

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-DIC-04
	Comunicación Interna y Externa	Rev.02
		Fecha de emisión
		18/jun/2024

1. OBJETIVO

Consolidar la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos como un referente a nivel nacional e internacional, comunicando sus procesos, logros, servicios y contribuciones a la comunidad, a través de sus distintos canales y estrategias de comunicación interna, y externa.

2. ALCANCE

Aplica a todas las áreas que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 3.1. Agencia:** Agencia de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. Comunicación:** Es el mecanismo esencial mediante el cual existen y se desenvuelven las relaciones humanas, por lo que debe ser entendida como un elemento de gestión que contribuye a fomentar la integración, motivación y desarrollo personal.
- 3.3. Comunicación externa:** Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones, a proyectar una imagen favorable y/o a promover sus productos y servicios.
- 3.4. Comunicación interna:** Requisito de la norma en que la dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integral.

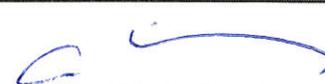
4. REFERENCIAS

- 4.1. ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.
- 4.2. Manual de identidad de la AMBU.

5. DESARROLLO.

5.1. Responsable de comunicación

- 5.1.1. La Jefatura de Comunicación y Atención a Medios, la Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación y/o la persona que se designe, será la responsable de la comunicación oficial tanto interna como externa de la Agencia.
- 5.1.2. La comunicación no oficial, es decir, la transversalización entre áreas puede ser a través de cualquier persona responsable de área.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-DIC-04
	Comunicación Interna y Externa	Rev.02
		Fecha de emisión
		18/jun/2024

5.2. Cómo comunicar

- 5.2.1. Los medios de comunicación oficiales establecidos para la comunicación interna son: correo electrónico, llamadas telefónicas o mensajes instantáneos en aplicaciones móviles.
- 5.2.2. Los medios de comunicación oficiales externos son: correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes, página oficial, redes sociales oficiales (Facebook, Instagram, X y YouTube) boletines de prensa, programa de radio, portal de transparencia, radio y comunicados de prensa.
- 5.2.3. Toda la comunicación que se genere de la Agencia, se realiza principalmente en el idioma español, ya sea escrito o verbal, en caso de que se genere información en algún otro idioma, el responsable de informar es el que genere una traducción al idioma español.

5.3. Qué comunicar

- 5.3.1. La información oficial a comunicar es cualquiera que sea de relevancia para las partes interesadas internas y externas, y que por su afectación directa o indirecta sea necesario transmitirla.
- 5.3.2. De manera interna, la comunicación no oficial se realiza entre las áreas siempre que sea necesario comunicar algo.

5.4. Cuándo comunicar

- 5.4.1. Para la comunicación externa oficial, es decir, la que se realiza a través de la Jefatura de Comunicación y Atención a Medios, se realiza según la necesidad y vigencia del contenido; conforme a la programación para publicaciones en redes sociales; o cuando un área lo solicite.
- 5.4.2. Para eventos en los que participa la Agencia o que se llevan a cabo en la Agencia.

5.5. A quién comunicar

5.5.1. Comunicación Interna: Información para los servidores públicos que trabajan en la Agencia.

- 5.5.1.1. Información Institucional.
- 5.5.1.2. Información del Sistema de Gestión Integral.
- 5.5.1.3. Actividades relevantes de las áreas.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

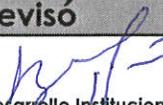
	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		I-DIC-04
	Comunicación Interna y Externa		Rev.02
			Fecha de emisión
			18/jun/2024

5.5.2. Comunicación Externa: Información relevante para las partes interesadas externas.

- 5.5.2.1. Redes Sociales.
- 5.5.2.2. Medios de comunicación tradicionales.
- 5.5.2.3. Público en general.
- 5.5.2.4. Concesionarios.
- 5.5.2.5. Otras dependencias.

5.6. Canales de comunicación Interna y objetivos

Tema	Emisor	Receptor	Periodicidad	Objetivo	Canal	Formal	Informal	Verbal	Escrito	Online
Pésames, participación en congresos, obtención de menciones, premios	Jefatura de Comunicación	Personal de la Agencia	Por ocasión	Comunicación en momentos especiales	Correo electrónico, redes sociales		X		X	X
Cursos y capacitaciones	Administración	Gerentes	Por ocasión	Capacitar al personal	Correo electrónico	X			X	X
Información sobre reuniones	Gerencias	Jefaturas y Supervisiones	Por ocasión	Comunicación general de temas del organismo	Correo electrónico, Calendario de Google	X			X	X
Notificaciones, avisos, memorándums	Gerencias	Jefaturas y Supervisiones	Por ocasión	Comunicación general de temas del organismo	Correo electrónico,	X			X	X
Informe de actividades por gerencia	Gerencias	Administrador General	Semanal / Mensual	Registro de actividades por gerencia	Google Drive, Correo electrónico	X		X	X	X
Información CECAM y CMC	Ecosistemas	Personal de la Agencia / Público en general	Por ocasión	Comunicar temas generales	Presencial Correo electrónico Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X

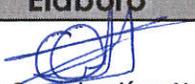
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO					I-DIC-04				
	Comunicación Interna y Externa					Rev.02				
						Fecha de emisión				
						18/jun/2024				

Sistema de Gestión Integral	Responsable del SGI	Personal de la Agencia	Por ocasión	Difusión de temas del SGI	Correo electrónico Aplicaciones móviles	X	X		X	X
Reportes de seguridad	Calidad y Control	Administrador General	Por ocasión	Dar a conocer incidencias de seguridad acontecidas	Llamada telefónica Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X
Reportes de mantenimiento	Calidad y Control	Gerencia de Infraestructura	Por ocasión	Atención de los reportes	Llamada telefónica Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X
Reportes forestales	Calidad y Control	Gerencia Forestal	Por ocasión	Atención de los reportes	Llamada telefónica Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X
Reportes de fauna	Calidad y Control	Gerencia de Ecosistemas	Por ocasión	Atención de los reportes	Llamada telefónica Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X

5.7. Canales de comunicación Externa y objetivos

Tema	Emisor	Receptor	Periodicidad	Objetivo	Canal	Formal	Informal	Verbal	Escrito	Online
Información y cursos de CECAM y CMC	Ecosistemas	Usuarios	Programa	Dar a conocer el cuidado que se hace a la fauna en los bosques	Redes sociales		X		X	X

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
Tel:3396888595.



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

I-DIC-04

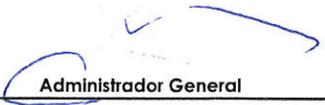
Rev.02

Comunicación Interna y Externa

Fecha de emisión

18/jun/2024

Asuntos de transparencia	Gerencia Jurídica y de Transparencia	Usuarios, servidores públicos, organismos privados y públicos	Por evento	Cumplimiento a la ley de transparencia como OPD	Portal de transparencia de la Agencia	X			X	X
Resultados de hacienda	Administrador General	Dependencia en cuestión	Por evento	Cumplimiento MIR	Google Drive Correo electrónico	X			X	X
Objetivos MIR	Administrador General	Hacienda	Trimestral	dar a conocer los resultados	Ligas de Drive	X			X	X
Información general, notificaciones, cobros e incidencias	Gerencias	Concesionarios	Por ocasión / mensual	Comunicación general	Verbal, vía telefónica, aplicaciones móviles, escritos	X		X	X	
Avisos sobre los bosques urbanos, reglamento, costos, etc.	Personal General Agencia	Usuarios de los bosques urbanos	Permanente	Comunicación general	Redes sociales, información verbal, señalética, vía telefónica, correo electrónico	X	X	X	X	X
Reportes de seguridad	Calidad y Control	Seguridad Pública	Por ocasión	Atención de los reportes sobre incidencias de seguridad	Llamada telefónica Aplicaciones móviles	X	X	X	X	X
Actualizaciones de Normas	Jurídico	Dependencias en cuestión	Por ocasión	Estar alineados con las normas actualizadas	Página web	X				X
Eventos	Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	Organizador del evento	Por ocasión	Planeación, desarrollo y cierre de evento	Correo electrónico, llamada telefónica, aplicaciones móviles	X	X	X	X	X

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		I-DIC-04
	Comunicación Interna y Externa		Rev.02
			Fecha de emisión
			18/jun/2024

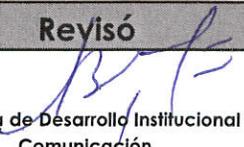
Patrocinios y donaciones	Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	Miembros del programa bosques para siempre	Permanente	Conservar y buscar más miembros para el programa bosques para siempre	Correo electrónico, llamada telefónica, aplicaciones móviles	X	X	X	X	X
--------------------------	---	--	------------	---	--	---	---	---	---	---

6. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	30/Noviembre/2023
01	<ul style="list-style-type: none"> Se establece la comunicación en idioma español. Se separa la información sobre reuniones, notificaciones, avisos, memorándums y agrega el calendario de Google. Se especifica la comunicación en redes sociales. 	22/Mayo/2024
02	<ul style="list-style-type: none"> En el recuadro de comunicación interna se eliminan las felicitaciones por nacimiento, matrimonio y la mención de aplicaciones móviles por ser anacrónicas. 	18/Junio/2024

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General