



Nombre del documento: Procedimiento de Comunicación del SGI

Código: ITA- CA-PO-006

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 4.2, 7.4 , 8.2.2

Página 1 de 6

1. Propósito.

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una comunicación eficaz interna y externa entre los diferentes niveles y funciones del Instituto Tecnológico de Acapulco (ITA) y también con las partes interesadas en relación al SGI.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa que tenga relación con el SGI del ITA.

3. Políticas de operación

3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión (*) es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del SGI y el diseño de la presentación de la información tomando en cuenta la identidad gráfica vigente.

3.2 Los principales temas de comunicación interna del SGI se basará principalmente en la Política, procesos estratégicos, aspectos ambientales, requisitos legales aplicables, objetivos y alcance declarados.

3.3 Los principales temas de comunicación externa del SGI se basará principalmente en la Política, Objetivos y el Alcance.

3.4 Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos identifican las necesidades de comunicación interna y/o externa del SGI y la envían al Responsable y/o Coordinador/a del SGI, quien valida la información y solicita por documento al Departamento de Comunicación y Difusión dichas necesidades, la información debe incluir: vigencia, responsable de la emisión y responsable del retiro de la misma.

3.5 Los medios de comunicación pueden ser a través de la Página Web, redes sociales, correos electrónicos, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, y los mencionados en la Política de Comunicación, su elección dependerá del material a difundir.

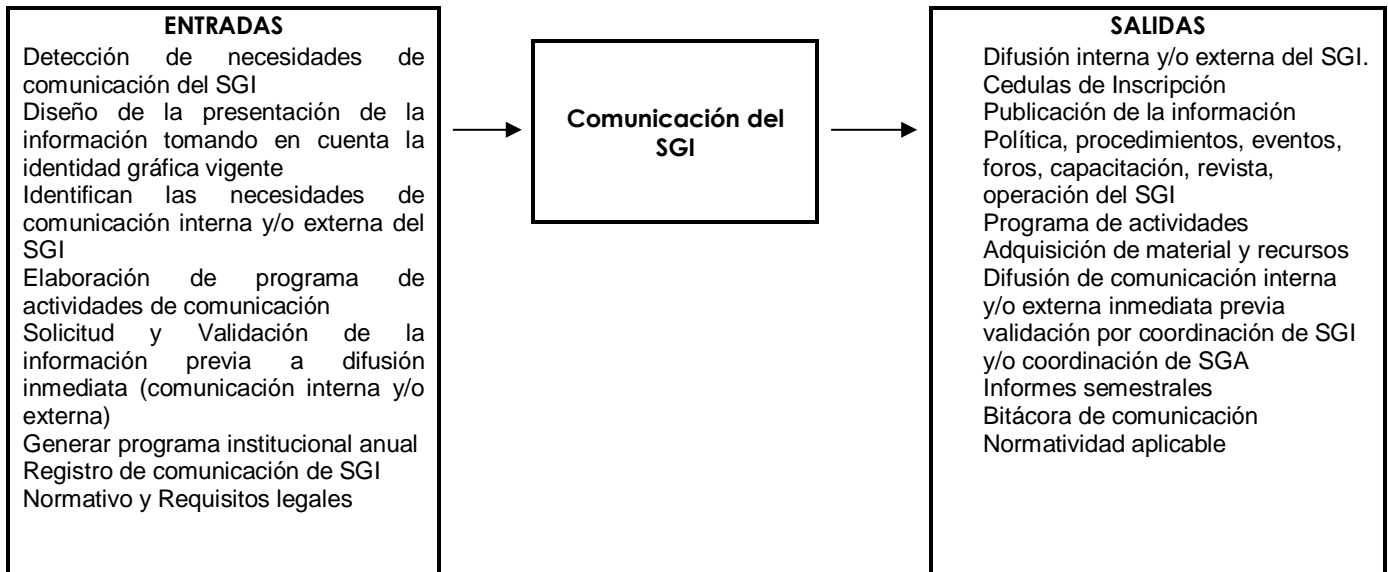
(*) Si organizacionalmente no se cuentan con el Departamento de Comunicación y Difusión, la Dirección tiene la facultad para designar al responsable de esta actividad.

CONTROL DE EMISION		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
ING. HUMBERTO MORALES DOMINGUEZ JEFE DEL DEPTO. DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	ING. ORLANDO MORALES BONILLA SUBDIRECTOR DE PLANEACION Y VINC.	ING. ELIOT JOFFRE VÁZQUEZ DIRECTOR
Firma:	Firma:	Firma:
17 de Diciembre del 2017	17 de Diciembre del 2017	17 de Diciembre del 2017



4. Partes Interesadas. La comprensión de las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas para este procedimiento se puede observar en su **Anexo 11 Lista de Partes Interesadas**.

5. Entradas y Salidas Críticas.



6. Indicadores. Los indicadores aplicables a este procedimiento son los descritos en su Anexo 14.

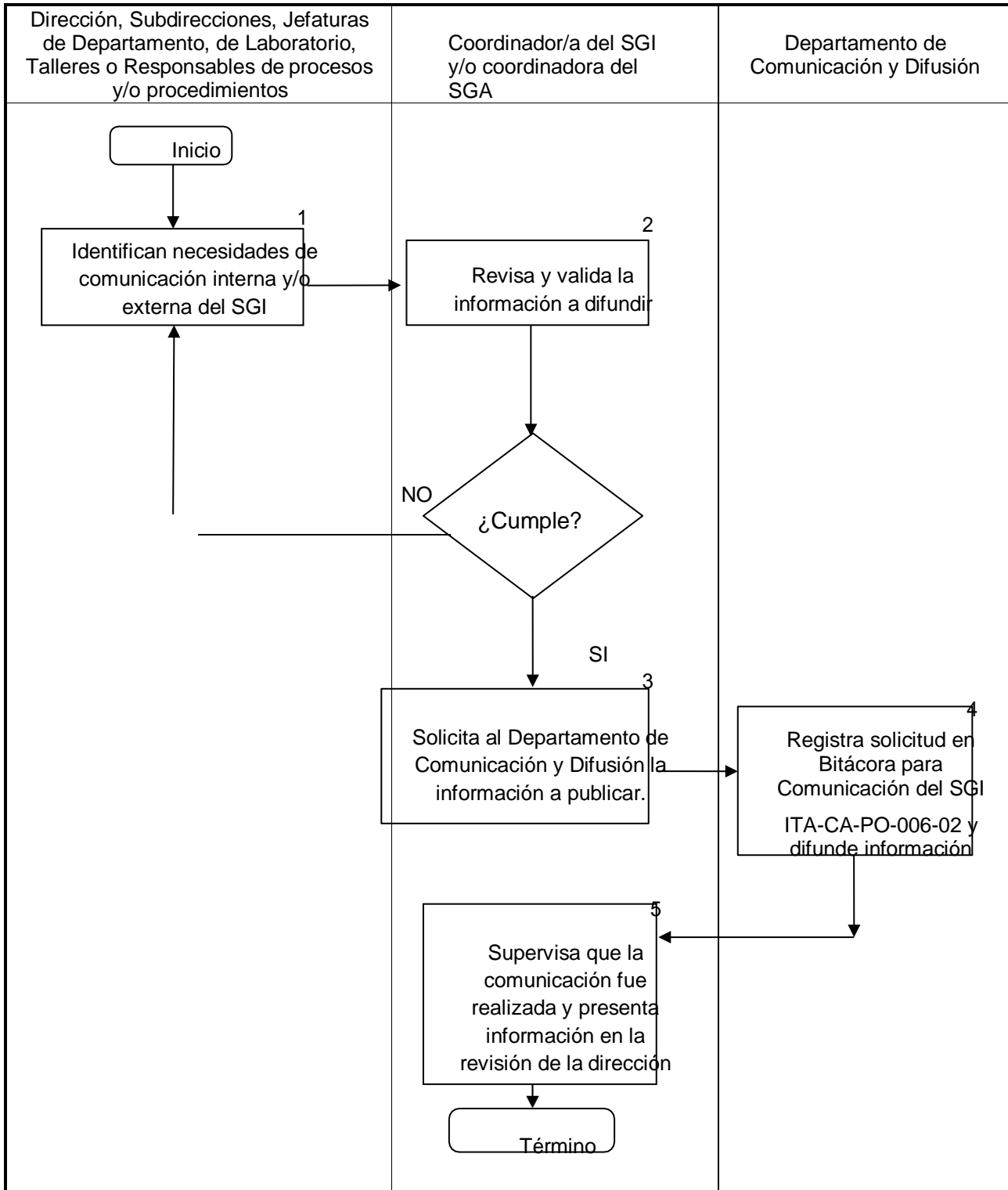
7. Medidas de Control- Las medidas de control de este procedimiento son descritas en su Anexo 13.

8. Recursos.

HUMANOS	INFRAESTRUCTURA	EQUIPAMIENTO	MOBILIARIO	TECNOLÓGICOS	MATERIALES	DIDACTICOS	OTROS
Coordinador de SGI y/o SGA Servicio Social Docentes, directivos, no docentes Proveedor externo Reporteros	Edificios, Centro de información, aulas Oficina Admitiva.	Equipo de computo Proyectors Impresoras Aires acondicionados. Megáfonos Cámaras Grabadoras Micrófonos	Escritorios Sillas y Mesas Cubículos	Conectividad a internet Red telefónica Software. Plataforma WEB Redes sociales Radio Pantallas Videos	Papeleería	Manuales Tesioteca Videoteca Carteles Mantas Revistas Medio virtual Trípticos Flayers	NA



9. Diagrama de procedimiento





10. Descripción del procedimiento

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Identifican necesidades de comunicación y/o información interna y/o externa del SGI.	<p>1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con el SGI, dueños de procesos y/o procedimientos determina la información que debe darse a conocer interna o externamente y recomienda los medios de difusión y comunicación a utilizar.</p> <p>1.2 Entrega la Información a la Coordinación del SGA y/o Coordinación del SGI</p>	Dirección, Subdirecciones, Jefaturas de Departamento, de laboratorios, Talleres o Responsables de procesos y/o procedimientos.
2. Revisa y valida la información a difundir.	<p>2.1 Recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas</p> <p>2.2 Coordinador de SGI y/o Coordinador del SGA revisa y valida que la información a publicar sea acorde a la Política de ITA, para la incluirlo en el programa de comunicación o su publicación inmediata.</p> <p>Si no cumple, informa al área solicitante y regresar al punto 1.</p> <p>Si Cumple, informa al área solicitante y envía al Departamento de Comunicación y Difusión para su difusión.</p>	Coordinador de SGI y/o Coordinación del SGA.
3. Solicita la información a difundir	3.1 La información se envía al Departamento de Comunicación y Difusión a través de documento (físico y/o electrónico) indicando si la comunicación es interna o externa y la propuesta del medio de comunicación.	Coordinador de SGI y/o Coordinación del SGA
4. Registra solicitud en Bitácora para Comunicación del SGI ITA-CA-PO-006-02y difunde información.	<p>4.1 Recibe del RS/Coordinación del SGI mediante oficio la información validada para difusión y comunicación.</p> <p>4.2 Registra la solicitud de comunicación en la Bitácora para Comunicación del SGI (ITA-CA-PO-006-02)</p> <p>4.3. Difunde y comunica la información.</p>	Departamento de Comunicación y Difusión
5 Verifica que se dio respuesta a la comunicación solicitada.	<p>5.1 Se registra en la Bitácora para Comunicación del SGI (ITA-CA-PO-006-02) si la comunicación se llevó a cabo, para la toma de acciones correspondientes.</p> <p>Esta verificación se realizará 10 días hábiles después de haber hecho la difusión.</p> <p>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. .</p>	Coordinador de SGI y/o Coordinación del SGA



11.0 Documentos de referencia

Documentos
Norma ISO 9001:2015. Norma ISO 14001:2015.

12. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo	Código
Bitácora para Comunicación del SGI	1 año	Departamento de comunicación y difusión.	ITA-CA-PO-006-02
Poster SGI	Permanente	Todo la Institución	ITA-CA-PO-006-01

13. Glosario

Comunicación Interna: Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de un área, departamento y/o la Comunidad Tecnológica que solo se comunican al interior del Instituto Tecnológico de Acapulco..

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

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

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

Canales de Comunicación:

Reuniones en grupo

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

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 SGI.



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.

Buzón de observaciones, quejas y/o sugerencias

Es un espacio físico o virtual, donde la comunidad tecnológica y partes interesadas pueden expresar sus opiniones respecto a alguna inquietud del Sistema de Gestión Integral. Utilizado en muchas ocasiones para diversas cuestiones en el SGI. Si se usa para recabar quejas, sugerencias y opiniones de empleados y usuarios, se estaría usando para la comunicación unidireccional ascendente.

Correo electrónico

Forma de comunicación virtual, donde la información se realiza de manera personal, permitiendo una comunicación bidireccional, donde el inconveniente es que puede ser tardada. Puede ser utilizado como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, el *e-mail* permite una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

Página web o internet

Tecnología de alcance mundial de comunicación virtual por medio redes interconectadas; al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder a contenidos informativos acerca del SGI, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

Internet (redes sociales)

Tecnología de internet para compartir dentro de una organización parte de sus sistemas de información mediante una red privada; Es una opción más de la comunicación entre las partes involucradas, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realizan de una forma más rápida y eficiente.

Medios de comunicación masiva:

La radio, la televisión, los periódicos, revistas, anuncios espectaculares y boletines son aprovechados como cauce de comunicación masiva de la información, derivada de la gestión, que se interese transmitir. Son vehículos unidireccionales.

14. Anexos

NA

15. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17 de diciembre del 2018	Documento original. Creación del ITA y actualización a la Norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.