

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>NOMBRE:</b> Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta  | <b>Código:</b> ITVY-PSGI-GR-04              |
|  |   | <b>Revisión:</b> 2                          |
|  | <b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 ISO 50001:2018 7.4 | <b>Responsable:</b> Comunicación y Difusión |
|  |   | Página 1 de 6                               |

## 1. Propósito

Establecer los criterios, las actividades y las responsabilidades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diversos niveles, funciones y procedimientos del ITVY, así como también con las partes interesadas externas relacionadas a los aspectos ambientales y la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa que tenga relación con la operación del ITVY y su interacción con los aspectos ambientales y la seguridad y salud en el trabajo del personal del ITVY.

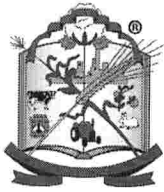
## 3. Políticas de operación

- 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.
- 3.2 Los temas de comunicación INTERNA se basarán principalmente en la Política del Sistema Integrado de Gestión, aspectos ambientales, peligros y riesgos, requisitos legales aplicables, investigación de incidentes, objetivos y metas establecidas.
- 3.3 Los principales temas de comunicación EXTERNA se basarán principalmente en la Política del Sistema Integrado de Gestión, Lista de aspectos ambientales, objetivos y metas.
- 3.4 Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos solicitarán al Departamento de Comunicación y Difusión las necesidades de comunicación interna y/o externa, la información debe incluir: vigencia, responsable de la emisión y responsable del retiro de la misma.
- 3.5 Los canales de comunicación pueden ser a través de:
- Comunicación Interna**  
Actas de Reuniones Departamentales, Circulares internas, Tableros de anuncios, Cartel o manta, Videos, Encuestas, Correos electrónicos, Buzón inquietudes, quejas y sugerencias.
- Comunicación Externa**  
Página web, Redes sociales, Medios de comunicación masiva, Notas de participación en eventos, Comunicados de prensa, Boletines, Periódicos.

Con el fin de facilitar la difusión de la Política del SGI a todo el personal del Instituto y/o partes interesadas externas, ésta se expone de manera impresa en forma permanente en las áreas comunes del Instituto para conocimiento del personal implicado, así como en la página web.

3.6 Las inquietudes externas en cuanto al comportamiento ambiental y de SST de Instituto deberán ser recogidas y puestas en conocimiento de (la) Coordinador del Sistema de Gestión Integral por los responsables implicados.

| CONTROL DE EMISIÓN  |   |   |
|---|---|---|
| ELABORÓ   | REVISÓ  | AUTORIZÓ                                    |
| Lic. José Eduardo López Modesto<br>Jefe del Departamento de Comunicación y Difusión | Mtra. Alejandra Paola Bórquez López<br>Subdirectora de Planeación y Vinculación | M.C. Pedro Alberto Haro Ramírez<br>Director |
| Firma:  | Firma:  | Firma:                                      |
| Noviembre 2022  | Noviembre 2022  | Noviembre 2022                              |



**NOMBRE:** Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta

**Código:** ITVY-PSGI-GR-04

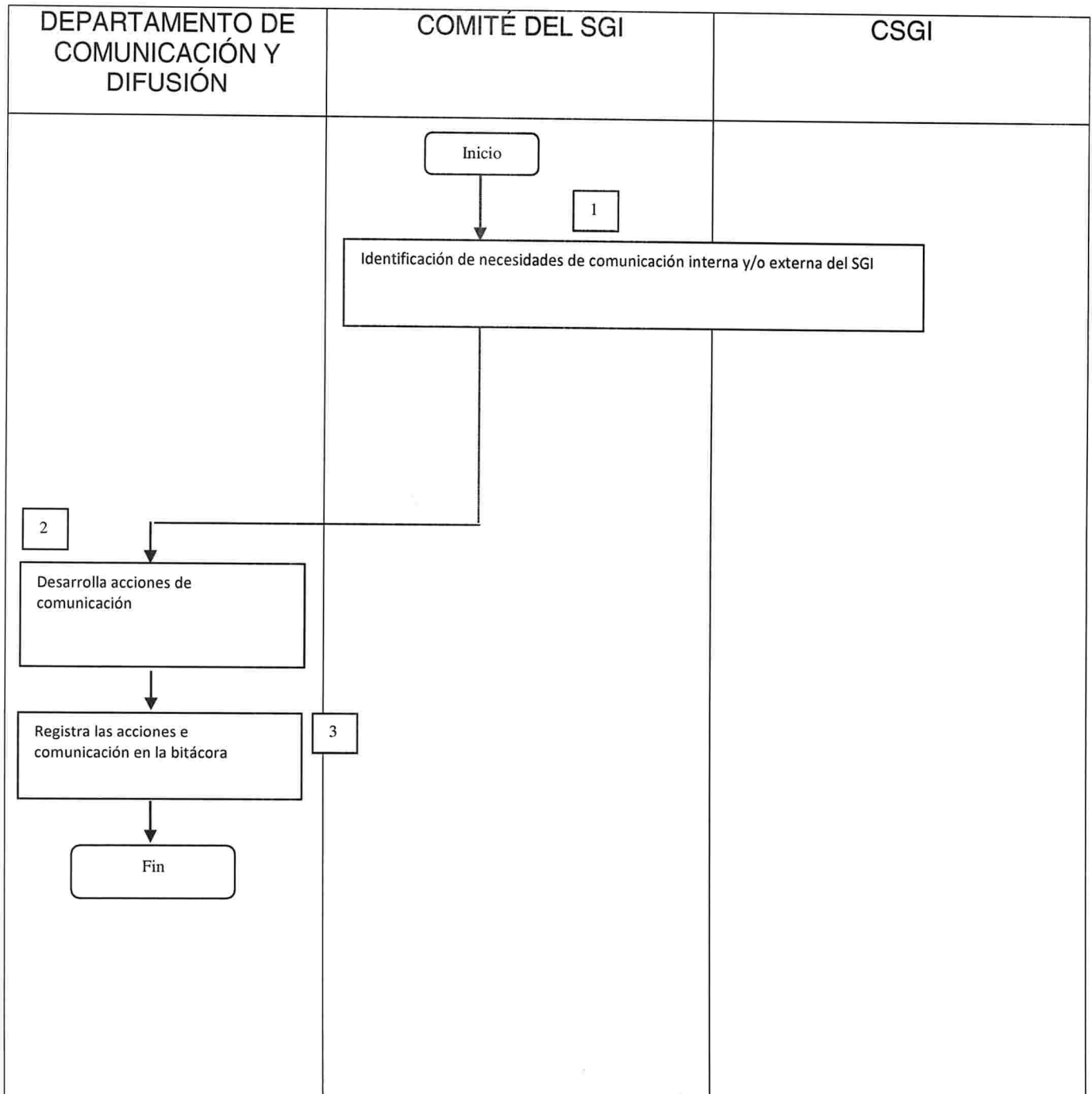
**Revisión:** 2


**Referencia a la Norma:** ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 ISO 50001:2018 7.4

**Responsable:** Comunicación y Difusión

Página 2 de 6

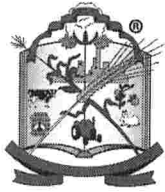
#### 4. Diagrama del procedimiento.



|  |   |                                |   |
|--|---|--------------------------------|---|
|  | <b>NOMBRE:</b> Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta  | <b>Código:</b> ITVY-PSGI-GR-04 |   |
|  | <b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 ISO 50001:2018 7.4 | <b>Revisión:</b> 2             | <b>Responsable:</b> Comunicación y Difusión |
|  |   | <b>Página 3 de 6</b>           |   |

## 5. Descripción del procedimiento

| Secuencia de etapas   | Actividad   | Responsable    |
|---|---|----------------|
| 1.- Identifican necesidades de comunicación interna y/o externa del SGI | <p>1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con la calidad del servicio educativo, los dueños de procesos y/o procedimientos de aspectos ambientales significativos y los peligros y riesgos, determinan la necesidad de comunicación.</p> <p>1.2 Identifica la información que debe darse a conocer interna o externamente y los medios de difusión y comunicación a utilizar, para ello emplean el formato electrónico de solicitudes de comunicación ITVY-PSGI-GR-04-03.</p> <p>1.3 Notifica al Departamento de Comunicación y Difusión para establecer de forma coordinada la difusión de la información.</p>   | Comité del SGI |
| 2. Desarrolla acciones de Comunicación                                  | <p>2.1 Desarrolla las acciones de Comunicación empleando cualquier medio de difusión en las dos vertientes INTERNA y EXTERNA</p> <p>2.2. Mantiene los canales abiertos para informar promover, estimular y dar a conocer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La política del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>2. La legislación ambiental y de SST aplicable</li> <li>3. Los aspectos ambientales significativos</li> <li>4. Los peligros y riesgos</li> <li>5. Los objetivos y metas</li> <li>6. El desempeño institucional alcanzado</li> <li>7. Cumplimiento de los requisitos legales</li> <li>8. Información sobre incidentes</li> </ol> <p><b>Del proceso de comunicación Interna</b></p> <p>A) La comunicación interna entre los diversos niveles y funciones debe garantizar que todos los mandos y empleados conozcan comprendan y cumplan los requisitos del SGI y conozcan los requisitos ambientales en la realización de sus trabajos.</p> <p>B) El personal del ITVY puede emitir sus opiniones, solicitudes, queja o sugerencia de acuerdo a lo establecido en el instructivo de trabajo de retroalimentación del cliente, utilizando el formato de queja y/o sugerencia a través del formato (ITVY-ITSGI-RS-14-01).</p> |                |



**NOMBRE:** Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta

**Código:** ITVY-PSGI-GR-04

**Revisión:** 2

**Referencia a la Norma:** ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 ISO 50001:2018 7.4

**Responsable:** Comunicación y Difusión

Página 4 de 6

|   |  |                         |
|---|--|-------------------------|
|   | <p><b>Del proceso de comunicación Externa</b></p> <p>A) Las Comunicaciones de partes interesadas externas (usuarios, vecinos, organismos, etc.) deberán ser canalizadas al Subdirector del área correspondiente, quien analizará la veracidad de la información y en su caso determinará las acciones pertinentes para su atención.</p> <p>B) El Subdirector de área en coordinación con el Departamento de Comunicación y Difusión emitirán las respuestas en caso de ser necesarios.</p> <p>C) Para el caso de las quejas el Subdirector notificará al Comité.</p> | Comunicación y Difusión |
| 3.- Registra las Acciones de comunicación en la bitácora. | <p>3.1 Registra las acciones de comunicación en la Bitácora electrónica ITVY-PSGI-GR-04-02.</p> <p>3.2 Notifica al interesado sobre la atención.</p>   | Comunicación y Difusión |

## 6. Documentos de referencia

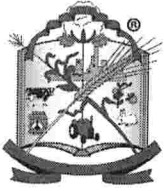
| DOCUMENTO   |
|---|
| Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales |
| Procedimiento de Control y Seguimiento Operacional    |
| Objetivos, metas y programas                          |

## 7. Registros

| Registros                            | Código de identificación | Ubicación y forma de almacenamiento | Tiempo de Retención | Responsable de conservarlo         |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| Bitácora electrónica de comunicación | ITVY-PSGI-GR-04-02       | Oficina de Comunicación y Difusión  | 1 Año               | Jefe(a) de Comunicación y Difusión |
| Formato electrónico de solicitudes   | ITVY-PSGI-GR-04-03       | Oficina de Comunicación y Difusión  | 1 Año               | Jefe(a) de Comunicación y Difusión |

## 8. Glosario

Los documentos impresos se consideran "Documentos no controlados" a excepción del que está en resguardo por el Coordinador del Sistema de Gestión Integral

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>NOMBRE:</b> Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta                       | <b>Código:</b> ITVY-PSGI-GR-04              |
|  |  | <b>Revisión:</b> 2                          |
|  | <b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 | <b>Responsable:</b> Comunicación y Difusión |
|  | <b>ISO 50001:2018 7.4</b>  | <b>Página</b> 5 de 6                        |

**Comunicación ambiental:** La comunicación ambiental es el proceso de compartir la información ambiental con las partes interesadas internas y externas de la organización, para crear confianza, credibilidad, asociaciones y para incrementar la toma de conciencia para su uso en la toma de decisiones. En ese proceso, la organización debe respetar principios tales como los de transparencia, adecuación, credibilidad, receptividad y claridad.

**Reuniones en grupo:** Una reunión, puede ser sobre cualquier aspecto ambiental del Sistema Integrado de Gestión, bien sea específicamente convocada para comunicar, también en un foro abierto siempre a la información, al debate y a la exposición de los asistentes.

**Publicaciones internas:** 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 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.

**Redes sociales (facebook, por ejemplo):** Pueden ser utilizadas para mantener una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos, el resto de los usuarios.


**Página web o internet:** Se emplea para dar a conocer información de manera externa. Al utilizarse para comunicación interna y externa, da la posibilidad de acceso a contenidos informativos acerca del SIG, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

**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.

## 9. Anexos

|     |                                      |                    |
|-----|--------------------------------------|--------------------|
| 9.1 | Bitácora electrónica de Comunicación | ITVY-PSGI-GR-04-02 |
| 9.1 | Formato electrónico de solicitudes   | ITVY-PSGI-GR-04-03 |



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>NOMBRE:</b> Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta  | <b>Código:</b> ITVY-PSGI-GR-04              |
|   |   | <b>Revisión:</b> 2                          |
|   | <b>Referencia a la Norma:</b> ISO 9001:2015 7.4, ISO14001:2015 7.4, ISO 45001: 2018 5.4, 7.4 ISO 50001:2018 7.4 | <b>Responsable:</b> Comunicación y Difusión |
|   |   | Página 6 de 6                               |

## 10. Cambios a esta versión

| Número de revisión | Fecha de actualización  | Descripción del cambio   |
|--------------------|-------------------------|--|
| 0                  | 21 de Noviembre de 2018 | Primera emisión del documento  |
| 1                  | 12 de Noviembre de 2019 | Migración a la referencia de las Normas OHSAS 18001:2017 a la ISO 45001:2018; y actualización ISO 50001 a su versión 2018.   |
| 2                  | 17 de Noviembre de 2022 | <p>Modificación de: 4. Diagrama del procedimiento y 5. Descripción del procedimiento: eliminando la definición de acciones respecto a quejas o sugerencias, inquietudes y/o preguntas encontradas.</p> <p style="text-align: center;">3.2 Se agrega formulario de solicitudes electrónico.</p> <p>En el apartado de 7. Registro y 9. Anexos, se elimina formato ITVY-PSGI-GR-14 y se agrega formato ITVY-PSGI-GR-04-03</p> |