



INVENTARIO DE PROCESOS ESENCIALES								
I. Información Básica								
Nombre del Macroproceso	Comunicación Institucional	<table><thead><tr><th colspan="2">Tipo de Proceso</th></tr><tr><td>Sustantivo</td><td>Administrativo</td></tr></thead><tbody><tr><td></td><td>X</td></tr></tbody></table>	Tipo de Proceso		Sustantivo	Administrativo		X
Tipo de Proceso								
Sustantivo	Administrativo							
	X							
Nombre del Proceso	Gestión de Contenidos Informativos y Canales de Comunicación	Identificador o clave						
Dirección y Subdirección Responsable	Dirección General Coordinación de Comunicación Social	Pr-ADMVO-CAPUFE-34						
II. Vinculación con el Programa Institucional de CAPUFE 2025-2030								
Objetivo	3. Mejorar la calidad del servicio proporcionado en la Red operada por CAPUFE mediante el fortalecimiento de la gestión administrativa del Organismo, en beneficio de las personas usuarias.							
Estrategia(s)	3.5. Promover mejoras en los contenidos informativos y canales de comunicación, con el propósito de fortalecer la imagen institucional y garantizar a las personas usuarias de los tramos carreteros operados por CAPUFE un acceso oportuno, claro y confiable a la información institucional							
Linea(s) de Acción	3.5.1. Diseñar, difundir y ejecutar campañas institucionales multiformato, mediante el uso de medios de comunicación masiva, para ampliar la información sobre los servicios que ofrece CAPUFE y temas de seguridad vial en los tramos carreteros operados por el Organismo. 3.5.2. Potenciar el uso de las redes sociales, mediante la difusión de contenido sobre los servicios que ofrece CAPUFE, seguridad vial, y los derechos y obligaciones de los usuarios. Esto busca brindar una mejor experiencia durante su traslado, manteniendo a los viajeros informados y seguros. 3.5.3. Difundir frecuentemente las acciones y resultados institucionales, en beneficio de los usuarios, mediante una comunicación constante de contenido que permita mejorar la imagen del Organismo.							
III. Información Descriptiva								
Objetivo Específico (Operativo)	Gestionar los contenidos informativos y los canales de comunicación mediante la planeación, producción, difusión y seguimiento de campañas, contenidos digitales y acciones de comunicación, para fortalecer la imagen institucional de CAPUFE y garantizar a las personas usuarias un acceso oportuno, claro y confiable a la información que contribuya a mejorar la calidad del servicio proporcionado por el Organismo.							
Alcance	El proceso comprende desde la identificación de necesidades de comunicación, derivadas de la planeación institucional o de los requerimientos de las unidades administrativas de CAPUFE, hasta la planeación, producción, validación, difusión y seguimiento de campañas, contenidos digitales y acciones en los canales institucionales, incluyendo la integración de información y evidencias que acrediten su ejecución.							
Descripción del Proceso		Descripción de la secuencia del Proceso						
El proceso funciona de manera transversal para atender las necesidades de comunicación de CAPUFE, tanto las derivadas de la planeación institucional como las que presentan las unidades administrativas. Su ejecución varía de acuerdo con el tipo de requerimiento, por lo que puede comprender campañas, contenidos digitales, avisos informativos y demás materiales de comunicación. Dependiendo de sus características, las acciones pueden requerir validaciones internas y externas previas a su difusión en los canales oficiales, manteniendo coordinación con las áreas involucradas para asegurar la oportunidad, consistencia y calidad de la información difundida.		Campaña: 1. Planeación (Estrategia y Programa Anual de Comunicación Social). 2. Desarrollo y validación de materiales. 3. Difusión de campaña. 4. Seguimiento e integración de evidencias. Redes Sociales: 1. Planeación de contenidos. 2. Desarrollo y validación de contenidos. 3. Publicación de contenidos en redes sociales. 4. Seguimiento e integración de evidencias. Acciones y Resultados Institucionales: 1. Identificación de la acción o resultado institucional. 2. Desarrollo y validación de contenidos. 3. Publicación de contenidos en redes sociales. 4. Seguimiento e integración de evidencias.						
Norma Interna que lo regula	No existe norma interna que regule el Proceso.							
Áreas involucradas en el Proceso	Unidades administrativas de CAPUFE (como áreas requirientes o generadoras de información). Dirección General de Comunicación Social de la SICT (cuando corresponda). Unidad de Normativa de Medios de Comunicación de la Secretaría de Gobernación (cuando corresponda). Coordinación General de Comunicación Social y Vocería del Gobierno de México (cuando corresponda).							
Tiempo de duración	Campaña: Su duración es variable y se determina en función de la Estrategia y Programa Anual de Comunicación Social. Redes Sociales, Acciones y Resultados: Es un proceso continuo, se lleva a cabo de manera permanente, todo el año.							
Estado	1. Proceso nuevo o en definición							
Servicio con el que se vincula	No aplica							
Relación con otros Procesos	1. Operación de Plazas de Cobro. 2. Servicios al Usuario. 3. Cobro de Telepeaje. 4. Ejecución de los Trabajos de Obra Pública.							
Producto de salida	Campaña: Campañas institucionales difundidas. Redes Sociales: Parrillas de difusión de contenidos. Acciones y Resultados: Evidencia documental de las publicaciones.							

Áreas Responsables del Proceso

Director General

Ing. Carlos Arceo Castañeda

Coordinadora de Comunicación Social

Cynthia Ramírez Villareal