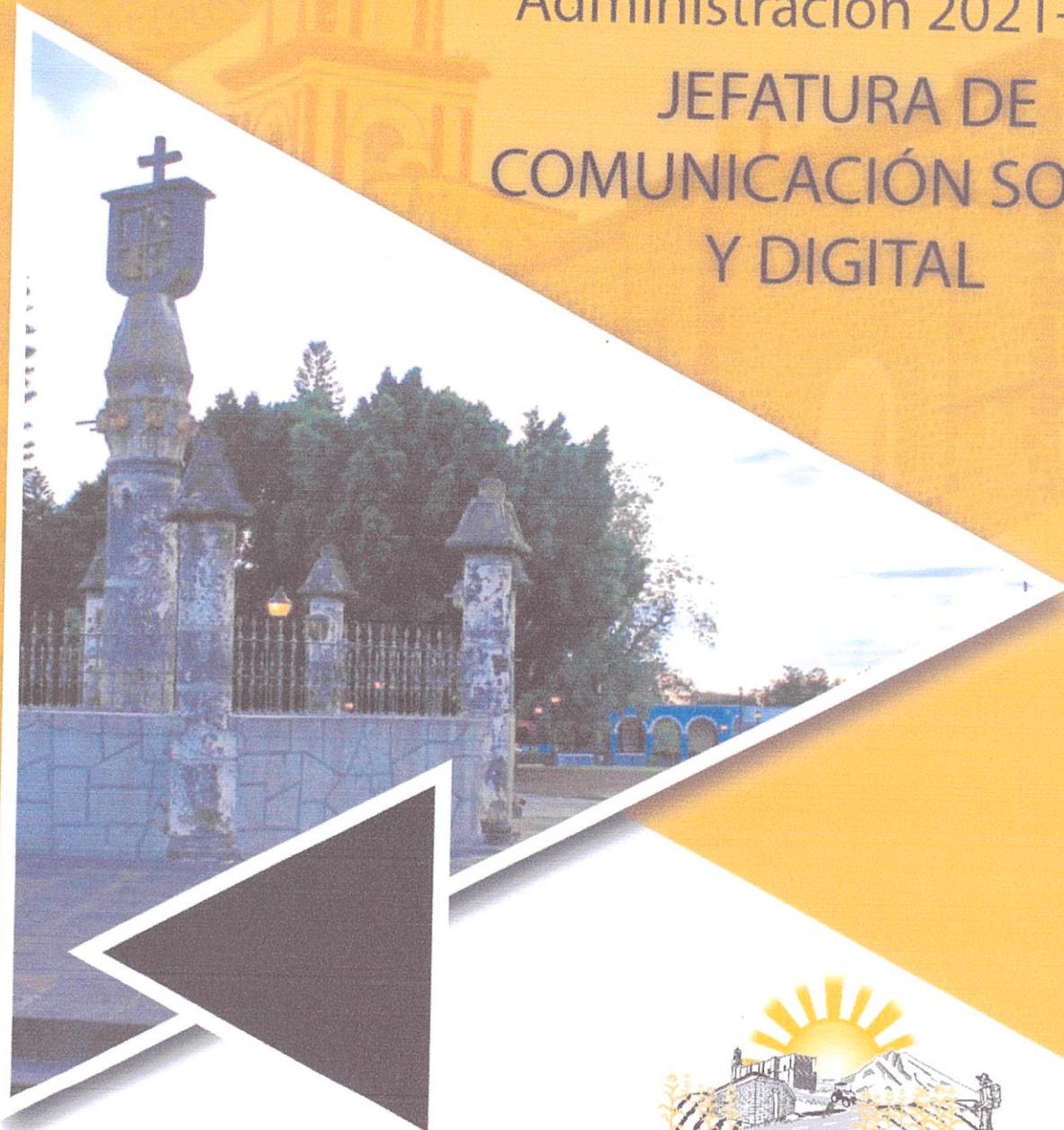


MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Administración 2021-2024

JEFATURA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL
Y DIGITAL





Manual de Organización de la
Jefatura de Comunicación
Social y Digital de Tochimilco,
Puebla.

Clave:
CTR-MT/2124-22/009
Fecha de aprobación:
16/06/2022

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA JEFATURA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL Y DIGITAL DE
TOCHIMILCO, PUEBLA.
ADMINISTRACIÓN 2021-2024.**

CLAVE:

CTR-MT/2124-22/009

FECHA DE ELABORACIÓN:

16 DE JUNIO DE 2022.

AUTORIZACIONES:

**C. Juan Carlos Galindo Serrano,
Jefe de área de Comunicación Social y
Digital del H. Ayuntamiento de
Tochimilco, Puebla.**



**CONTRALORÍA MUNICIPAL
H. AYUNTAMIENTO
TOCHIMILCO, PUEBLA
2021-2024,
C. Mauro Rodríguez Romero,
Contralor Municipal del
H. Ayuntamiento de Tochimilco, Puebla.**



Contenido

Jefatura de Comunicación Social y Digital	4
Introducción	4
Objetivos Generales	4
Cultura Organizacional	5
Misión.....	6
Visión.....	6
Valores.....	7
Marco Jurídico	8
Atribuciones y Funciones Generales	9
Organigrama General del Ayuntamiento.....	11
Glosario	12
Fuentes Bibliográficas.....	13



Jefatura de Comunicación Social y Digital

Introducción

La era digital y la creciente importancia de las redes sociales y los medios de comunicación han transformado la forma en que las instituciones gubernamentales interactúan con los ciudadanos y difunden información. La Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco es un departamento clave en este contexto, encargado de gestionar y coordinar las estrategias de comunicación y promoción de las políticas, programas y acciones del gobierno municipal en los medios y plataformas digitales.

El presente Manual de Organización de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia claro y completo para el funcionamiento, estructura y atribuciones de este departamento. Este documento busca guiar y apoyar a sus servidores públicos en el desempeño de sus funciones, así como a otros actores involucrados en el proceso de comunicación gubernamental y la promoción del desarrollo local.

A través de este manual, se pretende establecer un conjunto de normas, procedimientos y buenas prácticas que contribuyan a la eficiencia, transparencia y profesionalización de la Jefatura de Comunicación Social y Digital en sus esfuerzos por mantener informada a la población de Tochimilco y promover la participación ciudadana en la vida pública del municipio. Además, el manual busca fomentar una comunicación eficaz y responsable, que refuerce la imagen institucional del gobierno municipal y fortalezca la relación de confianza entre la administración y los ciudadanos.

Este manual está estructurado en varios apartados, que incluyen la misión, visión y valores de la Jefatura de Comunicación Social y Digital; el marco jurídico y normativo que rige sus actividades; las atribuciones y funciones de sus áreas y servidores públicos; y los recursos y herramientas necesarios para llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera eficiente y efectiva. Además, se abordan temas como la planificación, seguimiento y evaluación de las acciones de comunicación, así como la coordinación y colaboración con otros departamentos y actores en el ámbito municipal y regional.

Con la implementación de este manual, se espera que la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco se consolide como un área clave en la gestión pública local, capaz de comunicar de manera eficiente, transparente y profesional las acciones y logros del gobierno municipal en beneficio de la población y el desarrollo sostenible del territorio.

Objetivos Generales

El Manual de Organización de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco está orientado hacia el cumplimiento de los siguientes objetivos generales:

1. Establecer un marco de referencia claro y coherente para la estructura, funciones y responsabilidades de la Jefatura de Comunicación Social y Digital, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de la comunicación gubernamental.



2. Facilitar el acceso y la comprensión de la información relacionada con las actividades, políticas y programas del gobierno municipal, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.
3. Fomentar la participación ciudadana y el diálogo entre la administración municipal y la población, a través de una comunicación efectiva, inclusiva y bidireccional en los medios y plataformas digitales.
4. Fortalecer la imagen institucional del gobierno municipal, mediante la difusión de sus logros, avances y acciones en beneficio de la comunidad, así como la promoción de valores y principios éticos en la gestión pública.
5. Desarrollar y mantener una presencia sólida y actualizada del gobierno municipal en las redes sociales y otros canales de comunicación digital, adaptándose a las tendencias y cambios en el entorno tecnológico y comunicativo.
6. Establecer mecanismos de coordinación y colaboración con otras dependencias y actores en el ámbito local y regional, con el objetivo de impulsar estrategias de comunicación conjuntas y sinérgicas en favor del desarrollo sostenible del territorio.
7. Promover la capacitación y profesionalización del personal de la Jefatura de Comunicación Social y Digital, mediante la actualización de sus conocimientos y habilidades en el uso de herramientas y técnicas de comunicación y marketing digital.
8. Implementar sistemas de seguimiento y evaluación de las acciones y resultados de la comunicación gubernamental, con el fin de identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias y tácticas de acuerdo con las necesidades y expectativas de la población.

Estos objetivos generales proporcionan una visión global de la dirección y propósito de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco, y sirven como guía para el desarrollo de sus actividades y la toma de decisiones en el ámbito de la comunicación y promoción institucional.

Cultura Organizacional

La cultura organizacional de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco se caracteriza por valores, creencias, prácticas y comportamientos compartidos que reflejan y refuerzan la misión, visión y objetivos de esta área, así como el compromiso con la transparencia, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible de la comunidad. Los principales elementos que conforman esta cultura organizacional son:

1. Compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas: La Jefatura se esfuerza por mantener informada a la población sobre las acciones, políticas y programas del gobierno municipal, promoviendo el acceso a la información pública y la rendición de cuentas en todas sus actividades.



2. **Orientación al servicio y a la ciudadanía:** El enfoque principal de la Jefatura es satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos en términos de información y comunicación, así como fomentar la participación activa de la población en la vida pública y la toma de decisiones en el ámbito local.
3. **Trabajo en equipo y colaboración:** La Jefatura valora y promueve la colaboración y el trabajo conjunto entre sus servidores públicos, así como con otras dependencias y actores en el ámbito municipal y regional, con el fin de impulsar estrategias de comunicación más eficientes y efectivas.
4. **Innovación y adaptabilidad:** La Jefatura está comprometida con la adaptación e innovación constantes en el uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y las tendencias comunicativas, buscando mantenerse a la vanguardia y mejorar continuamente sus procesos y productos de comunicación.
5. **Profesionalismo y ética:** La Jefatura fomenta la profesionalización y el desarrollo de habilidades y conocimientos en su personal, promoviendo la responsabilidad, la integridad y la ética en todas sus actividades y en el desempeño de sus funciones.
6. **Comunicación interna efectiva:** La Jefatura reconoce la importancia de una comunicación clara, fluida y abierta entre sus miembros, así como de la retroalimentación y el apoyo mutuo, como factores clave para el logro de sus objetivos y metas.
7. **Orientación a resultados y mejora continua:** La Jefatura se enfoca en el logro de resultados tangibles y en la medición de su impacto, implementando sistemas de seguimiento y evaluación que permitan identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias y tácticas de acuerdo con las necesidades y expectativas de la población.

La cultura organizacional de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco busca reflejar y fortalecer la identidad y los valores de esta área, así como crear un entorno de trabajo que favorezca el compromiso, la motivación y el desempeño eficiente de sus servidores públicos en la consecución de sus objetivos y la promoción del bienestar y el desarrollo de la comunidad.

Misión

La misión de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco es gestionar, coordinar y ejecutar estrategias de comunicación efectivas y transparentes que informen, promuevan la participación ciudadana y fortalezcan la imagen institucional del gobierno municipal, utilizando de manera eficiente y responsable los medios y plataformas digitales disponibles, en beneficio de la comunidad y el desarrollo sostenible del territorio.

Visión

La visión de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco es ser reconocida como un área líder y referente en la comunicación gubernamental, innovadora y adaptada a las tendencias y cambios en el entorno digital, que contribuye al fortalecimiento de la



relación entre la administración municipal y la ciudadanía, así como al logro de los objetivos de transparencia, participación y desarrollo sostenible en el municipio.

La misión y la visión de la Jefatura de Comunicación Social y Digital reflejan sus aspiraciones y compromisos a corto y largo plazo, así como la dirección en la que busca avanzar para mejorar la calidad y el impacto de sus acciones de comunicación, en línea con los principios y objetivos del Plan de Desarrollo Municipal y la política de comunicación del gobierno de Tochimilco. Estas declaraciones guían el diseño y la implementación de sus estrategias, programas y proyectos, y sirven como marco de referencia para la evaluación de su desempeño y la identificación de áreas de mejora y crecimiento.

Valores

Los valores de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco son fundamentales para guiar y enmarcar el comportamiento y las decisiones de sus servidores públicos. Estos valores reflejan los principios éticos y profesionales que la Jefatura busca promover y fomentar en su personal y en su relación con la ciudadanía y otros actores. Los valores principales son:

1. **Transparencia:** La Jefatura se compromete a proporcionar información clara, accesible y oportuna sobre las acciones, políticas y programas del gobierno municipal, promoviendo la rendición de cuentas y la confianza en la administración pública.
2. **Responsabilidad:** La Jefatura asume la responsabilidad de sus acciones y decisiones, trabajando con diligencia y compromiso para cumplir con sus objetivos y metas, así como con las expectativas de la población y las normativas aplicables.
3. **Integridad:** La Jefatura actúa con honestidad y ética en todas sus actividades y relaciones, respetando y haciendo respetar los principios y valores que rigen la función pública.
4. **Respeto:** La Jefatura valora y respeta la diversidad de opiniones, perspectivas y necesidades de la ciudadanía y de sus servidores públicos, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo, y promoviendo la empatía y la comprensión en sus interacciones.
5. **Innovación:** La Jefatura busca continuamente adaptarse e incorporar nuevas herramientas, técnicas y enfoques en sus procesos de comunicación, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de sus acciones y mantenerse a la vanguardia en el entorno digital.
6. **Colaboración:** La Jefatura fomenta la cooperación y el trabajo en equipo entre sus servidores públicos, así como con otras dependencias y actores en el ámbito municipal y regional, con el objetivo de impulsar estrategias de comunicación conjuntas y sinérgicas.
7. **Orientación al servicio:** La Jefatura se enfoca en satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en términos de información y comunicación, trabajando de manera proactiva y centrada en el usuario para ofrecer servicios y productos de alta calidad.

Estos valores guían el comportamiento y las decisiones de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco y sus servidores públicos, ayudando a crear una cultura



organizacional sólida y coherente, y a consolidar la confianza y la credibilidad de la institución ante la ciudadanía y otros actores.

Marco Jurídico

El marco jurídico de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco se basa en la legislación y las normativas aplicables en los niveles federal, estatal y municipal, que rigen la función pública, la comunicación gubernamental y el acceso a la información. A continuación, se mencionan algunas de las leyes y reglamentos más relevantes en este ámbito:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Establece los principios y derechos fundamentales, como la libertad de expresión, el derecho al acceso a la información y la transparencia en la función pública.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla: Define los principios y derechos aplicables en el ámbito estatal, así como las bases y competencias de los poderes y entidades públicas en materia de comunicación y acceso a la información.
3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública: Establece las disposiciones y procedimientos aplicables a nivel federal para garantizar el derecho al acceso a la información pública y la transparencia en la función pública.
4. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla: Regula el ejercicio del derecho al acceso a la información y la transparencia en el ámbito estatal, estableciendo las obligaciones y responsabilidades de las entidades públicas y sus servidores.
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla: Establece la estructura, funciones y competencias de los órganos y entidades del gobierno municipal, así como las bases para la organización y funcionamiento de las áreas de comunicación social y acceso a la información.
6. Reglamento Interior del Municipio de Tochimilco: Define la organización, atribuciones y responsabilidades de las dependencias y áreas del gobierno municipal, incluyendo la Jefatura de Comunicación Social y Digital.
7. Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión: Regula el uso y aprovechamiento de las redes y medios de comunicación electrónica y digital en el territorio nacional, así como las responsabilidades y obligaciones de los concesionarios y usuarios en este ámbito.
8. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados: Establece las disposiciones y procedimientos para garantizar el derecho a la protección de los datos personales en manos de las entidades públicas y sus servidores.
9. Código de Ética de los Servidores Públicos del Municipio de Tochimilco: Establece los principios y valores éticos que deben guiar el comportamiento y las decisiones de los



servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, así como las sanciones aplicables en caso de incumplimiento.

Este marco jurídico proporciona las bases legales y normativas para la actuación de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco y sus servidores públicos, asegurando el respeto de los derechos y principios constitucionales, así como la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia en la gestión de la comunicación gubernamental.

Atribuciones y Funciones Generales

Las atribuciones y funciones de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco están orientadas a la planificación, coordinación y ejecución de estrategias de comunicación que informen a la ciudadanía, promuevan la participación y fortalezcan la imagen institucional del gobierno municipal. A continuación, se detallan algunas de las atribuciones y funciones más relevantes:

1. Diseñar, implementar y evaluar el Plan de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco, en congruencia con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo Municipal y la política de comunicación del gobierno local.
2. Coordinar y supervisar las actividades y proyectos de comunicación de las distintas áreas y dependencias del gobierno municipal, promoviendo la coherencia, la eficiencia y la sinergia en el uso de los recursos y medios disponibles.
3. Generar, difundir y actualizar contenidos informativos, educativos y de promoción en los diferentes medios y plataformas de comunicación, incluyendo redes sociales, sitios web, boletines, videos, fotografías, infografías y otros formatos.
4. Establecer y mantener canales de comunicación efectivos y accesibles con la ciudadanía, fomentando la participación, el diálogo y la retroalimentación en temas de interés público y decisiones gubernamentales.
5. Organizar y coordinar eventos, conferencias, talleres y otras actividades de comunicación y divulgación, en colaboración con otras áreas, instituciones y actores relevantes.
6. Monitorear y analizar el entorno mediático y digital, identificando tendencias, oportunidades y riesgos para la comunicación gubernamental y la imagen institucional del municipio.
7. Gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de información pública y a las denuncias o quejas relacionadas con la comunicación y el acceso a la información en el ámbito municipal, en coordinación con las instancias y autoridades competentes.
8. Implementar y promover buenas prácticas en el manejo y protección de datos personales y privados en las actividades y procesos de comunicación, cumpliendo con la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de datos.



9. Capacitar y desarrollar habilidades y competencias en el personal de la Jefatura de Comunicación Social y Digital, promoviendo la profesionalización, la innovación y la adaptación al entorno digital y a las necesidades y expectativas de la población.
10. Elaborar y presentar informes periódicos sobre las actividades, resultados e impacto de la comunicación social y digital en el municipio, a fin de contribuir al proceso de toma de decisiones y a la mejora continua de las estrategias y acciones implementadas.
11. Establecer y mantener relaciones con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales, facilitando el acceso a la información y la cobertura de las actividades y eventos del gobierno municipal.
12. Coordinar y colaborar con otras instancias y niveles de gobierno, así como con organizaciones no gubernamentales, académicas y del sector privado, en el diseño e implementación de campañas, programas y proyectos de comunicación de interés común.
13. Identificar y evaluar nuevas herramientas, tecnologías y enfoques en el ámbito de la comunicación y el marketing digital, con el fin de mejorar la efectividad, el alcance y la calidad de las acciones de comunicación y promoción del municipio.
14. Gestionar y administrar los recursos humanos, materiales y financieros asignados a la Jefatura de Comunicación Social y Digital, garantizando su uso eficiente, transparente y responsable en el cumplimiento de sus objetivos y metas.
15. Establecer mecanismos de monitoreo, evaluación y control de las actividades y resultados de la comunicación social y digital, utilizando indicadores y métricas que permitan identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento y desarrollo.
16. Promover la cultura organizacional y los valores de la Jefatura de Comunicación Social y Digital, fomentando el compromiso, la motivación y la identificación del personal con la misión y visión de la institución.
17. Participar en la elaboración y revisión de normativas, lineamientos y procedimientos internos y externos relacionados con la comunicación social y digital, a fin de garantizar su actualización, pertinencia y cumplimiento en el ámbito municipal.
18. Implementar acciones de responsabilidad social y sustentabilidad en las actividades y procesos de comunicación, promoviendo el respeto y la preservación del medio ambiente, así como la inclusión y el bienestar de la comunidad.

Estas responsabilidades permiten a la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco abordar de manera integral y estratégica los retos y desafíos de la comunicación gubernamental en el siglo XXI, adaptándose a las dinámicas y necesidades de la sociedad y del entorno digital, y contribuyendo al logro de los objetivos de transparencia, participación y desarrollo sostenible en el municipio.



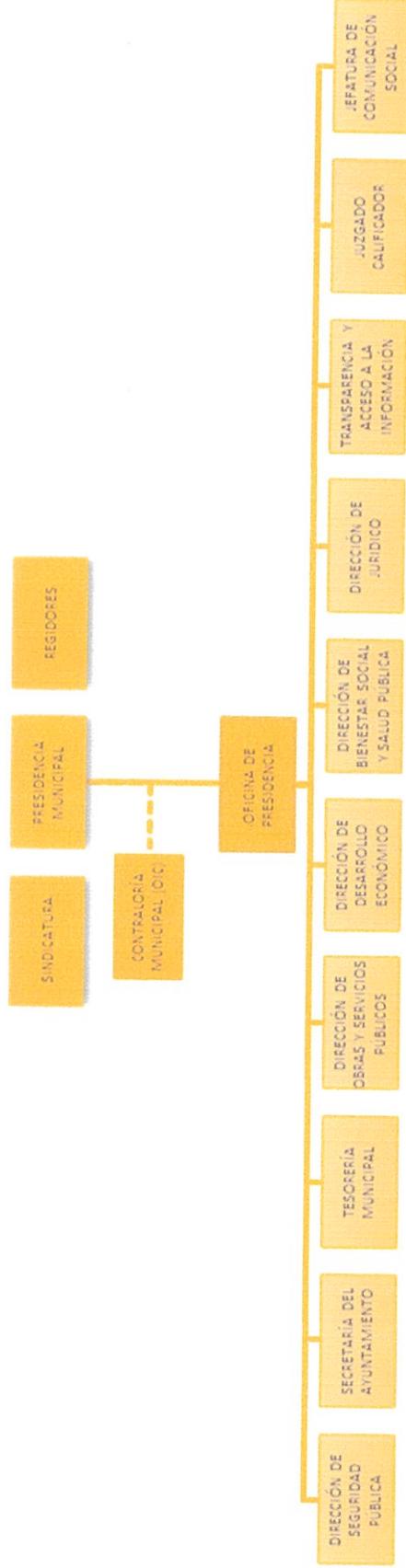
Manual de Organización de la Jefatura de Comunicación Social y Digital de Tochimilco, Puebla.

Clave:

CTR-MT/2124-22/009

Fecha de aprobación:
16/06/2022

Organigrama General del Ayuntamiento



S



Glosario

A continuación, se presenta un glosario de términos relacionados con la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco:

1. **Comunicación Social:** Proceso de generación, difusión y recepción de información, ideas y mensajes entre una institución gubernamental y la ciudadanía.
2. **Comunicación Digital:** Uso de medios y plataformas digitales para transmitir y recibir información, incluyendo redes sociales, sitios web y aplicaciones móviles.
3. **Plan de Comunicación:** Documento que establece los objetivos, estrategias, acciones y recursos necesarios para desarrollar y gestionar la comunicación de una organización o entidad.
4. **Coordinación interdepartamental:** Proceso de trabajo conjunto entre diferentes áreas y dependencias de una organización para alcanzar objetivos comunes.
5. **Contenidos informativos:** Materiales y recursos de comunicación que proporcionan datos, noticias y conocimientos sobre temas de interés público o institucional.
6. **Canales de comunicación:** Medios y vías por los cuales se transmite y recibe información, como la televisión, la radio, los periódicos, las redes sociales y los sitios web.
7. **Participación ciudadana:** Proceso de involucramiento y aporte de la población en la toma de decisiones y el control de la gestión pública.
8. **Imagen institucional:** Percepción y valoración que la ciudadanía tiene sobre una organización o entidad, en función de su identidad, sus acciones y su comunicación.
9. **Monitoreo mediático:** Proceso de seguimiento y análisis de las noticias, opiniones y tendencias en los medios de comunicación y las plataformas digitales.
10. **Transparencia:** Principio y práctica de acceso, difusión y control de la información y los recursos públicos, con el fin de garantizar la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
11. **Protección de datos personales:** Conjunto de normas, medidas y acciones que aseguran la privacidad, seguridad y control de la información personal y sensible en el manejo y tratamiento de datos.
12. **Responsabilidad social:** Compromiso y acciones de una organización o entidad para contribuir al bienestar, la equidad y la sostenibilidad de la sociedad y el medio ambiente.
13. **Sustentabilidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.



Este glosario puede ser útil para aclarar y estandarizar los conceptos y términos empleados en el Manual de Organización de la Jefatura de Comunicación Social y Digital del Municipio de Tochimilco, facilitando su comprensión y aplicación por parte de sus colaboradores y usuarios.

Fuentes Bibliográficas

1. Castells, M. (2009). Comunicación y poder. Alianza Editorial. Obra que analiza la relación entre comunicación, poder y sociedad en la era digital, destacando la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
2. Jenkins, H., Ford, S., & Green, J. (2013). Cultura transmedia: La creación de contenido y valor en una cultura en red. Gedisa. Estudio sobre la creación y distribución de contenido en la era digital y cómo esta cultura en red afecta la comunicación y la sociedad.
3. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68. Análisis sobre los desafíos y oportunidades que presentan los medios sociales en el ámbito empresarial y la comunicación en general.
4. Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. En L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas* (pp. 37-51). Harper & Brothers. Clásico estudio sobre la estructura y función de la comunicación en la sociedad, con especial atención a los medios de comunicación y sus efectos.
5. Luhmann, N. (2000). La realidad de los medios de masas. Anthropos Editorial. Reflexión teórica sobre la realidad construida por los medios de comunicación masiva y su influencia en la percepción social.
6. McQuail, D. (2010). Teoría de la comunicación de masas. Paidós. Texto de referencia en la teoría de la comunicación, que aborda los principales conceptos, enfoques y debates en el campo de la comunicación de masas.
7. Morduchowicz, R. (2012). La generación multimedia: Significados, consumo y producción de la cultura digital. Paidós. Análisis de la generación multimedia y cómo esta nueva generación produce, consume y asigna significado a la cultura digital.
8. Scolari, C. A. (2018). Las leyes de la interfaz: Diseño, ecología, evolución, tecnología. Gedisa. Estudio sobre las interfaces digitales y su impacto en la comunicación, el diseño y la interacción entre los usuarios y las tecnologías de la información.
9. Shirky, C. (2011). The political power of social media: Technology, the public sphere, and political change. *Foreign Affairs*, 90(1), 28-41. Investigación sobre el poder político de los medios sociales y su capacidad para impulsar cambios políticos y sociales a nivel global.



10. Tapscott, D., & Williams, A. D. (2006). Wikinomics: How mass collaboration changes everything. Portfolio. Análisis de cómo la colaboración masiva, impulsada por la tecnología, está cambiando la forma en que las organizaciones, las empresas y la sociedad en general se comunican, comparten conocimientos y crean valor.

Además, es importante considerar las leyes, reglamentos y normativas locales, estatales y federales aplicables a la comunicación social y digital en el ámbito gubernamental, como la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y la Ley de Comunicación Social, entre otras.

También se recomienda consultar informes, estudios y estadísticas publicadas por instituciones y organismos especializados en comunicación, tecnologías de la información y gestión pública, como el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).