



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERÉTARO



QUERÉTARO

GOBIERNO DEL ESTADO

Juntos, Adelante.



INSTITUTO DE
Artes & Oficios
DE QUERÉTARO

IAOQ CONECTADO

Imagen, Atención y Comunidad 2024.



INSTITUTO DE
Artes & Oficios
DE QUERÉTARO



INSTITUTO DE
Artes & Oficios
DE QUERÉTARO



BIENVENIDA

INSTITUTO DE ARTES Y OFICIOS
DE QUERÉTARO

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	04
II.	PRESENTACIÓN	05
III.	OBJETIVO	06
IV.	FUNDAMENTO LEGAL	07
V.	ANTECEDENTES	09
VI.	ACCIONES REALIZADAS	10
VII.	RESULTADOS Y LOGROS	14
VIII.	INFORME FINAL	16
IX.	SOPORTE DOCUMENTAL	17
X.	GLOSARIO	25

INTRODUCCIÓN

La presente Memoria Documental tiene como objetivo dejar constancia de las acciones estratégicas emprendidas durante el año 2024 en el Instituto de Artes y Oficios de Querétaro (IAOQ), a través del programa IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad. Este ejercicio de documentación surge de la necesidad de reconocer, sistematizar y proyectar los avances en materia de identidad institucional, atención al público y vinculación digital, elementos fundamentales para una institución educativa que busca mantenerse vigente, cercana y confiable ante la sociedad queretana.



En un entorno de alta competencia y evolución constante en la comunicación institucional, se volvió indispensable renovar y fortalecer nuestra imagen pública, mejorar los canales de atención a la comunidad y consolidar una presencia digital integral. Estas acciones no sólo responden a la lógica de modernización administrativa, sino también a un compromiso más profundo con la comunidad educativa: ofrecer una experiencia institucional coherente, humana y de calidad, desde el primer punto de contacto hasta la conclusión del proceso formativo.

La importancia de esta memoria radica también en su contribución al ejercicio de rendición de cuentas, transparencia y mejora continua, principios que fortalecen la confianza social en las instituciones públicas. Para el Gobierno del Estado de Querétaro, así como para la ciudadanía a la que servimos, el IAOQ representa una alternativa sólida de formación técnica y artesanal. Por ello, visibilizar los esfuerzos por actualizar nuestra identidad, optimizar la atención y ampliar los canales de comunicación es una manera de refrendar nuestro compromiso con la excelencia educativa y el servicio público.

En las siguientes páginas se documentan iniciativas clave como la renovación del logotipo institucional, el rediseño de la imagen visual, la migración al dominio académico .edu.mx, la implementación de canales de atención más humanos y eficientes, la apertura de nuevas redes sociales, la integración de herramientas de Google for Education, entre otras. Estas acciones responden a una estrategia integral que articula imagen, atención y comunidad como ejes fundamentales de un IAOQ más conectado, moderno y cercano a sus usuarios.

PRESENTACIÓN

La acción “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad 2024” se inserta de manera estratégica en las líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo 2021–2027, particularmente en los Ejes Rectores 2 y 3, al fortalecer la identidad institucional, mejorar los canales de atención ciudadana y ampliar la presencia digital del Instituto de Artes y Oficios de Querétaro (IAOQ), con impacto directo en la comunidad educativa y el público en general.

Durante el periodo comprendido entre el 10 de junio y el 11 de diciembre de 2024, esta iniciativa se llevó a cabo con cobertura en el Estado de Querétaro, respondiendo al compromiso de elevar la calidad educativa, promover la cultura y generar condiciones para que más personas accedan a oportunidades de formación técnica y desarrollo personal. La mejora de la imagen institucional y la atención eficiente forman parte integral de una política pública que reconoce el valor de la comunicación y la confianza ciudadana como pilares de una educación inclusiva y cercana.

En el marco del **Eje Rector 2: Educación y Cultura**, esta memoria documenta acciones concretas alineadas con



el objetivo de “elevar y ampliar el acceso y el nivel de la educación y la cultura para todos y cada uno de los habitantes del estado”, al posicionar al IAOQ como una institución accesible, moderna y culturalmente relevante. El fortalecimiento de nuestra identidad visual, la adopción de nuevas tecnologías de comunicación y la profesionalización de los canales de atención contribuyen a consolidar un entorno educativo más digno, eficaz y humano.

Simultáneamente, el proyecto se vincula con el **Eje Rector 3: Desarrollo con Equidad para las y los Queretanos**, al facilitar la inserción de

las personas en campos laborales y productivos mediante una experiencia institucional más clara, confiable y conectada. La integración de herramientas como Google for Education, la migración al dominio académico .edu.mx y la creación de canales digitales más accesibles, refuerzan el acceso igualitario a la formación y promueven el progreso individual en distintas regiones del estado.

Así, *IAOQ Conectado* no sólo representa una mejora en la forma en que nos comunicamos y atendemos a nuestra comunidad, sino también un paso firme hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos del desarrollo estatal: una educación más incluyente, una atención más humana y una identidad institucional a la altura de las exigencias del presente

OBJETIVO

El programa “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad 2024” tiene como finalidad fortalecer la identidad institucional del Instituto de Artes y Oficios de Querétaro (IAOQ), consolidando su presencia en el ámbito educativo, social y digital mediante acciones estratégicas orientadas a renovar su imagen pública, modernizar la atención ciudadana y ampliar los canales de comunicación con la comunidad.

La iniciativa busca ofrecer a los usuarios una experiencia institucional coherente, cercana y confiable, garantizando una interacción más humana en cada punto de contacto. Con ello, se promueve no solo la preservación y difusión de los oficios y artes manuales, sino también el acceso a una formación técnica de calidad, inclusiva y vinculada a las necesidades actuales de la sociedad queretana.

Para lograrlo, se implementaron acciones concretas que fortalecen la confianza y la visibilidad del Instituto: la renovación de la identidad visual y actualización del logotipo institucional; el rediseño integral de la imagen en documentos, redes sociales y medios digitales; la migración al dominio académico .edu.mx como símbolo de formalidad y prestigio; la integración de Google for Education como herramienta tecnológica de apoyo académico; así como la apertura de nuevos canales digitales como Instagram y WhatsApp, que permiten acercarse a públicos más diversos.

De manera paralela, se impulsó la atención ciudadana de calidad mediante un Manual de Atención Institucional, la optimización de la comunicación telefónica con enfoque humano, y la implementación de respuestas personalizadas en redes y mensajería digital, lo que garantizó mayor eficiencia, calidez y rapidez en la interacción con los usuarios.

En conjunto, estas acciones reflejan el objetivo central de este programa: conectar imagen, atención y comunidad, posicionando al IAOQ como una institución moderna, confiable y en sintonía con las exigencias del presente, al tiempo que refuerza su misión histórica de preservar y revitalizar los oficios y artes que forman parte del patrimonio cultural de Querétaro.

FUNDAMENTO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

Establece en su artículo 3 que “la educación que se imparta en el Estado, promoverá el conocimiento de su geografía, cultura, derechos humanos, características sociales y económicos, valores arqueológicos, históricos y artísticos, tradiciones, lenguas, y creencias de los grupos indígenas, y el papel de estos en la historia e identidad de los queretanos, de la nación mexicana”. En razón de ello, se puede afirmar que es obligación del Estado ampliar las alternativas educativas en ramos productivos diferentes, fortaleciendo la implementación del emprendedurismo mediante el autoempleo producido por la adopción de algún oficio, o mediante la expresión del arte en cualquiera de sus acepciones para el desarrollo y crecimiento de la comunidad.

LA LEY DE EDUCACIÓN DEL ESTADO DE QUERÉTARO.

Dispone en su artículo 8 que la educación es el medio fundamental para adquirir, transmitir, desarrollar y acrecentar la cultura, así como el proceso permanente que contribuye al desarrollo integral del individuo y de la sociedad permitiendo con ello una igualdad e inclusión social, razón por la cual se constituye como un área prioritaria de la política para el desarrollo de nuestra entidad.

DECRETO QUE CREA EL INSTITUTO DE ARTES Y OFICIOS DE QUERÉTARO.

Que, en nuestro estado, fue el 1 de mayo de 1986, cuando se publicó en el periódico Oficial de Gobierno del Estado de Querétaro “La Sombra de Arteaga”, el decreto que crea el organismo público descentralizado denominado Instituto de Artes y Oficios de Querétaro. Con esta acción nació legalmente esta institución educativa, cuyo objetivo es rescatar, mejorar y difundir los oficios y el arte manual en la entidad, dando oportunidad a jóvenes y adultos con aptitudes en la producción de bienes y objetos de calidad que mejoren sus condiciones de vida y reporten beneficios a la comunidad. Además, se plateó como misión desarrollar en las personas las habilidades y conocimientos en los oficios y el arte manual, a través de la enseñanza aprendizaje que con lleve a un desarrollo personal y artístico que contribuya a rescatar y difundir las artes y los oficios.

DECRETO QUE REFORMA EL DECRETO QUE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DENOMINADO INSTITUTO DE ARTES Y OFICIOS DE QUERÉTARO.

Artículo 3. Para el cumplimiento de su objeto, el IAOQ en su punto número uno:

Brindar a los alumnos del IAOQ, servicios de formación y capacitación en materia de oficios, así como en las artes manuales.

PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA

ALFONSO CHAVEZ FIERRO, Secretario de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en ejercicio de las atribuciones que me confieren los artículos 23, fracción XIX de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, 7 fracciones I y XI del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y Considerando

1

El Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021, considera en su eje V “Querétaro con Buen Gobierno” como estrategia el “Fortalecimiento de una gestión transparente y que rinda cuentas en el Estado de Querétaro” con líneas de acción para “Fomentar la cultura de transparencia en la Administración Pública Estatal”, y “Modernizar los mecanismos de rendición de cuentas de la Administración Pública Estatal”.

2

El Acuerdo de Coordinación en materia de control interno, fiscalización, prevención, detección, disuasión de hechos de corrupción y mejora de la Gestión Gubernamental, celebrado entre la Secretaría de la Función Pública y el Ejecutivo del Estado Libre y Soberano de Querétaro, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el día 2 de enero del año 2019, señala en la Sección VI “De la transparencia y prevención, detección y disuasión de hechos de corrupción”, cláusula vigésima quinta, el compromiso del “Ejecutivo del Estado”, a desarrollar acciones que promuevan una gestión pública más abierta al escrutinio público y el establecimiento o fortalecimiento de mecanismos que fomenten una rendición de cuentas efectiva, así como la prevención de hechos de corrupción a través de la participación ciudadana.

3

La Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, cuenta con atribuciones para emitir normas, lineamientos específicos y manuales encaminados a impulsar la mejora de la gestión pública, y para auxiliar a los servidores públicos en el procedimiento de entrega recepción de la administración pública, respecto de los recursos humanos, materiales y financieros, así como información, documentación y asuntos de importancia, bajo su responsabilidad.

4

Con el fin de fortalecer los mecanismos para una adecuada gestión y rendición de cuentas, se estima necesario contar con “Memorias Documentales”, instrumento descriptivo de la forma como deben integrarse las evidencias documentales de programas, proyectos, obras o acciones de la Administración Pública Estatal, de las principales acciones legales, presupuestarias, administrativas, operativas, de seguimiento y de resultados obtenidos. Esto permitirá a las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, transparentar y publicitar los resultados, facilitando a la sociedad el acceso a la información gubernamental.

Con base en lo expuesto, emito los siguientes:

Lineamientos para la Elaboración e Integración de Memorias Documentales de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las bases a observar por las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para la elaboración e integración de Memorias Documentales.

ANTECEDENTES

El Instituto de Artes y Oficios de Querétaro (IAOQ) ha sido, durante más de tres décadas, un espacio de formación y desarrollo para miles de personas que buscan nuevas oportunidades a través del aprendizaje de oficios y habilidades productivas. Esta labor lo ha posicionado como un referente en capacitación para el trabajo dentro del estado.

Sin embargo, los nuevos tiempos han traído consigo retos importantes: una sociedad cada vez más conectada, la necesidad de contar con información clara y accesible, y la importancia de proyectar una imagen institucional moderna y cercana. Ante este escenario, surgió el proyecto “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad 2024”, con el objetivo de fortalecer la identidad del Instituto, mejorar la atención hacia la comunidad y consolidar su presencia en el entorno digital.

Antes de la renovación de la identidad visual, el Instituto presentaba una imagen desactualizada lo que dificultaba transmitir una presencia sólida y de vanguardia. La falta de una estrategia digital bien definida también limitaba el alcance en redes sociales, con publicaciones poco dinámicas que no lograban mantener una interacción constante con la comunidad. La atención en canales digitales era lenta y en ocasiones impersonal, lo que generaba experiencias poco satisfactorias para los usuarios. De igual manera, la comunicación telefónica carecía de lineamientos claros, provocando respuestas desiguales y sin un enfoque empático hacia las personas. La ausencia de un manual de atención institucional impedía estandarizar protocolos y garantizar calidad y rapidez en el servicio.

En el ámbito académico y tecnológico, la carencia de un dominio .edu restaba formalidad y prestigio a la imagen educativa del Instituto, además de limitar su reconocimiento como institución académica consolidada. También se carecía de herramientas modernas de comunicación y colaboración como las que ofrece Google for Education, lo que restringía la interacción entre docentes, alumnos y áreas administrativas. En la parte de identidad gráfica, la falta de unificación en colores, tipografías y elementos visuales generaba una comunicación dispersa y poco profesional en redes, documentos y plataformas digitales.

Asimismo, la comunicación con la comunidad estudiantil y la sociedad en general se encontraba limitada a medios tradicionales, sin un canal directo y ágil como WhatsApp que permitiera difundir información de manera constante y organizada. Finalmente, la ausencia de presencia institucional en plataformas como Instagram reducía el alcance hacia públicos jóvenes y restringía las posibilidades de proyectar una comunicación más visual, fresca e inspiradora.

ACCIONES REALIZADAS

1. Renovación de Identidad Visual

Actualización del logotipo institucional para reflejar una imagen moderna y coherente con nuestros valores. Esta renovación impulsó una nueva etapa de presencia visual más sólida y reconocible.

Se mantuvo el isotipo original, respetando su forma y colores, integrando de manera creativa elementos relacionados con la mano y mensajes que fortalecen la identidad del Instituto, como **“Manos que crean”** para exposiciones y muestras, o **“Manos que ayudan”** para destacar acciones de apoyo a la comunidad. Asimismo, se dio mayor énfasis a la frase *Artes y Oficios* para mejorar su legibilidad y lograr que sea lo primero que capte la atención del público. También se creó logo de 35 aniversario para usarse en el año conmemorativo .

2. Fortalecimiento de la Presencia Digital

Mejoramos la estrategia de contenidos en Facebook e Instagram con publicaciones más visuales, dinámicas e informativas. Esto resultó en un aumento significativo de interacción, nuevos seguidores y reacciones positivas. Además, se realizó el cambio de dominio .gob.mx a .edu.mx lo que nos permitió mayor presencia y acceso a beneficios de Google for education.

Estrategias implementadas Facebook

Con la finalidad de fortalecer nuestra presencia en Facebook y aprovechar el alcance de esta red social, se implementaron diversas acciones estratégicas orientadas a difundir el quehacer del Instituto y generar mayor conexión con la comunidad. Las principales líneas de acción fueron:

- **Historias de egresados y estudiantes:** Se compartieron testimonios que muestran el impacto real de los cursos en la vida de nuestra comunidad, reforzando la credibilidad y el valor formativo del Instituto.
- **Tips y consejos prácticos:** Publicaciones breves y útiles para posicionar al Instituto como un referente confiable en artes y oficios.
- **Promoción de cursos y talleres:** Estrategia dirigida a incentivar la inscripción y participación activa en nuestra oferta educativa.
- **Recomendaciones culturales y artísticas:** Contenido pensado para fortalecer el vínculo con la comunidad y atraer a personas interesadas en el ámbito cultural y creativo.
- **Producción de videos:** Se incrementó y mejoró la creación de materiales audiovisuales, con el objetivo de generar contenido más dinámico, atractivo y de mayor alcance en la audiencia digital.

Estrategias implementadas Instagram

A partir del 17 de enero de 2024 implementamos una nueva estrategia de comunicación digital, basada en tendencias actuales, transparencia, promoción y difusión del Instituto. Esta se estructuró en cuatro ejes principales:

- **Línea de diseño:** Actualizamos formatos y medidas para mejorar la estética de las publicaciones, utilizando colores institucionales y elementos distintivos que refuercen la identidad visual y la lealtad del alumnado.
- **Contenido estratégico:** Realizamos recorridos constantes en los talleres para generar material fotográfico y audiovisual (testimonios, recomendaciones y tutoriales cortos). Creamos carpetas organizadas con contenidos editados y aprovechamos fechas conmemorativas para diseñar publicaciones que fortalecieran el sentido de comunidad y motivaran a los usuarios a compartir.
- **Cambio de lenguaje:** Simplificamos el nombre de usuario para hacerlo más recordable y adoptamos un tono cercano, flexible y de confianza en nuestras publicaciones, manteniendo siempre un ambiente respetuoso.
- **Uso de herramientas de Instagram:** Incorporamos historias destacadas clasificadas por taller y comenzamos a pautar y segmentar publicaciones, con el fin de llegar a públicos específicos e incrementar el alcance

Consolidación de WhatsApp como Canal Informativo e inscripción

Creación del canal institucional de WhatsApp para envío de comunicados y convocatorias, uso de estados para difusión constante y desarrollo del catálogo de cursos para consulta e inscripción rápida y clara. Además, se creó un proceso de inscripción en 4 pasos y elementos visuales para mayor transparencia y comprensión de parte del usuario.

Creación de proceso de inscripción

El proceso consta de 4 sencillos pasos los cuales realiza el interesado en compañía de un asesor.

1. Seleccionar tu curso.
2. Proporcionar datos personales.
3. Realizar la transferencia.
4. Validación del pago.

Creación de respuestas rápidas, bienvenida y ausencia.

Se crearon mensajes de bienvenida, ausencia y respuestas rápidas en nuestros canales digitales, utilizando un tono cercano y amigable para brindar una atención más ágil y cálida a cada persona.

Creación de formulario para registro de información del interesado

Se diseñó un formulario para el registro de información de los interesados a través de WhatsApp, lo que agiliza el proceso de inscripción y permite que los datos se integren directamente a la base de datos colaborativa, facilitando el seguimiento académico y administrativo.

Creación de Base de datos Colaborativa para registro de inscripciones

Se creó una base de datos colaborativa para el registro de inscripciones, integrando el trabajo de las áreas técnico-pedagógica, académica, de vinculación y administrativa. Con esta herramienta se facilita el seguimiento escolar, el acompañamiento en el proceso de inscripción, el contacto con los usuarios y la verificación de pagos, logrando un control más ágil y ordenado.

Creación de grupos de WhatsApp para cursos especiales

Con la finalidad de fortalecer la comunicación y el acompañamiento en los cursos especiales, se crean grupos de WhatsApp en los que se integran los alumnos inscritos, el personal técnico-pedagógico y el instructor correspondiente. A través de este medio, el instructor atiende dudas en tiempo real, comparte materiales de apoyo y, en el caso de talleres gastronómicos, difunde recetas prácticas. Al concluir el curso, se aplica una encuesta de satisfacción dentro del grupo, con el objetivo de evaluar la experiencia de los participantes y obtener retroalimentación que permita mejorar futuras ediciones.

3. Mejora de la atención telefónica

Optimización de la atención telefónica mediante capacitación interna y enfoque empático, asegurando una escucha activa y resolución efectiva de dudas.

Con el objetivo de mejorar la atención y fortalecer nuestros procesos internos, una vez identificada el área de oportunidad se llevaron a cabo las gestiones necesarias para ampliar las extensiones telefónicas. Inicialmente solo se contaba con dos, correspondientes a la Dirección y al Departamento Técnico-Pedagógico. Actualmente es posible atender hasta seis personas de manera simultánea y canalizarlas a los cuatro departamentos, de acuerdo con sus necesidades: desde brindar informes a personas interesadas en integrarse a la comunidad IAOQ, hasta dar seguimiento a solicitudes de egresados. Además de la adquisición de los equipos, se realizó mantenimiento preventivo a los conmutadores, así como la reorganización del cableado y la adecuación del sistema, con el fin de garantizar su óptimo.

4. Manual de Atención Institucional

Creación de un documento guía que estandariza los protocolos de atención, garantizando calidad, rapidez y empatía en todos los puntos de contacto.

El Manual de Atención Institucional es un documento guía que consolida y estandariza los protocolos de servicio en todos los puntos de contacto del Instituto de Artes y Oficios de Querétaro. Su propósito es garantizar calidad, rapidez y empatía en cada interacción, fortaleciendo la confianza y la satisfacción de alumnos, aspirantes, egresados y visitantes.

Elementos centrales del manual

Principios de atención al cliente

- Respeto, amabilidad y empatía.
- Rapidez y claridad en la respuesta.
- Profesionalismo y confidencialidad en la gestión.

Protocolos estandarizados

- Atención telefónica: saludo inicial, presentación, escucha activa, registro en base de datos, cierre cordial.
- Atención por WhatsApp: respuestas rápidas y claras, acompañamiento en procesos de inscripción, validación de pagos y confirmaciones.
- Atención presencial: orientación cálida, información precisa, trato respetuoso en todo momento.
- Atención en redes sociales: mensajes claros y responsables, cercanía institucional, resolución ágil de dudas.

Apoyo y seguimiento al alumno

- El manual enfatiza que la atención no termina en la inscripción: es necesario un acompañamiento constante durante todo el proceso formativo, asegurando una experiencia educativa positiva y humana.

Dominio Académico Reconocido

Migración del sitio web al dominio .edu.mx, consolidando la imagen del Instituto como una institución educativa formal y de prestigio.

5. Integración a Google for Education

Adopción de herramientas colaborativas para comunicación institucional y académica.

Conscientes de la importancia de evolucionar y adaptarnos a los nuevos tiempos, en el Instituto de Artes y Oficios de Querétaro hemos dado un paso firme hacia la innovación con la integración de Google for Education. Esta adopción tecnológica no solo transforma nuestra manera de comunicarnos, sino que también fortalece el sentido de comunidad, colaboración y pertenencia entre alumnos, docentes y personal administrativo.

Hoy contamos con correos electrónicos institucionales que nos identifican con orgullo como parte del Instituto y nos permiten proyectar profesionalismo y confianza. Gracias a Google Chat y Gmail, la comunicación interna fluye de manera ágil y cercana, reduciendo tiempos y acercando a cada área del Instituto.

Herramientas como Google Forms y Google Sheets se han convertido en grandes aliados para gestionar inscripciones, encuestas y bases de datos en tiempo real, logrando procesos más transparentes, eficientes y participativos. A su vez, con el almacenamiento en la nube de Google Drive, hemos construido un espacio común y seguro donde nuestra información se resguarda y permanece accesible en cualquier momento.

Más que implementar tecnología, hemos abrazado una nueva forma de trabajar: colaborativa, moderna y humana, donde cada herramienta digital nos conecta, nos organiza y nos impulsa a ofrecer una experiencia educativa de mayor calidad.

RESULTADOS Y LOGROS

Durante el periodo 2024, el programa “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad” consolidó avances significativos en la identidad, atención y vinculación digital del Instituto de Artes y Oficios de Querétaro. Las acciones implementadas fortalecieron la presencia institucional, optimizaron los canales de comunicación con la comunidad y promovieron una atención más cercana, eficiente y humana.

A través de cinco líneas estratégicas —renovación de identidad visual, fortalecimiento digital, consolidación de canales informativos, mejora en la atención y creación de manuales de servicio— se lograron resultados tangibles que reflejan el compromiso del Instituto con la calidad, la transparencia y la modernización de sus procesos.

A continuación, se presentan los principales logros alcanzados en cada una de las acciones:

1. Renovación de Identidad Visual

1. Actualización del logotipo institucional con una imagen moderna y coherente.
2. Conservación del isotipo original, destacando el valor simbólico de la mano.
3. Incorporación de frases institucionales como “Manos que crean” y “Manos que ayudan”.
4. Creación del logotipo conmemorativo del 35 aniversario del IAOQ.
5. Unificación de colores, tipografías y elementos gráficos en todos los materiales.
6. Mejora en la legibilidad y posicionamiento del nombre “Artes y Oficios”.

2. Fortalecimiento de la Presencia Digital

1. Migración del sitio web al dominio académico .edu.mx, otorgando formalidad y prestigio.
2. Implementación de Google for Education con 48 correos institucionales activos.
3. Integración de herramientas colaborativas (Forms, Sheets, Drive, Chat y Gmail).
4. Mejora de estrategia en Facebook:
 - Incremento a 35 mil seguidores (+4.7 mil).
 - Publicaciones más visuales, amigables y profesionales.
 - Picos de +40 mil visualizaciones y +1000 interacciones.
5. Creación de contenido audiovisual profesional (videos, reels, tips, testimonios).
6. Lanzamiento de estrategia en Instagram:
 - Crecimiento de 11 a 1764 seguidores y de 15 a 189 publicaciones.
 - Creación de historias destacadas por taller.
 - Mejora del tono comunicativo y diseño de publicaciones.

3. Consolidación de WhatsApp como Canal Informativo y de Inscripción

1. Creación del canal institucional de WhatsApp para comunicación oficial y difusión.
2. Diseño del proceso de inscripción en 4 pasos (selección, registro, pago y validación).
3. Elaboración de mensajes de bienvenida, ausencia y respuestas rápidas.
4. Diseño de elementos visuales y videos explicativos para inscripciones.
5. Implementación de formulario digital que alimenta la base de datos colaborativa.
6. Creación de base de datos colaborativa para registro y seguimiento académico.

7. Formación de grupos de WhatsApp por curso especial con instructores y alumnos.
8. Aplicación de encuestas de satisfacción directamente en los grupos.

4. Mejora de la Atención Telefónica y Presencial

1. Ampliación del sistema telefónico de 2 a 6 líneas con nuevas extensiones.
2. Mantenimiento y reorganización del conmutador y cableado.
3. Capacitación interna al personal administrativo en atención empática.
4. Implementación de protocolos de atención humana y ágil.
5. Incremento comprobado en la satisfacción del público:
 - Encuesta aplicada a 618 personas, con mayoría calificando la atención como “muy satisfactoria”.
6. Registro de mejoras en calificaciones públicas (de 4 a 5 estrellas).

5. Creación del Manual de Atención Institucional

1. Desarrollo de un documento guía para estandarizar la atención en todos los canales.
2. Definición de principios institucionales de servicio: respeto, empatía, rapidez, confidencialidad.
3. Protocolos para atención telefónica, WhatsApp, presencial y redes sociales.
4. Inclusión de procedimientos para seguimiento continuo al alumno.
5. Difusión del manual entre todo el personal administrativo.
6. Capacitación de todo el equipo en dos ocasiones, reforzando la cultura de servicio.

INFORME FINAL

El programa “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad 2024” concluyó de manera exitosa, cumpliendo los objetivos propuestos y consolidando un proceso integral de fortalecimiento institucional en los ejes de imagen, atención y vinculación digital. A través de las acciones emprendidas, el Instituto de Artes y Oficios de

Querétaro (IAOQ) logró posicionarse como una institución moderna, cercana y coherente con las demandas actuales de comunicación y servicio público.

Durante el periodo reportado, se alcanzaron resultados tangibles que demuestran el cumplimiento de las metas planteadas. La renovación de la identidad visual permitió proyectar una imagen institucional más sólida, profesional y coherente con los valores del Instituto, reforzando la confianza de la comunidad educativa y del público en general. La migración al dominio académico .edu.mx otorgó reconocimiento y formalidad, mientras que la integración de Google for Education fortaleció la comunicación interna, la gestión académica y el sentido de pertenencia entre personal y alumnos.

En materia de comunicación y vinculación, la estrategia digital implementada en Facebook e Instagram incrementó significativamente el alcance y la interacción con la ciudadanía, logrando un crecimiento sostenido de seguidores y mayor visibilidad de las actividades formativas y culturales. La consolidación del canal institucional de WhatsApp y la creación de una base de datos colaborativa agilizaron los procesos de inscripción, garantizando una atención más ágil, transparente y humana. De igual manera, la ampliación del sistema telefónico y la elaboración del Manual de Atención Institucional elevaron la calidad del servicio, estandarizando los protocolos y promoviendo una cultura de empatía, respeto y eficiencia.

Los beneficios obtenidos tras la ejecución de este programa son evidentes: se fortaleció la identidad institucional del IAOQ, se optimizaron los canales de comunicación y se consolidó una presencia digital que facilita el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas. Además, se promovió una interacción más cercana con la comunidad queretana, fomentando la confianza, el sentido de pertenencia y la valoración del trabajo educativo y artesanal que distingue al Instituto.

En conclusión, la memoria documental del programa “IAOQ Conectado: Imagen, Atención y Comunidad 2024” refleja una gestión comprometida con la modernización, la calidad y la mejora continua. Los resultados alcanzados sientan las bases para la proyección futura del Instituto como una entidad educativa de vanguardia, que preserve la esencia de los oficios tradicionales mientras avanza hacia una comunicación más innovadora, incluyente y sostenible.

SOPORTE DOCUMENTAL

1. Renovación de Identidad Visual



ANTERIOR



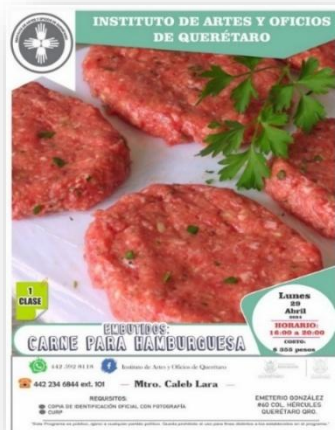
NUEVO



2. Fortalecimiento de la Presencia Digital

Comparativo estadísticas de Facebook 2024(Gris) y 2025 (Azúl)

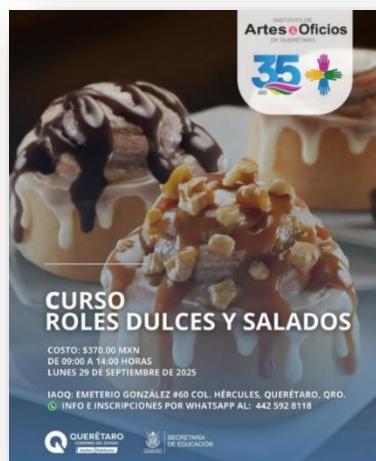




Diseño 2024

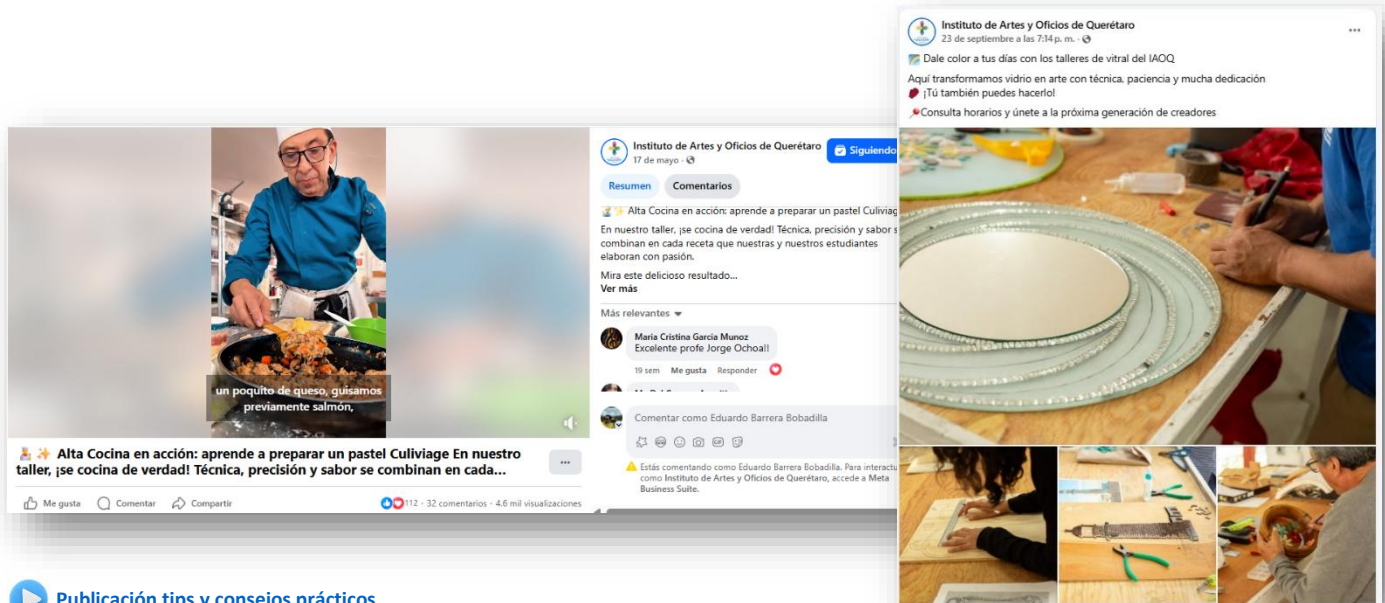


Diseño 2025



Diseño Actual

Mejora de contenidos



 [Publicación tips y consejos prácticos](#)

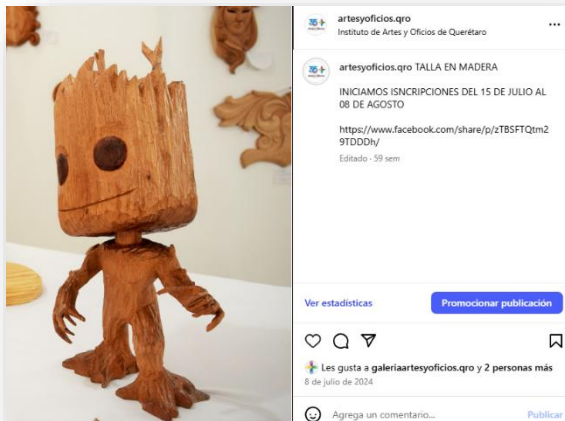
Implementación Reels en Instagram



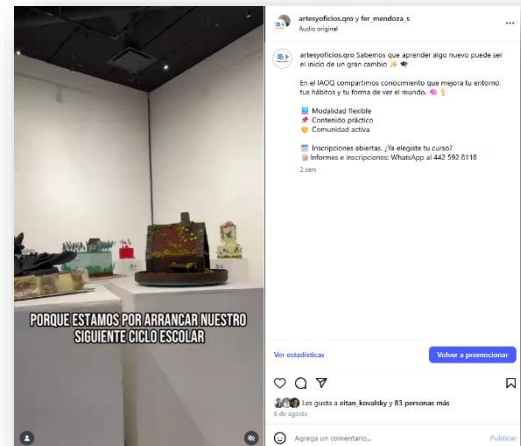
 [Reproducir Reel](#)



 [Reproducir Reel](#)



Antes de las estrategias 2024
Publicación 3 Likes



Después de las estrategias 2024
Publicación 84 Likes



Imagen: Estadísticas de Instagram

Estadísticas de la cuenta

Visualizaciones

106.877

Visualizaciones

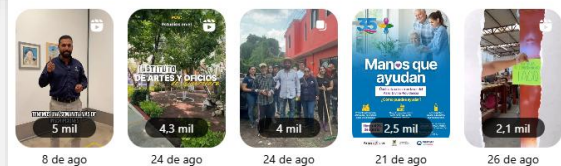
Seguidores	55,8%
No seguidores	44,2%
Cuentas alcanzadas	12.466

Por tipo de contenido

	Seguidores	No seguidores
Reels	33,7%	
Publicaciones	33,6%	
Historias	32,7%	

Contenido destacado según las visualizaciones

[Ver todo](#)



Canal de WhtasApp





Elementos visuales para el proceso de inscripción

1

SELECCIONA TU CURSO

El asesor te proporcionará el link del catálogo de los cursos disponibles.
Selecciona el curso al que deseas inscribirte y envíanos tu pedido.

2

PROPORCIONA TUS DATOS

Llena con tu información el formulario que te proporcionará tu asesor. (Importante contar con tu CURP en imagen, pdf o físicamente para que le tomes foto)

3

REALIZA LA TRANSFERENCIA

1.- Realiza la transferencia por el importe proporcionado.
2.- Agrega en concepto el **Folio** que te compartirá el asesor.

4

VALIDAMOS TU TRANSFERENCIA

Verificaremos tu pago y ESTO PUEDE TARDAR...

😊 Relajate, tu lugar está asegurado.
Te avisaremos cuando todo esté revisado.

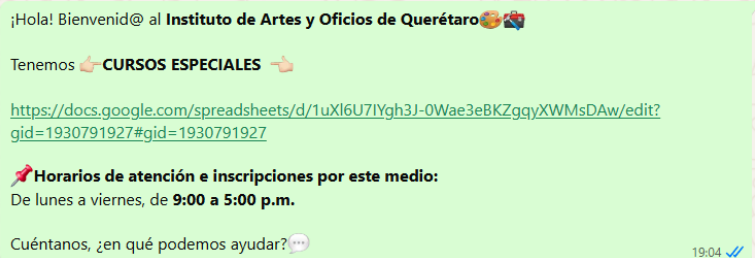
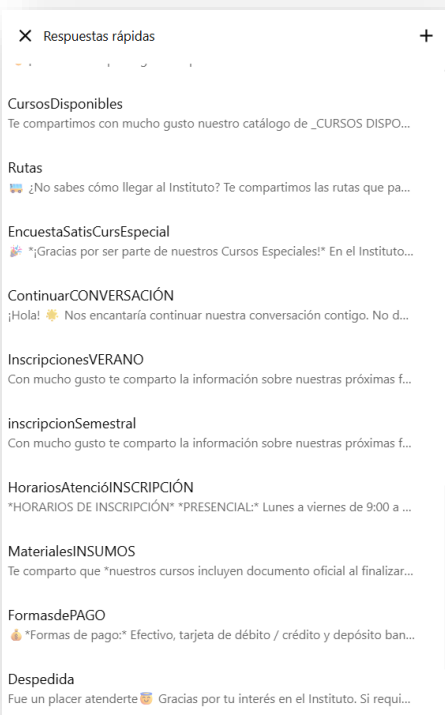


[Abrir proceso de inscripción \(Pdf\)](#)

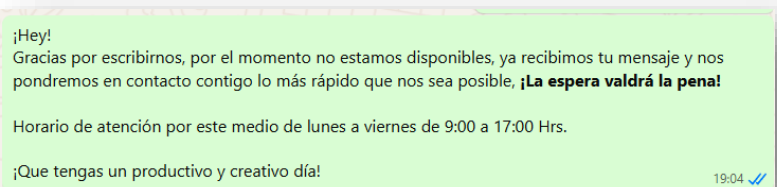


[Ver como inscribirse \(video\)](#)

Mensaje de Bienvenida



Mensaje fuera del horario de atención





PROCESO DE INSCRIPCIÓN WHATSAPP

En el Instituto de Artes y Oficios de Querétaro trabajamos para ofrecerte un mejor servicio. Ahora, ya puedes realizar el pago de tu curso por transferencia electrónica. Genial no?

contactosiaoq@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

Se registrarán el nombre, la foto y el correo electrónico asociados con tu Cuenta de Google cuando subas archivos y envíes este formulario

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Formulario de Inscripción

Form_Responses		PEDAGÓGICO		VINCULACIÓN		INFORMACIÓN DEL ALUMNO			
MOVIMIENTO	PASO 5 CONFIRMACIÓN DE PAGO	FOLIO BANCORTE	REGISTRO DE PAGO	ALTA WHATSAPP (CURSO ESPECIAL)	NOTAS	CURP	Nombre(s) del alumno	Apellido paterno del alumno	Apellido materno del alumno
5	☐	0012461620947260206	☒	☒		CEYJ000701HQTRSVAB	Javier	Cervantes	Yescas
6	☐	0012461621047260203	☒	☒		Cac960517ngtrns07	Rosalinda	Carrasco	Corrales
7	☐	0012466620747264287	☒	☐		FEGB940323HQTRZR00	Brandon Alejandro	Ferrer	Guzmán
8	☐	0012466620847264203	☒	☐		CABD940325MQTRZN09	DIANA YADIRA	CÁRDENAS	BAEZA
9	☐	0012461621247190261	☒	☒		REOP761216MMNGRL01	Paola	Regalado	Ortega
10	☐	0012461621347410292	☒	☒		AUMA940310MQTGLN02	Anayeli	Agua	Melchor
11	☐	0012461621447190287	☒	☒		LONT990717MQTPXR03	Teresa Fabiola	López	Núñez
12	☐	0012466621147194258	☒	☐		FEMM830723MVZRRR03	Martha	Fregoso	Martínez
13	☐	0012461621547260268	☒	☒		BAA808081MQTTLD05	Ma. Guadalupe	Bautista	Alvarez

Imagen: Base de datos de inscripciones Whtasapp



3. Mejora de la atención telefónica

RFC emisor: ATC020522BL9
Nombre emisor: ALTA TECNOLOGIA EN COMUNICACIONES Y COMPUTACION DE QUERETARO
Folio: 6144
RFC receptor: IAO860501EG2
Nombre receptor: INSTITUTO DE ARTES Y OFICIOS DE QUERETARO
Código postal del receptor: 76069
Régimen fiscal receptor: General de Ley Personas Morales
Uso CFDI: Gastos en general.

Folio fiscal: FABEF948-5C3C-4330-AD1F-E87323FC4CBB
No. de serie del CSD: 00001000000706291390
Serie: FE
Código postal, fecha y hora de emisión: 76079 2024-06-27 11:37:20
Efecto de comprobante: Ingreso
Régimen fiscal: General de Ley Personas Morales
Exportación: No aplica

Conceptos

Clave del producto y/o servicio	No. identificación	Cantidad	Clave de unidad	Unidad	Valor unitario	Importe	Descuento	Objeto impuesto		
72103312		1	HB7	No aplica	1,950.00	1,950.00		Si objeto de impuesto		
Descripción	MANTENIMIENTO A				Impuesto	Tipo	Base	Tipo Factor	Tasa o Cuota	Importe
					IVA	Traslado	1,950.00	Exento		
					IVA	Traslado	1,950.00	Tasa	16.00%	312.00
Número de pedimento		Número de cuenta predial								
72151005		1	E48	No aplica	2,100.00	2,100.00		Si objeto de impuesto		
Descripción	CABLEADO DE				Impuesto	Tipo	Base	Tipo Factor	Tasa o Cuota	Importe
					IVA	Traslado	2,100.00	Exento		
					IVA	Traslado	2,100.00	Tasa	16.00%	336.00
Número de pedimento		Número de cuenta predial								
72100302		1	E48	No aplica	1,500.00	1,500.00		Si objeto de impuesto		
Descripción	RECABLEADO DE				Impuesto	Tipo	Base	Tipo Factor	Tasa o Cuota	Importe
					IVA	Traslado	1,500.00	Exento		
					IVA	Traslado	1,500.00	Tasa	16.00%	240.00
Número de pedimento		Número de cuenta predial								
42191509		3	HB7	gr	690.30	2,070.00		Si objeto de impuesto		
Descripción	TELEFONO UNILINEA BLANCO SENCILLO PANASO				Impuesto	Tipo	Base	Tipo Factor	Tasa o Cuota	Importe
					IVA	Traslado	2,070.00	Exento		
					IVA	Traslado	2,070.00	Tasa	16.00%	331.20
Número de pedimento		Número de cuenta predial								

Moneda: Peso Mexicano
Forma de pago: Transferencia electrónica de fondos (incluye SPEI)
Método de pago: Pago en una sola exhibición

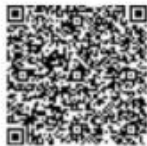
Subtotal \$ 7,620.00
Impuestos trasladados IVA 16.00% \$ 1,219.20
Total \$ 8,839.20

Sello digital del CFDI:

J+uikKpkcRUvg4DHTPbrvYp8+peoRWaGd3S+6vIqCf4M3RjyDBaLhTymeDsYSUTJDR7TTqVnF/6k9v8VYZG1HmPLK5iQxmiNEkqk8cUGGkSjHBBPsgKndHrakbxbJwYh8kqVRgIpbhB9NBRVqJdEgon8RDxYmAp4TqCMApIH6035Ew6Vz+y92KDwHbvPHAXayFsub05T2DJAgesPb+pGnFZ9bbB27zSAJUYDEDJ7a22O0L3pFeOubJ7x08MHh+FC5BZeWYAgjay+Jf3GeEuR4dpeM52YhQHwz+ZaABPmnNSNSDSN2NLZa==

Sello digital del SAT:

ZsP6nSPEP+SPnBU9A3aNoDHV/SREDyhbLIJm1U87YeZcU7RHeBdd63a4q9kcpRdrHw5zO6a82XJBE6i39H05p7K9ZeBUNF2bdcOxlcPJdID2Pe5q1p6C93C/Y3ypsYnBrC1bPnUa gWCAwqZZ501r7PQeg7GYJ82uu9ElnTCnDnqEko90ZF8Bv4bchdJ6F5RnQQvTV CZuvIKPma+lagosyH8yx76Q5qCmbYamibFNkyXUj+PSAHUGh7agrShkaayIMXa5dM00IEwqIC07+i goXT2bB3zLAjIPd4qQvWwQBK3L1DvWYNbP59ze1bKknT2ng==



Cadena Original del complemento de certificación digital del SAT:

||1.1|FABEF948-5C3C-4330-AD1F-E87323FC4CBB|2024-06-27T11:37:28|TSP080724QW6|J+uikKpkcRUvg4DHTPbrvYp8+peoRWaGd3S+6vIqCf4M3RjyDBaLhTymeDsYSUTJDR7TTqVnF/6k9v8VYZG1HmPLK5iQxmiNEkqk8cUGGkSjHBBPsgKndHrakbxbJwYh8kqVRgIpbhB9NBRVqJdEgon8RDxYmAp4TqCMApIH6035Ew6Vz+y92KDwHbvPHAXayFsub05T2DJAgesPb+pGnFZ9bbB27zSAJUYDEDJ7a22O0L3pFeOubJ7x08MHh+FC5BZeWYAgjay+Jf3GeEuR4dpeM52YhQHwz+ZaABPmnNSNSDSN2NLZa==|00001000000702693654|

RFC del proveedor de certificación: TSP080724QW6 Fecha y hora de certificación: 2024-06-27 11:37:28

No. de serie del certificado SAT 00001000000702693654

Imagen: Inversión en la compra del equipo, mantenimiento y configuración.

4. Manual de Atención Institucional



5. Integración a Google for Education

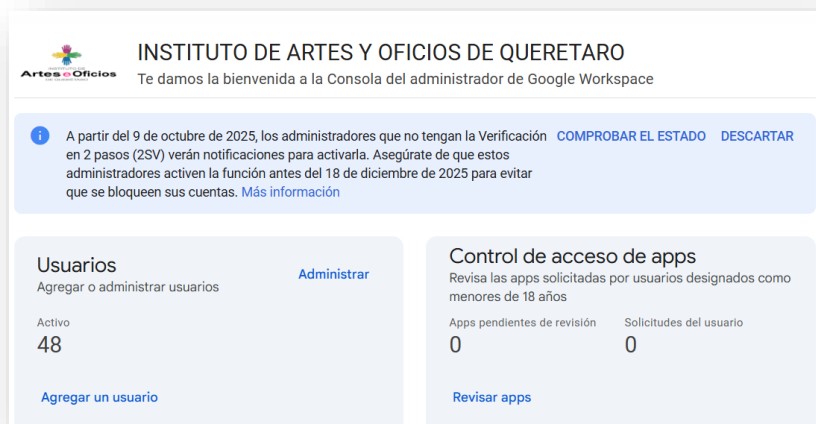


Imagen: Consola de administrador de Google for education con 48 correos institucionales activos

GLOSARIO

Mercadológicos

- **Identidad Visual:** Conjunto de elementos gráficos que representan a la institución (logotipo, colores, tipografía, eslogan).
- **Posicionamiento:** Lugar que ocupa una marca o institución en la mente de su público objetivo.
- **Segmentación:** Estrategia de dividir la audiencia en grupos específicos para dirigir campañas de comunicación más efectivas.
- **Engagement (Interacción):** Nivel de participación e involucramiento de los usuarios con una publicación o perfil digital.
- **Promoción:** Actividades dirigidas a dar a conocer cursos, talleres o servicios para incentivar la participación.

Académicos

- **Dominio Académico (.edu.mx):** Dirección electrónica que identifica a las instituciones educativas reconocidas oficialmente.
- **Capacitación para el trabajo:** Formación enfocada en desarrollar habilidades prácticas que permiten acceder al empleo o al autoempleo.
- **Talleres Especiales:** Cursos de corta duración enfocados en temáticas específicas, generalmente con carácter práctico.
- **Egresado:** Persona que ha concluido su formación académica en la institución.
- **Instructor:** Profesional encargado de impartir conocimientos prácticos y teóricos en un taller o curso.

Tecnológicos

- **Google for Education:** Paquete de herramientas digitales de Google para instituciones educativas, que incluye Gmail, Drive, Classroom, entre otras.
- **Base de Datos Colaborativa:** Sistema digital en el que varias áreas pueden consultar, actualizar y dar seguimiento a registros de manera compartida.
- **WhatsApp Business / Canales:** Plataforma de mensajería adaptada para instituciones, que permite envío masivo de información y atención a usuarios.
- **Extensiones Telefónicas:** Líneas adicionales conectadas a un mismo conmutador, que permiten atender más llamadas de manera simultánea.
- **Historias Destacadas (Instagram):** Contenido audiovisual que se conserva en el perfil y organiza publicaciones efímeras por categorías.
- **Pautar Publicaciones:** Invertir en anuncios en redes sociales para aumentar el alcance de los contenidos hacia públicos definidos.



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE
QUERÉTARO



QUERÉTARO
GOBIERNO DEL ESTADO
Juntos, Adelante.