



MANUAL DE COMUNICACION

Documento:

MCD01

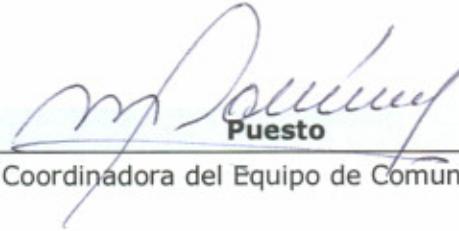
Revisión

01

Página 1 de 6

Actualizado por

Mayra Dominguez Delgado



Puesto

Coordinadora del Equipo de Comunicación

Revisado por

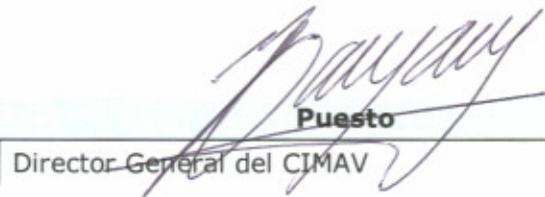
Julio Fierro Alonso

Puesto

Administrador del Programa de Calidad

Aprobado por

Jesús González Hernández



Puesto

Director General del CIMAV



MANUAL DE COMUNICACION

Documento: MCD01 Revisión 01 Página 2 de 6

Í N D I C E

1	Introducción.....	3
2	Objetivos.....	3
3	Definiciones.....	3
4	Comunicación interna y externa	
	Medios de Comunicación oficiales del CIMAV	4
	Correo Electrónico	
	Página Web	
	Integra	
	Boletín informativo IKIMA	
	Sistema PREGUNTALO	
	Buzón de Atención al Cliente	
	Buzón de Contraloría	
	Vitrinas	
Anexos		
TS01-NSC	Procedimiento de Uso y acceso a la información publicada en Sitios web del CIMAV....	Anexo1
TS02-NSC	Procedimiento de Uso y acceso a la información publicada en el Intranet del CIMAV...	Anexo2
TS03-NSC	Procedimiento de Administración del Correo Electrónico.....	Anexo3
EC01-NSC	Procedimiento de Elaboración del Boletín Informativo "Ikima".....	Anexo4
EC02-NSC	Procedimiento de Administración del Sistema "Pregúntalo".....	Anexo5
VN02	Procedimiento de Atención a Quejas del Cliente.....	Anexo6
OIC01-NSC	Procedimiento de Utilización de los Buzones del Órgano Interno de Control.....	Anexo7
EC03-NSC	Procedimiento de Actualización de Información en Vitrinas.....	Anexo8



MANUAL DE COMUNICACION

Documento:

MCD01

Revisión

01

Página 3 de 6

1.- Introducción

Antecedente:

Del artículo 14 del acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal (D.O.F. 27 de septiembre 2006) establece se actualicen las políticas, procedimientos y sistemas específicos de control interno que formen parte integrante de las actividades y operaciones cotidianas, asegurándose también que estén alineados a los objetivos, metas, programas y planes estratégicos institucionales. **Secretaría de la Función Pública.**

De la **CUARTA NORMA:** Informar y Comunicar y de la iniciativa 67IMO del Plan Estratégico 2008-2012 "Elaborar un manual de comunicación (interna y externa) con procedimientos y políticas que faciliten el control y flujo de la información. El Equipo de Comunicación y Difusión, presenta el siguiente documento.

2. Objetivos

Objetivo General:

Este documento (manual) es una herramienta de trabajo para el personal del CIMAV, que sirve para la identificación de los medios de comunicación oficiales del Centro y el buen uso de ellos.

Objetivos específicos:

- ✓ Definir los medios de comunicación oficiales del Centro.
- ✓ Dar a conocer políticas y procedimientos de los medios.
- ✓ Identificar al personal involucrado y,
- ✓ Actividades que se desarrollan en ellos.

3. Definiciones

Para fines de interpretación el control de éste manual y sus procedimientos se ha hecho en base al procedimiento de control de documentos CA01 y sus hojas de instrucción CA01H01 y CA01H02. La asignación de códigos fue hecha de la siguiente manera:

- **MCD:** Manual de Comunicación y Difusión
- **TS:** Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
- **EC:** Equipo de Comunicación
- **OIC:** Órgano Interno de Control
- **NSC:** No pertenece al sistema de gestión de la calidad



4. Comunicación Interna y Externa, medios de Comunicación oficiales del CIMAV

Comunicación Interna:

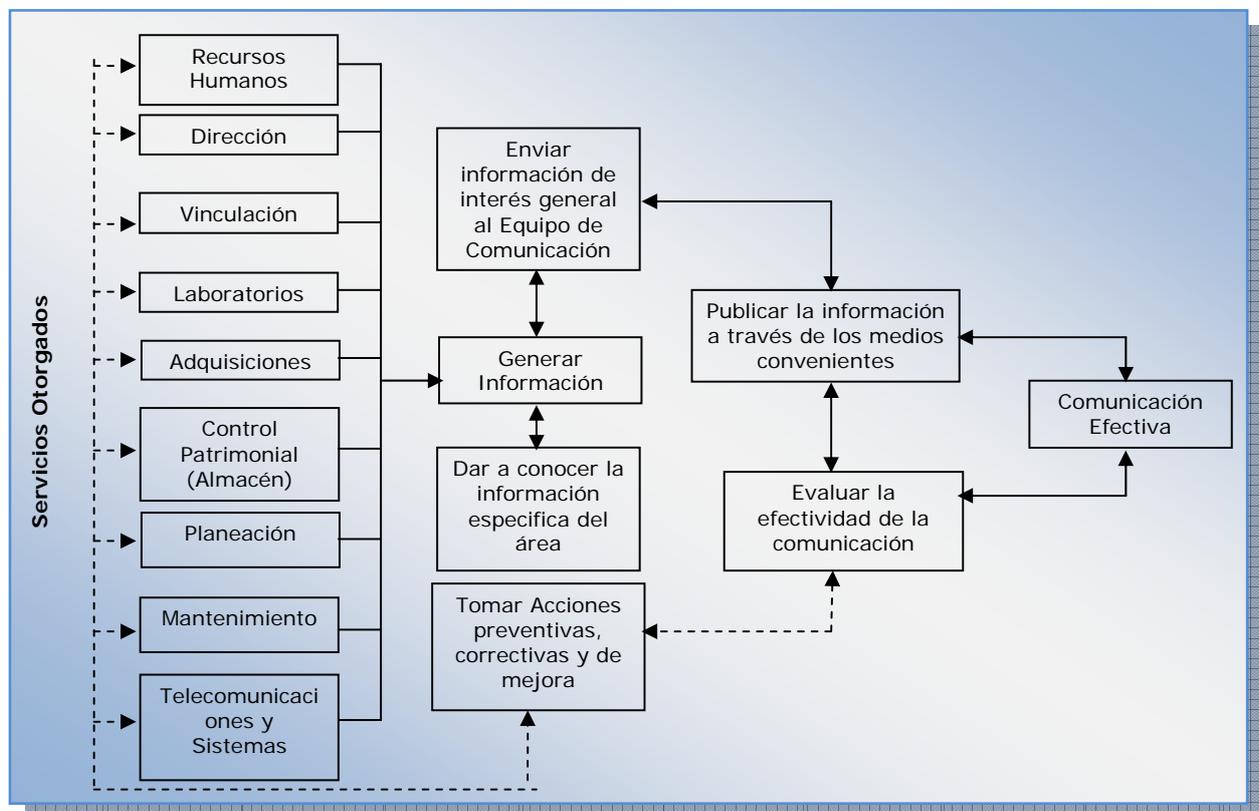
La comunicación interna, relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad, se lleva a cabo de diferentes maneras:

- A través del boletín IKIMA para informar a la comunidad sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y otros temas de interés general y,
- A través de cartas, oficios, posters, correos electrónicos, Intranet, vitrinas, mamparas y/o teléfono, cuando se trata de información específica que se quiere dar a conocer o cuando esta comunicación se requiera dar entre los Laboratorios, áreas o departamentos del CIMAV.

La efectividad de la comunicación se verifica a través de auditorías internas (CA03) y de encuestas aplicadas por el Equipo de Comunicación y Difusión, de manera que se pueda asegurar el Director General que los procesos de comunicación son apropiados.

El flujo de la comunicación se puede apreciar de manera general en el siguiente diagrama:

Modelo de Comunicación:





Comunicación externa:

Se centra en la imagen corporativa, “una imagen es el conjunto de significados por los que llegamos a conocer un objeto”, existen muchos medios de comunicación masivos como, prensa, radio y televisión; por los que una organización puede mantener comunicación, proyectar actividades de la Organización. Esta es una manera de que la Organización mantenga tanto su identidad como su imagen ante su público externo.

Medios de comunicación oficiales CIMAV

- ✦ Correo electrónico o e-mail** (electronic mail): Medio de Comunicación Oficial de la Institución que permite a los usuarios (personal y alumnos del Centro) enviar y recibir mensajes rápidamente.
Se cuenta con el procedimiento **TS03-NSC**, en el cual se establece la metodología para la solicitud, creación, uso correcto y vigencia de cuentas de correo electrónico.
- ✦ Integra:** Página oficial interna, donde se publica información de interés general del Centro. El procedimiento **TS02-NSC**, establece la metodología para la solicitud, creación y uso correcto del sistema integra.
- ✦ Sitios Web:** Es el sitio web oficial de las actividades e infraestructura del Centro en él establece las normas, políticas y procedimientos a las que se deberá sujetar toda publicación de información del CIMAV.
En anexo se encuentra el procedimiento **TS01-NSC**, de los sitios web.
- ✦ Ikima:** boletín electrónico interno que se publica mensualmente, que llega a la comunidad del Centro con las noticias más relevantes y de interés común con el fin de lograr una comunicación efectiva.
El procedimiento **EC01-NSC**, en anexo, muestra el desarrollo y uso correcto del medio y de quienes y que partes lo conforman.
- ✦ Pregúntalo:** Sistema que permite recibir y dar respuesta de manera anónima, si así lo decide el usuario, a preguntas, sugerencias y comentarios que realice el personal sobre las actividades del CIMAV, con el fin de mejorar la comunicación interna y el ambiente laboral. El desarrollo del Sistema se encuentra en el Procedimiento **EC02-NSC**.
- ✦ Vitrinas:** Medio para difundir e informar al cliente interno y externo, sobre actividades y servicios de interés general del CIMAV.
Para hacer el uso correcto de la misma, en el formato **EC03-NSC** se muestra su procedimiento.
- ✦ Buzón de quejas:** espacio en donde el cliente deposita alguna queja o sugerencia con respecto al servicio brindado por el CIMAV.

Dicho procedimiento se encuentra establecido en el formato **VN02** que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad.



MANUAL DE COMUNICACION

Documento:

MCD01

Revisión

01

Página 6 de 6

- **Buzón de Contraloría:** Obtener retroalimentación a través del uso de los buzones de contraloría para fortalecer los procesos de prevención, normatividad, detección y sanción para erradicar prácticas de corrupción, promoviendo la participación del personal del Centro, así como de nuestros clientes internos y externos, mediante el uso de los buzones de quejas, sugerencias y comentarios y así mejorar de manera progresiva la cultura de rendición de cuentas, transparencia y mejora continua en la honestidad y eficiencia de nuestros servicios

Se muestra en el procedimiento anexo **OIC01-NSC-01** de este manual.

Equipo de Comunicación

Alfredo Aguilar Elguezabal

Erika Casado Ayluardo

Cinthia Yadira Holguin Dominguez

Bibiana Borja Blanco

Melany Guzman Velderrain

Hilda Esperanza Esparza Ponce

Julio Cesar Fierro Alonso

Luis Antonio Soto Plascencia

Adriana Ramos Palomino

Mariana López Carrasco

Mayra Dominguez Delgado

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	No aplica	Emisión del Documento



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 1

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB DEL CIMAV		
Código del documento:	TS01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Elaborado por	Puesto
David Jonathan Hernández Montes	Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas <i>Jonathan Hdez.</i>
Participantes en el proceso	Puesto
N/A	<i>Rigoberto Ibarra</i>
Revisado y Aprobado por	Puesto
Rigoberto Ibarra Gómez	Jefe del Departamento de Servicios Generales



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB DEL CIMAV		
Código del documento:	TS01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

ANEXO 1

Propósito:

El presente documento establece las normas, políticas y procedimientos a las que se deberá sujetar toda publicación de información en sitios web del CIMAV.

Alcance:

Aplica para todo el personal que labora en el Centro.

Definiciones:

World Wide Web (WWW): Sistema de información distribuido, basado en hipertexto creado por Tim Berners-Lee. Este sistema se utiliza tanto para internet como para intranet o extranet.

Web: Servidor de información WWW. Se utiliza también para definir el universo WWW en su conjunto

Sitio Web: Colección de paginas web dotada de una dirección única.

Normas y Políticas:

Publicación de contenido.

- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas es el área facultada técnicamente para apoyar en la publicación y/o actualización de información en sitios Web del CIMAV a las áreas que lo soliciten.
- Toda publicación deberá contar con el visto bueno de la Coordinación de Comunicación Interna y Difusión a fin de que los contenidos se apeguen a los intereses y lineamientos institucionales de la Dirección General.
- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas será la única entidad autorizada y reconocida para llevar a cabo el análisis, diseño e instrumentación de estándares tecnológicos, procesamiento de datos e implementación de tecnologías de información relacionadas con tecnologías de Internet.
- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas tiene la facultad de hacer respetar los estándares tecnológicos de publicación en los sitios web, para mantener la coherencia de diseño y concepto del Intranet.
- Ninguna otra entidad podrá realizar modificaciones, configuraciones, instalaciones o liberaciones de hardware o software de procesamiento y comunicación de datos sin el visto bueno de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas, en lo relacionado a tecnologías de Internet.
- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas se reserva el derecho de inhabilitar servidores que ofrezcan servicios de Internet que no haya sido autorizado y opere dentro de la infraestructura del CIMAV.

La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas está facultada para realizar las siguientes actividades en cuanto a los servicios web:

- ✓ Edición y actualización de contenidos
 - ✓ Diseño Grafico
 - ✓ Diseño e instrumentación del esquema de navegación e interactividad
 - ✓ Análisis, diseño e instrumentación de aplicaciones
 - ✓ Administración del servidores Web, infraestructura de comunicaciones y transferencia de contenido
 - ✓ Proveer la interoperabilidad necesaria con servicios de terceros
 - ✓ Determinación de las necesidades de modificaciones en la infraestructura de datos
 - ✓ Administración y control de la infraestructura de comunicaciones relacionadas con dicha tecnología
- El nivel mínimo requerido para solicitar la publicación de contenidos en el sitio web principal del centro es de jefe o coordinador de área.
 - Todo contenido estará sujeto a revisión y podrá ser rechazado o eliminado discrecionalmente por los titulares de: Dirección General, Dirección Académica, Dirección Administrativa, Coordinación de Comunicación Interna y Difusión o Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 1

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICADA EN SITIOS WEB DEL CIMAV		
Código del documento:	TS01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

- El contenido de los sitios web puede ser filtrado por la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas y revisado ortográfica y orto tipográficamente
- Toda estrategia tecnológica vía Web deberá realizarse de manera conjunta con la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas, la cual analizara su viabilidad técnica
- El usuario acepta que la información publicada podrá ser eliminada o cambiada de su ubicación en los sitios web con previo aviso.
- El área solicitante es responsable del contenido o propósito de la información publicada en los sitios web.
- La solicitud de publicación de contenido podrá realizarse vía correo electrónico o presencialmente en la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas o en la Coordinación de Comunicación Interna y Difusión.

Restricciones.

No se permiten los siguientes puntos:

- Violar los derechos de privacidad de terceras personas.
- Publicar contenido para propósitos que puedan influir negativamente en la imagen del CIMAV
- Transmitir amenazas, material obsceno o de hostigamiento.
- Incluir textos o gráficos que excedan los límites de los estándares generalmente aceptados por la ética y buen gusto.
- Revelar a terceros contraseñas de acceso o compartirlas con otros usuarios.
- Usar fotografías, audio, video o textos externos que estén protegidos por Derechos de Autor (Copyright).
- Cualquier contenido que viole de alguna manera las políticas institucionales

Actividades (incluye responsabilidades):

La Coordinación de Comunicación Interna y Difusión es la responsable el contenido del sitio web principal. El contenido de los sitios web utilizados para eventos u organizaciones especiales son responsabilidad del área solicitante

Referencias:

Políticas Institucionales

Formatos:

N/A

Registros de Calidad:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
N/A			

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 2

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL INTRANET DEL CIMAV		
Código del documento:	TSC02-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12/ 16
Fecha de emisión:	2008 / 12/ 15	Vigencia:	2 años

Elaborado por	Puesto
David Jonathan Hernández Montes	Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas 

Participantes en el proceso	Puesto
N/A	

Revisado y Aprobado por	Puesto
Rigoberto Ibarra Gómez	Jefe del Departamento de Servicios Generales



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL INTRANET DEL CIMAV		
Código del documento:	TSC02-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12/ 16
Fecha de emisión:	2008 / 12/ 15	Vigencia:	2 años

Propósito:

El presente documento establece las normas, políticas y procedimientos a las que se deberá sujetar toda publicación de información en el sitio de Intranet del CIMAV (Integra).

Alcance:

Para todo el personal que labora en el Centro.

Definiciones:

Integra: Intranet del CIMAV ubicada en la dirección <http://integra.cimav.edu.mx>.

Intranet: Conjunto de contenidos compartidos por el personal del CIMAV que tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, informes y consultas, es también un importante medio de difusión de información interna. Es el medio mediante el cual todo el personal que labora en el CIMAV, aún no estando dentro del alcance del sistema, puede consultar los documentos que conforman.

Normas y Políticas:

Publicación de contenido.

- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas es el área facultada técnicamente para apoyar en la publicación y/o actualización de información en el Intranet (Integra) a las áreas que lo soliciten.
- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas será la única entidad autorizada y reconocida para llevar a cabo el análisis, diseño e instrumentación de estándares tecnológicos, procesamiento de datos e implementación de tecnologías de información relacionadas con tecnologías de Internet.
- La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas tiene la facultad de hacer respetar los estándares tecnológicos de publicación en el Integra, para mantener la coherencia de diseño y concepto del Intranet.

La Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas esta facultada para realizar las siguientes actividades en cuanto al Intranet:

- ✓ Edición y actualización de contenidos
- ✓ Diseño Grafico
- ✓ Diseño e instrumentación del esquema de navegación e interactividad
- ✓ Análisis, diseño e instrumentación de aplicaciones
- ✓ Administración del Servidor Web
- ✓ Determinación de las necesidades de modificaciones en la infraestructura de datos
- ✓ Administración y control de la infraestructura de comunicaciones relacionadas con dicha tecnología
- El nivel mínimo requerido para solicitar la publicación de contenidos en el Integra es de jefe o coordinador de área
- Todo contenido estará sujeto a revisión y podrá ser rechazado discrecionalmente por los titulares de: Dirección General, Dirección Académica, Dirección Administrativa o Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
- El contenido en la Intranet puede ser filtrado por la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas y revisado ortográfica y ortotipográficamente
- Toda estrategia tecnológica vía Web deberá realizarse de manera conjunta con la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas, la cual analizara su viabilidad técnica
- El usuario acepta que la información publicada podrá ser eliminada o cambiada de su ubicación en el Integra con previo aviso.
- El área solicitante es responsable del contenido o propósito de la información publicada en el Integra.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	USO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN EL INTRANET DEL CIMAV		
Código del documento:	TSC02-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12/ 16
Fecha de emisión:	2008 / 12/ 15	Vigencia:	2 años

- La solicitud de publicación de contenido podrá realizarse vía correo electrónico o presencialmente en la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas.
- Todo empleado del CIMAV deberá contar con un usuario y clave para acceder a las aplicaciones dentro del Integra, dicha cuenta dejará de existir cuando el empleado deje de laborar en el centro.

Restricciones.

No se permiten los siguientes puntos:

- Violar los derechos de privacidad de terceras personas.
- Publicar contenido para propósitos que puedan influir negativamente en la imagen del CIMAV
- Transmitir amenazas, material obsceno o de hostigamiento.
- Incluir textos o gráficos que excedan los límites de los estándares generalmente aceptados por la ética y buen gusto.
- Autorizar o permitir el uso a personas ajenas al CIMAV
- Revelar a terceros contraseñas de acceso o compartirlas con otros usuarios.
- Usar fotografías, audio, video o textos externos que estén protegidos por Derechos de Autor (Copyright).
- Cualquier contenido que viole de alguna manera las políticas institucionales

Actividades (incluye responsabilidades):

Cualquier persona que labore en el Centro y sea responsable de un proceso, podrá solicitar al Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas publicar información de acuerdo a las políticas de Integra.

Referencias:

Políticas Institucionales

Formatos:

N/A

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

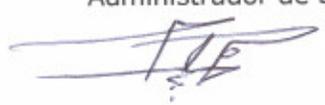
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 3

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRONICO		
Código del documento:	TS03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Elaborado por	Puesto
David Jonathan Hernández Montes	Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas 
Participantes en el proceso	Puesto
Iván Levi Templeton Olivares	Administrador de Sistemas 
Revisado por	Puesto
David Jonathan Hernández Montes	Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas 
Aprobado por	Puesto
Rigoberto Ibarra Gómez	Jefe del Departamento de Servicios Generales



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRONICO		
Código del documento:	TS03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

ANEXO 3

Propósito:

Establecer la metodología para la solicitud, creación, uso correcto y vigencia de cuentas de correo electrónico.

Alcance:

Aplica a todas las personas que laboran, están inscritas en maestría o doctorado, se encuentran con carácter de becario o están cumpliendo con su Servicio Social en la Institución.

Políticas:

Los usuarios del correo electrónico de CIMAV tienen explícitamente prohibido enviar correo electrónico no solicitado ("junk mail" o "spam") o hacer un uso inadecuado de los servicios de foros de discusión-usenet news- ("usenet spam" o "crossposting"). Dichas actividades, pueden ser, sin limitarse a las siguientes:

- Colocar o escribir un mensaje, o mensajes similares en contenido a un gran número de foros de discusión o "newsgroups".
- Colocar o escribir mensajes en foros de discusión o "newsgroups" que violen las reglas de esos foros o "newsgroups". Recolectar las respuestas a los mensajes o correo electrónico no solicitado.
- Enviar cualquier tipo de mensaje o correo electrónico no solicitado que pueda provocar alguna queja de un usuario u organización.
- Enviar correo electrónico con peticiones de caridad, peticiones de firmas, venta de productos, o cualquier tipo de mensaje o cartas en cadena.
- Enviar mensajes o correo electrónico no solicitado sin advertir claramente en el mensaje que el destinatario puede ser excluido de recibir mensajes adicionales de quien escribió y/o envió el mensaje original.
- Enviar correo electrónico que no especifique exactamente quien lo envía, la dirección para respuestas y/o la dirección de correo electrónico de origen.
- Enviar mensajes o correo electrónico que no sea de carácter oficial a las cuentas generales del Centro (Administrativos, Técnicos, Investigadores, Alumnos, etc.)
- Utilizar la infraestructura de red del CIMAV, equipos asignados a usuarios del CIMAV, de algún otro proveedor de servicio de Internet o dispositivos de cualquier tipo conectado a la red Internet que pertenezca a cualquier organización, con fines de abusar de él y utilizarlo como servidor de correo electrónico de paso o "mail relay" para hacer llegar a una gran cantidad de usuarios mensajes o correos electrónicos no solicitados o "spam", así como también el utilizarlos para colocar o escribir mensajes de contenido similar en varios grupos o foros de discusión "newsgroups".

Definiciones:

Correo electrónico o e-mail (electronic mail): Medio de Comunicación Oficial de la Institución. Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Foros de discusión: Aplicación web que le da soporte a **discusiones** u **opiniones** en línea.

Newsgroups: Los **grupos de noticias** (*newsgroups* en inglés) son un medio de comunicación dentro del sistema Usenet en el cual los usuarios leen y envían mensajes textuales a distintos tableros distribuidos entre servidores con la posibilidad de enviar y contestar a los mensajes.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 3

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRONICO		
Código del documento:	TS03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Spam o Usenet Spam: Se llama **spam, correo basura** a los mensajes no solicitados, habitualmente de tipo publicitario, enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor.

Crossposting: El envío cruzado o **crossposting** es el acto consistente en enviar el mismo mensaje a diferentes foros, grupos de noticias, grupo de discusión, etc.

Integra: Intranet del CIMAV.

Intranet: Conjunto de contenidos compartidos por el personal del CIMAV que tiene como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, informes y consultas, es también un importante medio de difusión de información interna. Es el medio mediante el cual todo el personal que labora en el CIMAV, aún no estando dentro del alcance del sistema, puede consultar los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Actividades (incluye responsabilidades):

Cualquier persona que labore, estén inscritas en maestría o doctorado, se encuentren con carácter de becario o este cumpliendo con su Servicio Social en la institución tiene derecho a solicitar una cuenta de correo electrónico al **Jefe del Departamento de Sistemas**. Adicionalmente, cuando la situación lo justifique, se podrá autorizar la creación de cuentas para usuarios externos.

La clasificación de usuarios es la siguiente:

Usuarios CIMAV (Internos)	Usuarios externos
Investigadores, Técnicos, Profesores, o investigadores invitados	Investigadores y/o profesores
Personal administrativo.	Estudiantes
Estudiantes de la institución.	Instituciones educativas y/o de investigación.
Becarios o personas que realicen su servicio social en la institución.	Organismos gubernamentales.
	Organismos no gubernamentales.
	Cualquier persona que no sea empleado o estudiante de la institución.

Creación de Cuentas de Correo Electrónico

A partir de que la persona es contratada y dada de alta por el Departamento de Recursos Humanos en el sistema de nomina de la institución, éste llama a el Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas o al Administrador de Sistemas, los cuales verifican en el Integra, que el empleado aparezca en el sistema de nomina y le asignan una cuenta de correo electrónico.

Para la creación de cuentas de estudiantes es necesario que el Departamento de Posgrado mande cada semestre por correo electrónico a la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas una lista de los alumnos que fueron aceptados y que están inscritos en la institución.

Las cuentas de usuarios externos, el interesado y/o grupo interesado necesita presentar un oficio a la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas en el cual se justifique la necesidad de una cuenta de correo electrónico, dicha información será analizada por la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas y la

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 3

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL CORREO ELECTRONICO		
Código del documento:	TS03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Dirección Académica o Dirección Administrativa según sea el caso y posteriormente notificará el interesado y/o grupo interesado.

Vigencia de una cuenta de correo electrónico

Las cuentas creadas en la Red-CIMAV tendrán una duración finita la cual será determinada por los siguientes criterios:

1. Las cuentas de estudiantes tendrán una duración máxima igual al período límite establecido para terminar los estudios, a partir del momento en que el alumno se inscribe, estas cuentas deberán ser renovadas cada año. Una vez concluidos sus estudios podrán solicitar que la cuenta se conserve durante un plazo máximo de 3 meses.
2. Las cuentas para personas que realicen su servicio social y becarios en el Centro permanecerán durante el periodo que dure el programa, usualmente 6 meses a partir de la fecha de su creación.
3. Las cuentas de las personas que trabajan en el centro se mantendrán mientras el usuario no solicite su eliminación. Cuando un empleado deje de laborar en el centro podrá solicitar que se conserve su cuenta por un periodo máximo de 3 meses.
4. Todas las cuentas que tengan 3 meses o más de no ser utilizados se cancelarán.
5. Las cuentas externas se mantendrán por un plazo máximo de 12 meses, si al usuario le interesa continuar gozando de los servicios de red tendrá que solicitar su renovación.
6. Los casos de las cuentas del personal que se encuentre de permiso o comisión serán analizados de manera individual.
7. Los responsables de dar de baja la cuenta de correo electrónico en base a los criterios anteriores serán el Jefe de la Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas y el Administrador de Sistemas.

Referencias:

N/A

Formatos:

N/A

Registros de Calidad:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
N/A			

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-10	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia:	3 años

ELABORADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Responsable:	
Lic. Carmen Cecilia Miranda Silva	Asesor Comercial

REVISADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Ing. Julio César Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

APROBADO POR:

NOMBRE	PUESTO
Lic. Sergio Veruette Amaya	Director de Vinculación

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-10	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia: 3 años

PROPÓSITO: Definir las actividades que se realizan para evaluar la satisfacción del cliente acerca del cumplimiento de sus necesidades con respecto al servicio proporcionado por la organización, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

ALCANCE: Aplica a los clientes del CIMAV que solicitan servicios a los laboratorios.

DEFINICIONES:

Responsable del área: es la persona asignada para darle seguimiento al proceso de tomar acciones que permitan mejorar la satisfacción del cliente y/o implantar las sugerencias.

Satisfacción: cumplimiento de las expectativas del cliente con respecto a sus necesidades.

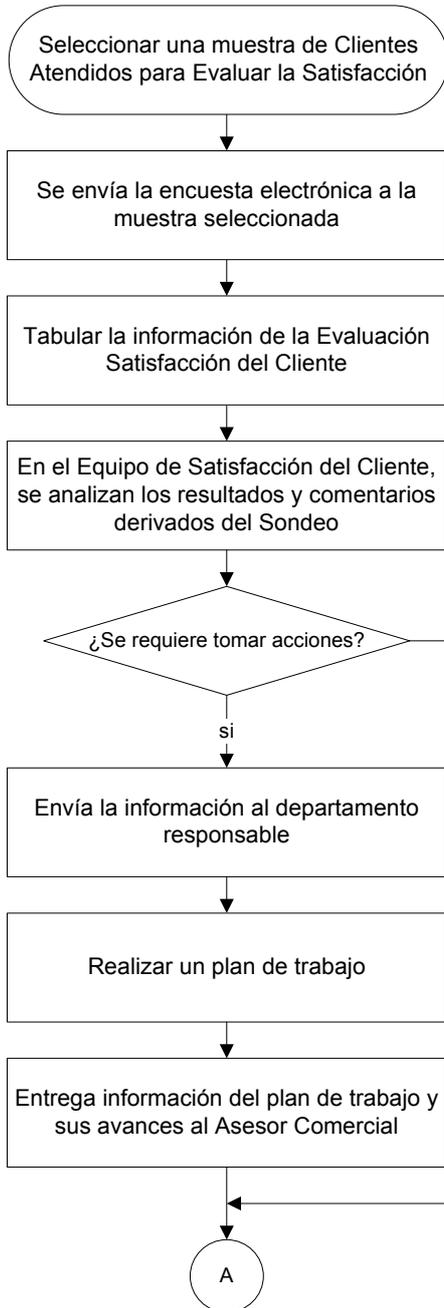
ACTIVIDADES (incluye RESPONSABILIDADES):

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-10	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Mensualmente se toma una muestra aleatoria de los clientes atendidos en el mes inmediato anterior de acuerdo al porcentaje de confiabilidad que se quiere obtener.

Asesor Comercial

Mensualmente se enviará la encuesta electrónica para su llenado Formato VN03F01. Los clientes que no contesten o bien que no cuenten con acceso a la encuesta vía electrónica, se evaluarán vía telefónica. En caso de recibir una queja se atenderá con base al procedimiento VN02.

Asesor Comercial

Trimestralmente, se tabula la información de la evaluación y se hace el informe

Asesor Comercial

Las acciones correctivas derivadas de los resultados y comentarios se presentarán en Revisiones por la Dirección.

Asesor Comercial

¿Se requiere tomar acciones?

si

Asesor Comercial

Envía la información al departamento responsable

Depto. responsable

Realizar un plan de trabajo

Seguir el procedimiento de Acciones Correctivas CA06.

Depto. responsable

Entrega información del plan de trabajo y sus avances al Asesor Comercial

A

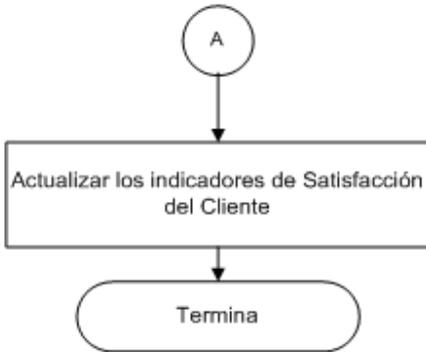
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente	
	Código del documento: VN03-10	Efectivo: 2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia: 3 años

DIAGRAMA DE FLUJO

RESPONSABLE

COMENTARIOS



Asesor Comercial

Presentar la información en la Revisión de la Dirección

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		
	Nombre del procedimiento: Satisfacción del Cliente		
	Código del documento: VN03-10	Efectivo:	2010-08-20
	Fecha de emisión: 2003-11-18	Vigencia:	3 años

REFERENCIAS:

Norma	ISO/IEC 17025: 2005	4.7.1 y 4.7.2
Norma	ISO 9001: 2008	7.2.3 c y 8.2.1
Formato	Quejas y Sugerencias	VN02F01
Procedimiento	Acciones Correctivas	CA06

REGISTROS DE CALIDAD:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Encuesta de Satisfacción del Cliente	VN03F01	4 años	Asesor Comercial
Reporte de Satisfacción del Cliente	VN03F02	4 años	Asesor Comercial

ANEXOS:

No aplica.

FORMATOS:

No aplica.

CONTROL DE MODIFICACIONES:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
08	2007-06-06	Se modificó la periodicidad de aplicación de las encuestas del sondeo de Satisfacción del Cliente de semanal a mensual y la realización del informe de mensual a trimestral. Se determinó el manejo de los comentarios
09	2008-05-30	Se modificó el texto en el diagrama de flujo, se menciona que en el equipo de Satisfacción del Cliente se analizarán los resultados y comentarios derivados del sondeo además de que trimestralmente se tabulará la información de la evaluación y se hará el informe.
10	2010-08-16	Se reviso el procedimiento y se actualizo la referencia a la norma ISO 9001: 2008. No se realizaron cambios en el procedimiento.

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento: **ELABORACIÓN DEL BOLETÍN INFORMATIVO "IKIMA"**

Código del documento: **EC01-NSC-01**

Efectivo:

2008 / 12/ 16

Fecha de emisión: **2008 / 12/ 15**

Vigencia:

2 años

ANEXO 4

Elaborado por	Puesto
Mayra Dominguez Delgado	Coordinadora del Equipo de Comunicación

Participantes en el proceso	Puesto
Luis Antonio Soto Plascencia	Diseño gráfico
Alfredo Aguilar Elguezabal	Jefe del Depto. de Química de Materiales
Cinthia Yadira Holguin Dominguez	Asistente del área de Posgrado
Hilda Esperanza Esparza Ponce	Técnico del Laboratorio de Recubrimientos M.
Adriana Ramos Palomino	Técnico del área de Telecomunicaciones y Sistemas
Erika Casado Ayluardo	Asistente de Dirección General
Julio Cesar Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

Revisado por	Puesto
Julio Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

Aprobado por	Puesto
Jesús González Hernández	Director General

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	ELABORACIÓN DEL BOLETÍN INFORMATIVO "IKIMA"		
Código del documento:	EC01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12/ 16
Fecha de emisión:	2008 / 12/ 15	Vigencia:	2 años

Propósito:

Difundir a través de medios electrónicos la publicación de eventos, notas e información de actividades de interés para la comunidad del centro.

Alcance:

Con un periodo mensual, llegar a la comunidad del Centro con las noticias más relevantes y de interés común con el fin de mejorar la comunicación interna.

Políticas:

- Solo se publicará información de interés común para la comunidad del Centro.
- Se podrán abrir nuevas secciones según las necesidades.

Definiciones:

Sección: Parte que conforma el boletín informativo referente a un tema específico.

Nota: Información que conforma la sección y la cual será publicada.

Medios electrónicos: Correo electrónico o intranet (Pagina Integra).

Comunidad del Centro: Personal y estudiantes.

Ikima: De origen tarahumara, que significa "Estar informados".

Actividades (incluye responsabilidades):

Los miembros del Equipo de Comunicación Involucrados en recabar la información de las diferentes secciones que conforma el boletín. (Eventos, nuestras áreas, cultura, artículos publicados, etc.), deberá remitir oportunamente al coordinador del IKIMA, un documento escrito que contenga la nota para su publicación, esta deberá ser enviada en formato Word, letra arial 12 y con una semana de anticipación a la fecha de su publicación para efectos de revisión y edición del boletín informativo.

Este boletín tendrá una emisión periódica mensual, la cual será el primer miércoles de cada mes.

Para tener acceso al boletín se hará de las siguientes vías alternas:

1. Directamente al Sitio Ikima (<http://ikima.cimav.edu.mx/>) donde además se conserva un historial de las ediciones ya publicadas.
2. A través de la Pagina Integra (<http://integra.cimav.edu.mx/>) en el cual se encuentra un apartado o link del Boletín informativo,
3. Y finalmente por medio de la cuenta de correo electrónico comunicacion@cimav.edu.mx, donde además se podrán recibir información que se quiera publicar y que sea de interés común de la Comunidad del Centro, así como quejas y sugerencias acerca del servicio que presta este medio de comunicación.

Referencias:

N/A

Formatos:

N/A

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	<u>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA "PREGUNTALO"</u>		
Código del documento:	<u>EC02-NSC-01</u>	Efectivo:	<u>2008 / 12 / 16</u>
Fecha de emisión:	<u>2008 / 12 / 15</u>	Vigencia:	<u>2 años</u>

ANEXO 5

Elaborado por	Puesto
Mayra Dominguez Delgado	Coordinadora del Equipo de Comunicación

Participantes en el proceso	Puesto
N/A	

Revisado por	Puesto
Julio Fierro Alonso	Administrador del Programa de Calidad

Aprobado por	Puesto
Jesús González Hernández	Director General

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 5

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA "PREGUNTALO"		
Código del documento:	EC02-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Propósito:

Recibir y dar respuesta de manera anónima, si así lo decide el usuario, a preguntas y sugerencias que realice el personal sobre las actividades del CIMAV, con el fin de mejorar la comunicación interna y el ambiente.

Alcance:

Es de uso exclusivo para el personal del CIMAV.

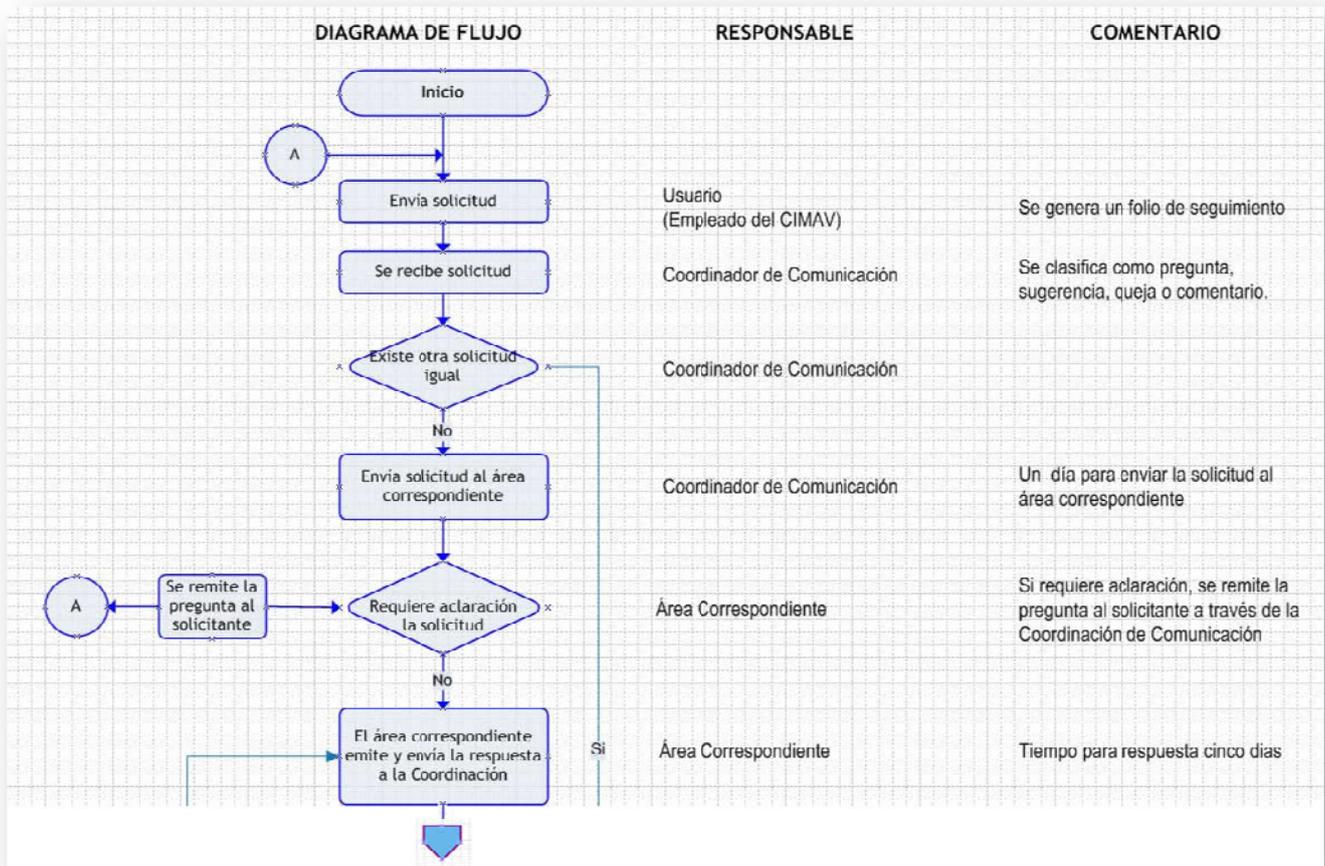
Políticas:

N/A.

Definiciones:

Sistemas de preguntas y respuestas: Este tipo de sistemas permite a los usuarios construir y publicar en el Internet cuestionarios en tiempo real. El usuario puede crear las preguntas y seleccionar diferentes tipos de opciones para ser contestadas, tales como espacios normales de texto, listas, botones de selección de menú. Las respuestas pueden ser guardadas a una base de datos ó enviadas por e-mail.

Actividades (incluye responsabilidades):



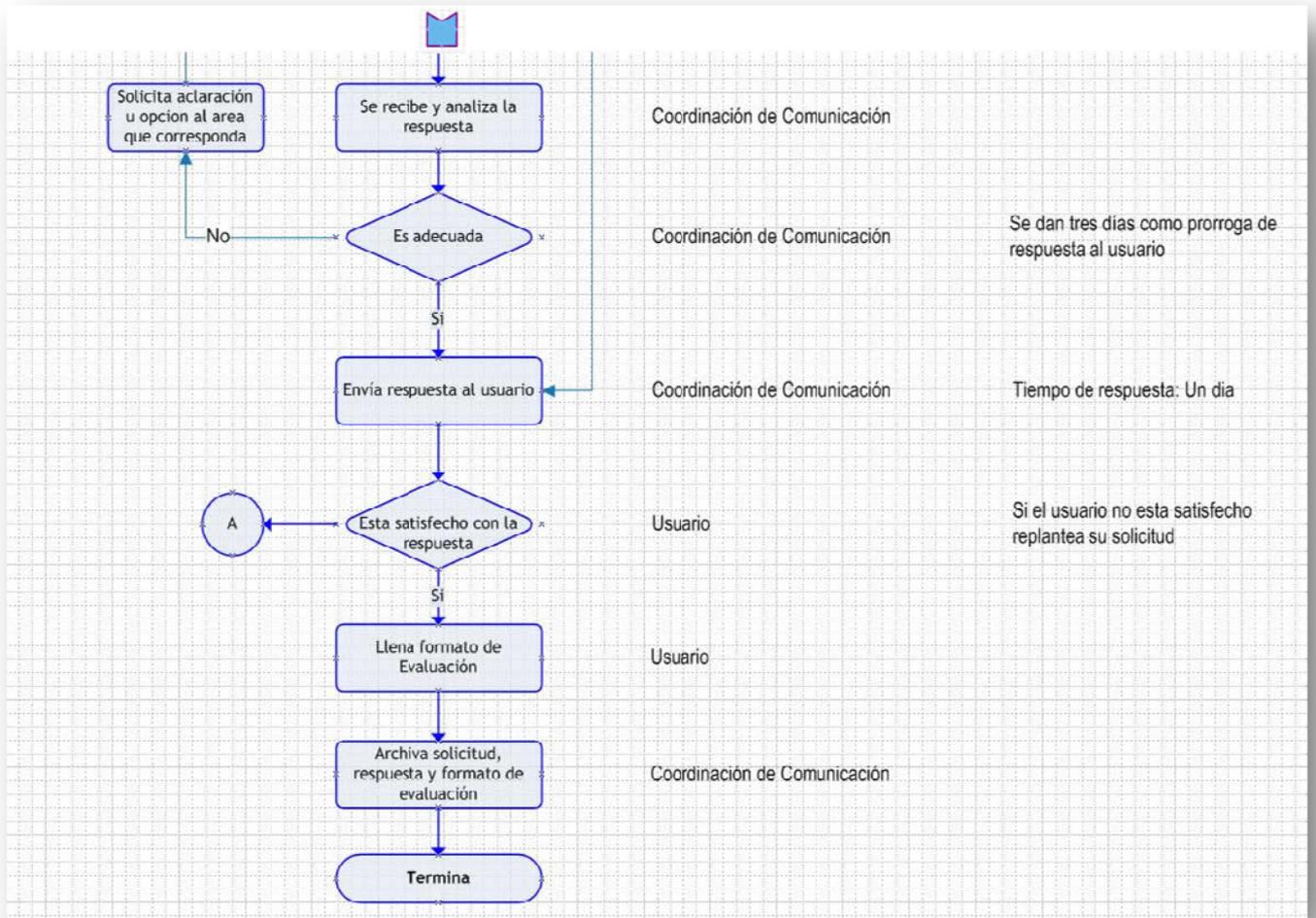
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 5

Nombre del documento:	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA "PREGUNTALO"		
Código del documento:	EC02-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años



Referencias:

N/A

Formatos:

N/A

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

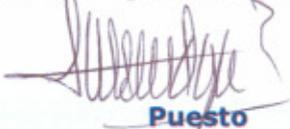
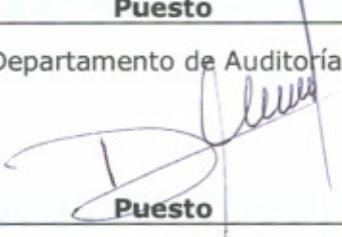
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 7

Nombre del documento:	UTILIZACION DE LOS BUZONES DEL ORGANISMO INTERNO DE CONTROL		
Código del documento:	OIC01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Elaborado por	Puesto
Ing. Andrés Mendoza Molina	Titular del Órgano Interno de Control 
Participantes en el proceso	Puesto
C. Nidia Yanet Baca Chaparro	Asistente del Titular del Órgano Interno de Control 
Revisado por	Puesto
C.P. David Ramón Soto López	Jefe del Departamento de Auditoría Interna 
Aprobado por	Puesto
Ing. Andrés Mendoza Molina	Titular del Órgano Interno de Control 

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	UTILIZACION DE LOS BUZONES DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL		
Código del documento:	OIC01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

ANEXO 7

Propósito:

Obtener retroalimentación a través del uso de los buzones de contraloría para fortalecer los procesos de prevención, normatividad, detección y sanción para erradicar prácticas de corrupción, promoviendo la participación del personal del Centro, así como de nuestros clientes internos y externos, mediante el uso de los buzones de quejas, sugerencias y comentarios y así mejorar de manera progresiva la cultura de rendición de cuentas, transparencia y mejora continua en la honestidad y eficiencia de nuestros servicios.

Alcance:

Aplica a clientes internos y externos.

Políticas:

- Apegarse a la normatividad a cargo del Órgano Interno de Control.
- Proporcionar medios adecuados para que el personal y clientes externos participen con sus quejas y denuncias.

Definiciones:

Buzón: contenedor receptor de quejas, sugerencias, comentarios, denuncias, felicitaciones, reconocimientos etc.

Cliente externo: proveedores, vendedores, instituciones educativas, personas que requieran de algún servicio o cualquier persona externa que tenga alguna relación con el CIMAV.

Cliente interno: personal y estudiantes de CIMAV

Actividades (incluye responsabilidades):

Los buzones están colocados, uno en la recepción del Edificio de Administración y el otro a la entrada del Edificio de Investigación que son áreas de tránsito frecuente.

Los clientes, tanto internos como externos, puede presentar sus sugerencias, reconocimientos, quejas y denuncias.

1. Cada viernes la Asistente del Órgano Interno de Control, debe revisar el contenido de los buzones.
2. Entrega al responsable del Órgano Interno de Control, los formatos que haya encontrado.
3. Registra en la "Carpeta de Buzón", toda la información contenido en los formatos, nombre, teléfono, etc.
4. El Titular del Órgano Interno de Control, recibe la información, la analiza y da seguimiento a la petición encontrada.

Referencias:

"Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

Art. 10 "En las Dependencias y E se establecerán unidades específicas a las que el público tenga fácil acceso para que cualquier interesado pueda presentar quejas o denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos".

Formatos:

N/A



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	UTILIZACION DE LOS BUZONES DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL		
Código del documento:	OIC01-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

ANEXO 7

Registros de Calidad:

Nombre	Código	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo
Carpeta de Buzón	Sin Código	1 año	Asistente del Órgano Interno de Control

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

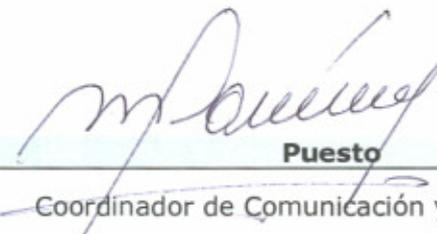
El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

ANEXO 8

Nombre del documento:	ACTUALIZACION DE INFORMACION EN VITRINAS		
Código del documento:	EC03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

Elaborado por	Puesto
Erika Casado Ayluardo	Asistente de Dirección
	
Participantes en el proceso	Puesto
N/A	
Revisado y Aprobado por	Puesto
Mayra Domínguez Delgado	Coordinador de Comunicación y Difusión
	

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.



PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre del documento:	ACTUALIZACION DE INFORMACION EN VITRINAS		
Código del documento:	EC03-NSC-01	Efectivo:	2008 / 12 / 16
Fecha de emisión:	2008 / 12 / 15	Vigencia:	2 años

ANEXO 8

Propósito:

Difundir e informar al cliente interno y externo, sobre actividades y servicios de interés general.

Alcance:

Clientes internos y externos que desee publicar información.

Políticas:

- El tipo de información que se puede publicar es de carácter institucional y de interés general.
- Toda la información a publicar se hará a través de las vitrinas, evitando pegar hojas en paredes y/o puertas.
- Los anuncios clasificados deberán ir en tamaño de media carta deberá especificarse la vigencia de cada documento.

Definiciones:

Vitrinas: Instrumento de contenido, por el cual se realiza el proceso comunicacional y difusión aparición regular y periódica.

Contienen productos y su publicidad. Se colocan en las entradas y/o salidas de los establecimientos para su mejor ubicación.

Cliente Interno: personal y estudiantes CIMAV.

Cliente Externo: proveedores, vendedores, instituciones educativas, que tengan injerencia con el CIMAV..

Actividades (incluye responsabilidades):

1. Todo cliente podrá publicar información a través del Equipo de Comunicación y Difusión con: Asistente de Dirección y/o Coordinador de Comunicación y Difusión.
2. Los estudiantes podrán hacer uso de las vitrinas a través del Área de Posgrado.
3. La información será publicada por un tiempo máximo de 30 días o de acuerdo a su vencimiento.
4. Si se requiere publicar la información en las seis vitrinas disponibles deberán traer la cantidad de material suficiente para ello.

Referencias:

N/A

Formatos:

N/A

Control de modificaciones:

Revisión No.	Fecha de actualización	Descripción del cambio
01	N/A	Emisión del Documento

El usuario es responsable de consultar la versión vigente de este documento a través de INTRANET.