


| | | |
|---|---|----------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI. | Código: SI-IN-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 | Revisión: 2 |
| | | Página 1 de 5 |

1. Propósito

Establecer lineamientos y actividades que permitan una comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones del Tecnológico Nacional de México, campus Querétaro/ ITQ; así como también con las áreas interesadas en relación a SGI.

2. Alcance


Este procedimiento aplica para la comunicación y difusión de toda información que los diversos departamentos o el SGI difundan interna o externamente.

3. Políticas de Operación

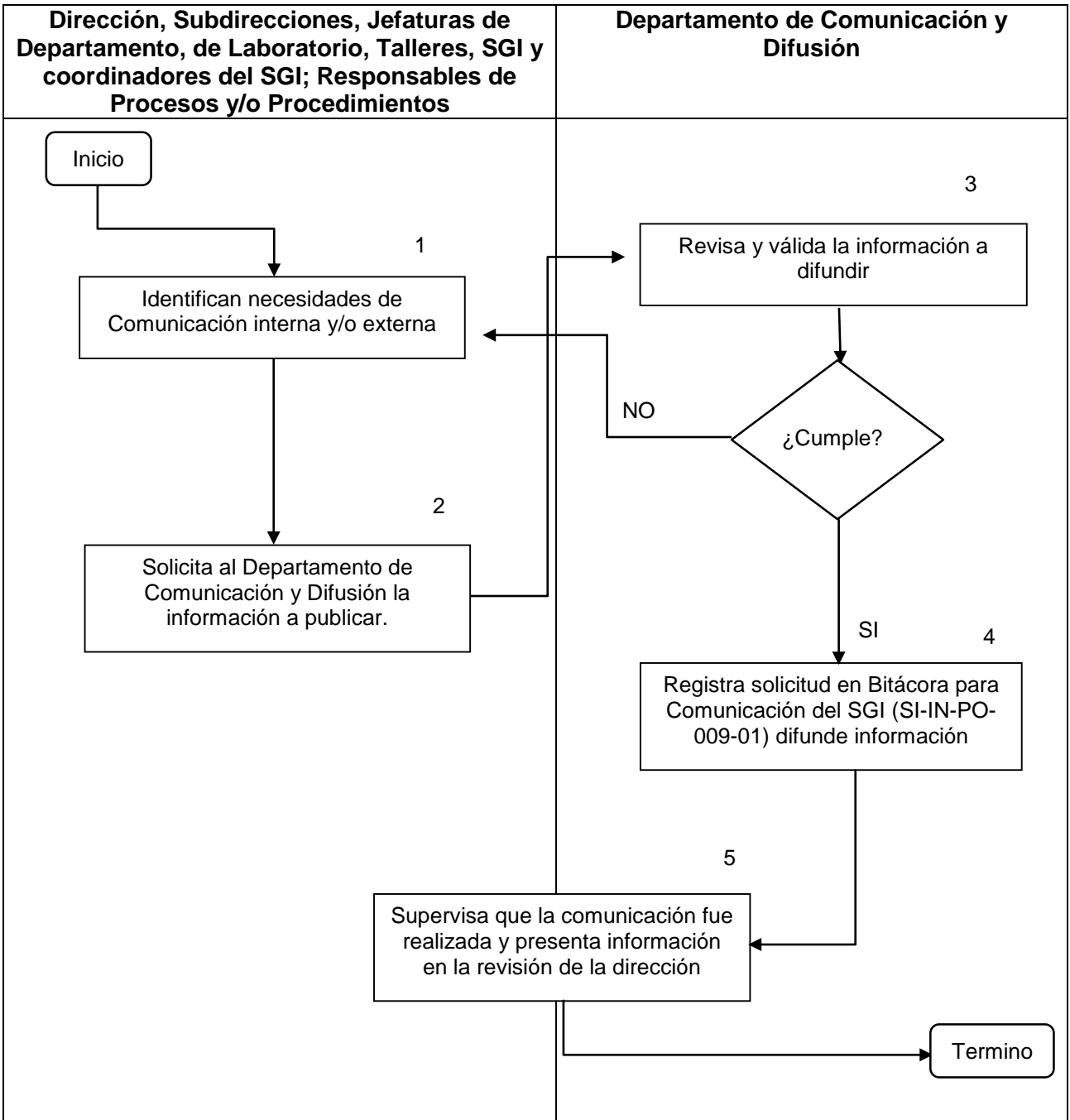
- 3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión es el responsable de llevar a cabo la comunicación y difusión interna y externa de toda información de los departamentos y del SGI; considerando el contenido y el diseño de la imagen e identidad expresiva y gráfica vigente del TecNM, campus Querétaro/ITQ.
- 3.2 Los principales temas de comunicación **interna** del SGI se basará principalmente en la Política Integrada, requisitos legales aplicables, objetivos y metas SGI establecidos, cumplimiento de programas de trabajo, metas e indicadores.
- 3.3 Los principales temas de comunicación **externa** del SGI se basará principalmente en la Política Integrada, cumplimiento legal y regulatorio, objetivos, metas, y desempeño.
- 3.4 Los/as responsables de los procesos o procedimientos identifican las necesidades de comunicación interna o externa de los departamentos o del SGI; y la envían al Departamento de Comunicación y Difusión, quien válida la información, registra en Bitácora de Solicitudes de comunicación y difusión interna o externa del SGI (SI-IN-PO-009-01).
- 3.5 Los medios de comunicación pueden ser digital o impresa; a través de la Página Web, Redes Sociales, Correos electrónicos, prensa, radio o TV.

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|--|---|---|
| ELABORO | REVISO | AUTORIZO |
| M.A. Yazmin Jahseel Lachica Rodríguez Jefa del Departamento de Comunicación y Difusión | Ing. Fernando Ramírez Gutiérrez Subdirector de Planeación y Vinculación | Dr. Máximo Pliego Díaz Director |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: 9 / Octubre / 2020 | Fecha: 15 / Octubre / 2020 | Fecha: 19 / Octubre / 2020 |


Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI. | Código: SI-IN-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 | Revisión: 2 |
| | | Página 2 de 5 |

4. Diagrama de procedimiento



Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI. | Código: SI-IN-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 | Revisión: 2 |
| | | Página 3 de 5 |

5. Descripción del Procedimiento

| Secuencia | Actividad | Responsable |
|--|---|---|
| 1. Identifican necesidades de comunicación o información interna o externa de los departamentos o del SGI. | 1.1 El personal que realiza actividades, dueños de procesos o procedimientos determina la información que debe darse a conocer interna o externa y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar. | Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, de Laboratorios, Talleres, SGI o coordinadores del SGI; Responsables de proceso y procedimientos. |
| 2. Solicita al Departamento de Comunicación y Difusión la información a publicar. | 2.1 La información se solicita al Departamento de Comunicación y Difusión a través de documento oficial (físico o electrónico) indicando si la comunicación es interna o externa y la propuesta del medio de comunicación. | Departamento de Comunicación y Difusión |
| 3. Revisa y valida la información a difundir. | 3.1 Recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas. 3.2 El Departamento de Comunicación y Difusión revisa y valida que la información a publicar sea acorde a la Política Integrada del ITQ, para incluirlo en el programa de comunicación o su publicación inmediata. Si no cumple , informa al área solicitante y regresar al punto 1. Si Cumple , informa al área solicitante y envía al Departamento de Comunicación y Difusión para su difusión. | Departamento de Comunicación y Difusión |
| 4. Registra solicitud en Bitácora para Comunicación del SGI SI-IN-009-01 y difunde Información. | 4.1 Registra la solicitud de comunicación en la Bitácora para Comunicación del SGI (SI-IN-PO-009-01) 4.2 Difunde y comunica la información. | Departamento de Comunicación y Difusión |
| 5. Verifica que se dio Respuesta a la comunicación solicitada. | 5.1 Se registra en la Bitácora para Comunicación del SGI (SI-IN-009-01) si la comunicación se llevó a cabo, para la toma de acciones correspondientes. Esta verificación se realizará 10 días hábiles después de haber hecho la difusión. 5.2 Conforme a la información recibida, la analiza e incorpora para la revisión por la dirección del SGI la comunicación de las partes interesadas externas. | Coordinación del SGA y Departamento de Comunicación y Difusión |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.

| | | |
|--|--|--|
| | Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI. | Código: SI-IN-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 | Revisión: 2 Página 4 de 5 |

6. Documentos de Referencia

| Documentos |
|--|
| Norma ISO 9001:2015. Norma ISO 14001:2015. Norma OHSAS 18001:2007. Norma 50001:2011 |

7. Registros

| Registros | Tiempo de retención | Responsable de Conservarlo | Código |
|------------------------------------|---------------------|--|-----------------|
| Bitácora para Comunicación del SGI | 1 año | Departamento de comunicación y difusión. | SI-IN-PO-009-01 |

8. Glosario

Comunicación Interna: Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento o la Comunidad Tecnológica que solo se comunican al interior de las Instituciones del ITQ.

Comunicación Externa: Son todas aquellas publicaciones de un área, departamento o la Comunidad Tecnológica que se comunica al exterior de las Instituciones del ITQ en los diferentes Canales de Comunicación.

Comunidad Tecnológica: Es el conjunto del Personal y estudiantes de ITQ.

Partes Interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental del ITQ.

Canales de Comunicación:

Reuniones en grupo

La reunión surge cuando se convoca a dos o más personas para comunicar, debatir, tomar decisiones o acuerdos sobre cualquier aspecto ambiental del Sistema de Gestión Integrado (SGI) teniendo como evidencia de la misma una minuta de acuerdos o resultados.


Publicaciones internas

Es toda aquella información que se publica y difunde para información exclusiva de la comunidad tecnológica. Los boletines son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir. Es un vehículo unidireccional.

Circulares internas

La circular interna, entendida como un escrito o memorando en que la alta dirección comunica algo a todos los integrantes o a una parte de la institución, es unidireccional.

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  | Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI. | Código: SI-IN-PO-009 |
| | Referencia a la Norma ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 | Revisión: 2 |
| | | Página 5 de 5 |

Vitrina o tablero de anuncios

Son lugares de visualización y lectura de información facilitada por la alta dirección. Se distribuyen estratégicamente ubicados para colocar información variada, en los que se colocan escritos, cuadros, gráficos, fotografías, carteles o similares.

Cartel o manta

Son elementos gráficos de información, sobre algo concreto, más o menos puntual, dotados de diseño para atraer la atención de personal y usuarios, hacia el mensaje y la información. La comunicación es unilateral y descendente.

Videos

Son producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades del SGA.

Encuestas

Es un elemento de comunicación unidireccional, pero ascendente. Permite recabar la opinión de los empleados o usuarios sobre algunos aspectos de la gestión, de sus actividades o procesos e igualmente recibir sugerencias sobre éstos.

9. Anexos

| | | |
|-----|------------------------------------|-----------------|
| 9.1 | Bitácora para Comunicación del SGI | SI-IN-PO-009-01 |
| 9.2 | Minuta de Acuerdos | N/A |

10. Cambios a esta versión

| Número de revisión | Fecha de actualización | Descripción del cambio |
|--------------------|------------------------|---|
| 2 | 9 de Octubre de 2020 | Adaptación al SGI que incluye las normas las normas ISO 9001:2015 7.4, 14001:2015 7.4, ISO/IEC 50001:2011 4.5.3, y OHSAS 18001:2007 4.4.3.1 |
| 1 | 08 de Agosto de 2017 | Adaptación a las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. |

Toda copia en PAPEL es un “Documento No Controlado” a excepción del original.