. Atender toda solicitud de diseño, comunicación y difusión, contemplada dentro de la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01)
3. Atender en tiempo y forma toda solicitud de comunicación, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento y a la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01), acorde a la naturaleza y/o complejidad de la misma.
4. Dar atención a todas las actividades de acuerdo con la programación anual de acciones de vinculación que requerirán diseño, comunicación y difusión, que se establecerá en enero con la información remitida por cada área que integra la DGV.
5. Atender aquellas acciones de vinculación no contempladas en la programación anual o mensual, previo cumplimiento de la solicitud debidamente requisitada de acuerdo a la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01), siempre que se cuente con los recursos necesarios.
6. Atender la comunicación de acciones no contempladas en la programación anual o mensual que sean de carácter urgente, sin solicitud apegada a la Guía CGU-GE-G-01, cuando el Director General de Vinculación lo indique, por ser de carácter prioritario para el proceso de vinculación universitaria.
7. Mantener apego a los lineamientos de acceso a la información, transparencia y manejo de datos y calidad, en todo momento de ejecución de este procedimiento.
8. Trabajar en coordinación con los jefes de ~~área~~ departamento y titular de la OTT, quienes son corresponsables de la comunicación, o con el enlace de comunicación asignado por ellos, para realizar y dar seguimiento a la solicitud de comunicación.
9. Contar con el visto bueno del Director General de Vinculación para la elaboración y ejecución de todos los productos de comunicación, ya sean complejos o individuales.
10. Realizar la comunicación de actividades de las regiones, cuando el personal de la DGV asignado participe en alguna acción de vinculación, siempre que lo haya notificado a su jefe inmediato y en apego a este procedimiento.



11. Realizar la difusión de actividades de entidades y dependencias regionales, cuando el CRV la solicite al responsable del equipo de comunicación, compartiendo la información pertinente.
12. Realizar el diseño, comunicación y/o difusión de proyectos de vinculación solicitados por un externo a la DGV, solo cuando se apeguen al Procedimiento de Gestión de la Vinculación universitaria, previa autorización del Director General de Vinculación y del responsable del equipo de comunicación.
13. Cualquier situación no prevista, será analizada y autorizada conjuntamente por el responsable del equipo de comunicación, el Jefe de Departamento, Titular de la OTT y/o el Director General de Vinculación.

III. Desarrollo

Descripción de actividades

A) INICIO

Solicitante

1. Solicita al responsable del equipo de comunicación la acción a comunicar por correo electrónico institucional, conforme a la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01). Puede marcar copia a los integrantes del área de comunicación.
 - a. En caso de ser un miembro del área de la DGV, deberá enviar el correo indicando que se realiza “por instrucción/indicación” del jefe inmediato, marcando copia a este;
 - b. En caso de ser un externo a la DGV, el Titular de la DGV deberá canalizarlo a la área de comunicación para su atención, especificando quien será el enlace de comunicación responsable de dar seguimiento.

Responsable del equipo de comunicación

2. Filtra y delega la solicitud de acuerdo a la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01).
 - a. Si es un producto individual, se designa a un integrante del área de comunicación y se realiza el producto conforme al inciso B.1 de este procedimiento;
 - b. Si es un producto complejo, se procede conforme al inciso B.2 de este procedimiento,



B) DESARROLLO DE PRODUCTOS DE COMUNICACIÓN

B.1) Producto individual

Área de Comunicación

3. Verifica que la información recibida cumpla con los requisitos especificados en la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01):
 - a. Si cumple, se procede conforme al punto no. 4;
 - b. Si no cumple, se solicita información faltante establecida en la guía CGU-GE-G-01.
4. Realiza el producto individual según la “Guía de operación interna del área de comunicación”, y el tipo de atención establecida;
5. Se presenta para su validación el producto al solicitante o enlace de comunicación, corroborando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la solicitud, con conocimiento y/o participación del responsable del equipo de comunicación:
 - a. En caso de requerir un cambio o tener un incumplimiento, el área de comunicación realizará el ajuste;
 - b. En caso de no requerir un ajuste, se procede conforme al punto no. 6.
6. Validando el cumplimiento de los requisitos en común acuerdo con el solicitante, se da por terminado el “proceso”.

B.2) Producto Complejo

I. Análisis de la necesidad de comunicación

Área de Comunicación

7. Verifica que la información recibida cumpla con los requisitos especificados en la “Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01):
 - a. Si cumple se procede conforme al punto 8;
 - b. En caso de no cumplir con los requisitos, se comunica con el solicitante para aclarar dudas o requerir información complementaria.

II. Planteamiento de estrategias y acciones

Área de Comunicación

8. Realiza una investigación sobre el tema para elaborar el documento “Estrategia de comunicación”. Esta investigación puede llevar hasta 7 días hábiles;
9. Mantiene comunicación con el solicitante y/o enlace de comunicación para conocer los detalles que permitan la interacción y retroalimentación;



10. Redacta el documento “Estrategia de comunicación”. Esta actividad puede durar de dos a siete días hábiles, dependiendo de la naturaleza de la acción a comunicar. Este documento contiene los siguientes elementos:
 - a. Contexto relativo al tema a comunicar;
 - b. Objetivos aplicables a la estrategia;
 - c. Público(s) objetivo(s);
 - d. *Copy* y mensaje de comunicación;
 - e. Estrategias y acciones;
 - f. Recursos y medios de comunicación a utilizar;
 - g. Programación / calendarización de actividades;
 - h. Recursos: materiales, financieros y humanos.
11. Presenta el documento al responsable del equipo de comunicación para su visto bueno, previo a la presentación al solicitante:
 - a. Si obtiene el visto bueno del responsable del equipo de comunicación, se procede a agendar reunión con el solicitante y los involucrados para presentar la estrategia de comunicación;
 - b. Si no, se realizan los ajustes solicitados.

III. Presentación de la estrategia de comunicación

Responsable del equipo de comunicación

12. Acuerda con el Solicitante, si la presentación de la propuesta se realizará de forma presencial/virtual o se envía la misma a través del correo electrónico para la retroalimentación con su equipo de trabajo:
 - a. Si es presencial/virtual, se establece lugar, fecha y hora para proceder conforme al punto 15 en adelante;
 - b. Si es por correo electrónico, el área de comunicación queda a la espera de aprobación u observaciones que tengan a la misma:
 - i. Si la propuesta es aprobada, se procede conforme al inciso IV;
 - ii. Si tiene observaciones, se procede conforme al inciso 16.

Área de Comunicación

13. Presenta la estrategia de comunicación al solicitante y su equipo de trabajo.

Solicitante

14. Con su equipo de trabajo, retroalimenta la propuesta durante la presentación de la misma. De ser necesario enviará al área de comunicación la información complementaria requerida.



Área de comunicación y solicitante de la acción de vinculación

15. Establecen acuerdos y fechas de entrega para los cambios solicitados, en caso de presentarse ajuste de la estrategia.

Área de comunicación

16. Atiende las observaciones o retroalimentación realizadas. Estas modificaciones deberán ser concluidas en un máximo de dos días hábiles posteriores a la recepción de las observaciones.

Responsable del equipo de comunicación

17. Manda al solicitante la “Estrategia de comunicación” con los cambios establecidos para su visto bueno.
 - a. Si el solicitante designó a un enlace de comunicación, se realiza el envío a los involucrados que tengan injerencia en la toma de decisión, para liberar la estrategia con su visto bueno.

Solicitante

18. Da autorización para la ejecución de la “Estrategia de comunicación”.

IV. Ejecución de la Estrategia de comunicación

Área de comunicación

19. Elabora los productos de comunicación de acuerdo a la “Estrategia de comunicación” autorizada, a la naturaleza de la acción y a las funciones de cada integrante;
20. Implementa las estrategias conforme a lo establecido en el documento de “Estrategia de comunicación”;
21. Realiza los ajustes pertinentes en el documento “Estrategia de comunicación” en caso de presentarse alguna situación no prevista;
22. Notifica al solicitante y/o enlace de comunicación los ajustes de la acción de vinculación a través de las vías de comunicación previamente establecidas.

Solicitante

23. Apoya en la implementación de la estrategia de acuerdo al documento “Estrategia de comunicación”.

Responsable del equipo de comunicación

24. Monitorea el cumplimiento de las actividades de la estrategia conforme al calendario establecido.
25. Reporta al solicitante los avances de la estrategia a través de los medios de comunicación previamente establecidos.



V. Seguimiento de la acción de vinculación

Responsable de Comunicación e Información

26. Monitorea la actividad ejecutada en medios institucionales y externos desde el día en que se realiza la acción hasta 3 semanas posteriores:
 - a. Con el RM para la actividad que le corresponda;
 - b. Con los solicitantes y/o responsables de toma de decisión.

Responsable de Mercadotecnia

27. Publica las notas en medios digitales oficiales de la DGV:
 - a. Las notas publicadas en el portal de la DGV se guardan de manera automática alimentando un acervo de publicaciones oficiales;
 - b. En redes sociales se replica la información publicada en el portal DGV.
28. Elabora el “Concentrado Virtual de Notas” para tener respaldo y dar seguimiento a las notas publicadas en el portal DGV y redes sociales. Este documento se localiza en la plataforma institucional OneDrive para control interno;
29. Recibe información de conclusión del evento por parte del solicitante para el cierre de la acción de comunicación;
30. Elabora al solicitante de la actividad un reporte final con los datos de alcance de las actividades de comunicación, dependiendo de la acción de comunicación realizada (establecido en la guía).

Responsable de imagen e identidad

31. Realiza el material gráfico de etapa final a la acción de vinculación solicitada, según corresponda:
 - a) Constancias: diseño, impresión;
 - b) Agradecimientos;
 - c) El que se determine en el documento “Estrategia de comunicación”.

C) EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Área de comunicación

32. Realiza encuesta de satisfacción al solicitante;
33. Evalúa los resultados obtenidos del producto y la estrategia de comunicación conforme a los objetivos fijados;
34. Entrega el reporte y el documento de evaluación de la estrategia de comunicación al solicitante y director general para su conocimiento.

Solicitante



35. En caso de que se requiera una atención posterior, se realiza inciso D). En caso contrario, se da por concluido el proceso.

D) ATENCIÓN POSTERIOR PARA SOLICITANTES PARTICIPANTES DE LA ACTIVIDAD

Responsable de mercadotecnia

36. Brinda atención posterior a los públicos objetivos o usuarios interesados en las acciones de vinculación comunicadas. Cuando surge alguna duda o inquietud de información, las remite al área de vinculación correspondiente.

Área de comunicación

37. Da atención a los solicitantes cuando requieren alguna información complementaria respecto al proceso de comunicación. La solicitud debe realizarse mediante correo institucional al jefe de departamento y/o titular de la OTT, especificando:
- a) Información requerida; y
 - b) Uso y manejo que se le dará a la información.

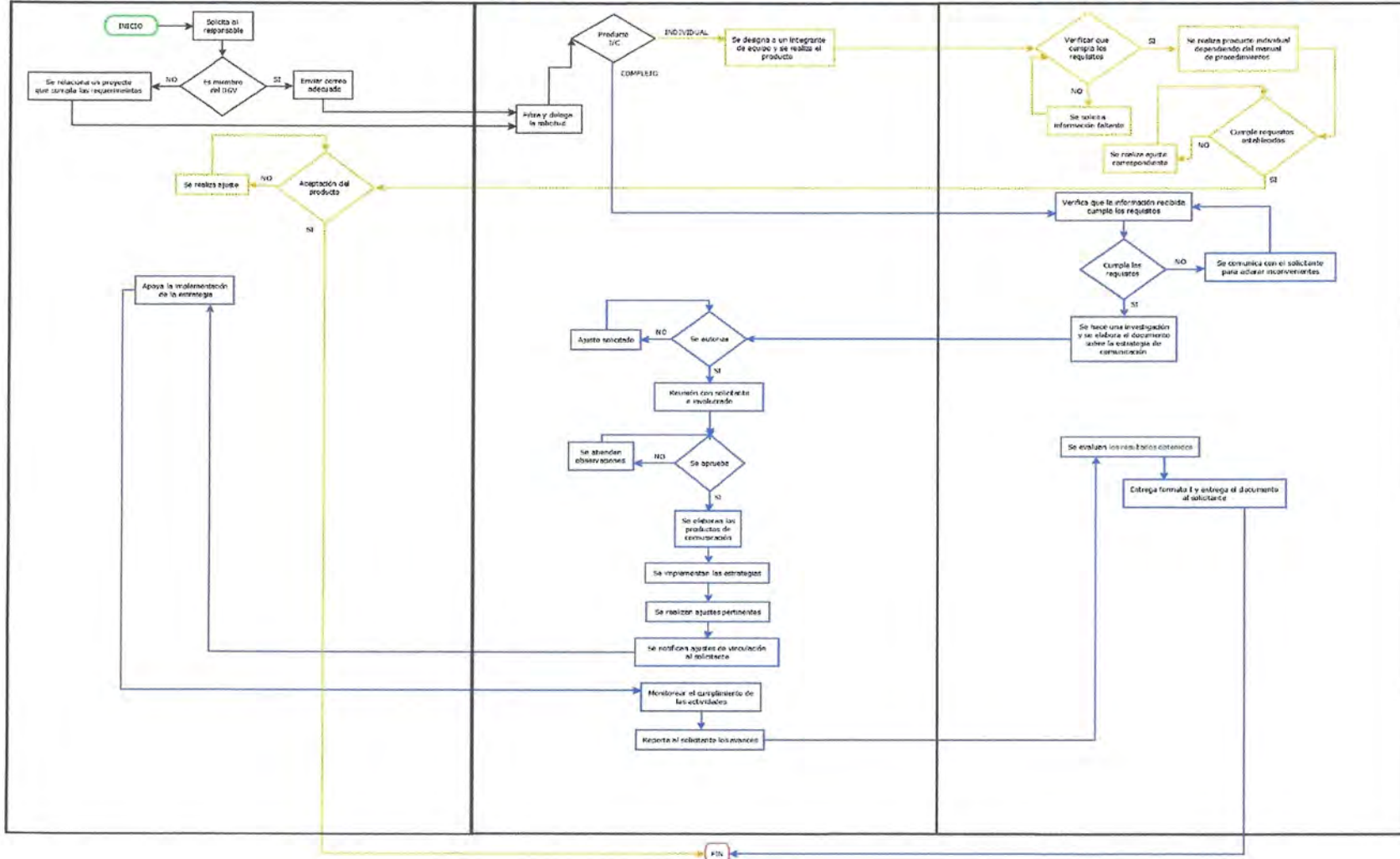


Diagrama de flujo

Solicitante

Responsable del equipo de comunicación

Equipo de Comunicación



IV. Referencias

1. Reglamento para la Comunicación Universitaria
2. Norma ISO 9001: 2015 Requisitos
3. Norma ISO 9000: 2015 Fundamentos y vocabulario, en la versión aplicable vigente
4. Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana

V. Atención a usuarios

Responsable del equipo de comunicación de la DGV

LSCA. Julio César Herrera Torres

jherrera@uv.mx

Edificio "C" de Rectoría, 3º Piso. Lomas del Estadio S/N, Zona Universitaria. C. P. 91000
Tel. 228 8421700 Ext. 11138

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 – 14:00 horas y 17:00-20:00 horas

Responsable de Mercadotecnia de la DGV

LPRP. Nancy Álvarez Ramírez

nanalvarez@uv.mx

Edificio "C" de Rectoría, 3º Piso. Lomas del Estadio S/N, Zona Universitaria. C. P. 91000
Tel. 228 8421700 Ext. 11138

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 – 14:00 horas y 17:00-20:00 horas

Responsable de Imagen e Identidad de la DGV

Mtro. Ignacio Ismael Muñoz Martínez

igmunoz@uv.mx

Edificio "C" de Rectoría, 3º Piso. Lomas del Estadio S/N, Zona Universitaria. C. P. 91000
Tel. 228 8421700 Ext. 11138

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 – 14:00 horas y 17:00 - 20:00 horas

Responsable de Comunicación e Información de la DGV

LLI. Amparo Garrido Méndez

ampgarrido@uv.mx

Edificio "C" de Rectoría, 3º Piso. Lomas del Estadio S/N, Zona Universitaria. C. P. 91000
Tel. 228 8421700 Ext. 11138

Horario de atención: lunes a viernes de 09:00 – 15:00 horas



VI. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
Solicitante	Cumplimiento de solicitud de la acción a comunicar, según lo establecido en Guía de comunicación de la vinculación” (CGU-GE-G-01).	Solicitante Director General de Vinculación Jefes de Departamento Titular de la OTT CRV Personal adscrito a la Dirección General de Vinculación	Productos individuales de comunicación que se hayan establecido, en cumplimiento con los requisitos de la solicitud. Productos complejos de comunicación que se hayan establecidos en la Estrategia de comunicación y a la cual se haya dado cumplimiento.
		Comunidad UV Público en General Participantes en las Acciones de Vinculación	Productos individuales, como el documento que valida la participación en la acción de vinculación. Productos complejos difundidos.

VII. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	22/08/2022	Políticas Todo el documento 13	Adecuación de redacción de políticas Mejora en ortografía y sintaxis Firmas de autorización

VIII. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dr. Serafín Flores de la Cruz Director General de Vinculación	 Dra. Jaqueline del Carmen Jongitud Zamora Secretaria de Desarrollo Institucional	22/08/2022	23/08/2022

IX. Anexos

(CVU-GE-G-01) Guía de comunicación de la vinculación

X. Créditos

La elaboración de la presente Guía estuvo a cargo de la Unidad de Cómputo, Informática y Comunicación de la Dirección General de Vinculación, dependiente de la Secretaría de Desarrollo Institucional, con el apoyo de la Unidad de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, siendo concluida y autorizada en agosto 2022 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Serafín Flores de la Cruz
Director General de Vinculación

LSCA. Julio César Herrera Torres
Responsable del equipo de comunicación de la DGV
Dirección General de Vinculación

LPRP. Nancy Álvarez Ramírez
Responsable de mercadotecnia de la Dirección
General de Vinculación

Mtro. Ignacio Ismael Muñoz Martínez
Responsable de imagen e identidad de la Dirección
General de Vinculación

LLI. Amparo Garrido Méndez
Responsable de comunicación e información de la
Dirección General de Vinculación

Mtra. Donají Callejas del Callejo
Responsable de seguimiento y control

Lic. Mercedes García Ángel
Apoyo técnico

Mtra. Brenda Osorio Mejorada
Apoyo de seguimiento y control

Lic. Mónica Tarelo Hernández
Analista de transparencia y Acceso a la
información