

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 1 de 6</b>

## 1. Propósito

Establecer los lineamientos para la comunicación interna y externa de los Aspectos Ambientales Significativos del Sistema de Gestión Ambiental de los Institutos Tecnológicos descentralizados.

## 2. Alcance

Aplica a toda comunicación interna entre los diversos niveles y funciones, así como la comunicación de las partes interesadas externas aplicables al SGA de los Institutos Tecnológicos Descentralizados.

**PARTES INTERESADAS:** Individuo o grupo involucrado o afectado en el desempeño ambiental de una organización. En el SGA de ITD's de multisitio aplica a: alumnos, padres de familia, contratistas, proveedores, vecinos.

## 3. Políticas de operación

- 3.1. Los Institutos Tecnológicos Descentralizados mantendrán la participación e integración en el Sistema de Gestión Ambiental a través de los medios de Comunicación, para toda la comunidad tecnológica y partes interesadas, así como a la Junta Directiva.
- 3.2. Los ITD'S responderán cuando así sea conveniente a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

<b>CONTROL DE EMISIÓN</b>		
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>
<b>Comité Nacional del SGA Grupo II</b>	<b>Controlador de Documentos Nacional Grupo II Multisitios.</b>	<b>Coordinadora del Sistema de Gestión Ambiental de ITD's</b>
Firma: 14 de Diciembre de 2015	Firma: 13 de Mayo de 2016	Firma: 20 de Mayo de 2016

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

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

#### 4. Diagrama del Procedimiento

N/A

#### 5. Descripción del Procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable/Supervisa
<b>1. Comunicación Interna</b>	<p>De forma general la comunicación interna en los ITD's, puede ser encontrada en la documentación del Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p>Los responsables de las diferentes áreas de la organización, informan internamente sobre las actividades de los ITD's, con el objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar a las partes interesadas del comportamiento de la organización en temas de Calidad y Medio Ambiente, mejoras alcanzadas, objetivos, metas y programas, etc.</li> <li>✓ Atender las preocupaciones o dudas sobre las actividades de la organización y servicios de los ITS's.</li> <li>✓ Dar a conocer la Política Ambiental y mostrar el compromiso de la Dirección con dicha Política.</li> <li>✓ Decidir si comunicar o no externamente información acerca de los aspectos ambientales significativos.</li> <li>✓ Comunicar a los interesados las quejas y opiniones sobre actividades de la organización.</li> </ul>	<p>Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente/ Representante de la Dirección Comité Ambiental</p>
<b>2. Canales de Comunicación</b>	<p>Los canales de comunicación interna a emplear, pueden ser los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Indicadores</li> <li>✓ Difusión de la Política Ambiental.</li> <li>✓ Publicaciones o información interna.</li> <li>✓ Carteles.</li> <li>✓ Documentación compartida interna y externamente.</li> <li>✓ Minutas de reunión.</li> </ul> <p>Los responsables de las áreas, pueden valerse de los medios anteriores para informar al personal sobre los temas de la propia organización, relaciones con clientes y proveedores así como organismos oficiales.</p> <p>Los resultados de las Auditorías y Revisiones al Sistema de Gestión, se comunican a aquellos miembros de la Organización que intervienen en su</p>	<p>Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente/ Representante de la Dirección Comité Ambiental</p>

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

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 3 de 6</b>

	<p>funcionamiento.</p> <p>En las minutas de reunión como medio de comunicación interna se recoge información sobre las reuniones con el personal de la organización en las que se tratan aspectos relacionados con la actividad de la organización y del sistema de gestión, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aspectos ambientales significativos</li> <li>✓ Análisis de datos de los aspectos ambientales.</li> <li>✓ Etc.</li> </ul> <p>El Representante de la Dirección emite una Minuta de Reunión que recoge los asuntos tratados, así como las ideas surgidas o acciones correctivas o propuestas de mejora.</p> <p>La efectividad de las mismas se mide dependiendo de cada una de ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No Conformidades originadas por fallas en la comunicación.</li> <li>✓ Ideas de mejora surgidas en las reuniones.</li> <li>✓ Ausencia de no conformidades derivadas de una deficiente comunicación dentro de la organización.</li> </ul>	<p>Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente/ Representante de la Dirección Comité Ambiental</p>
<p><b>3. Comunicación Externa</b></p> <p><b>Recepción, documentación y respuesta.</b></p>	<p>Es aquella que se mantiene entre los ITD's y las partes interesadas. En general cualquier persona, institución o asociación que esté interesada en cuestiones ambientales de los ITD's.</p> <p>El Responsable de comunicación y difusión es el centro de recepción y difusión de la información ambiental.</p> <p>Todas las comunicaciones o consultas, referentes a temas ambientales procedentes del exterior se remiten al Responsable de comunicación que registrará aquellas que tengan relación con los AAS declarados y con los requisitos legales y otros requisitos, en la Bitácora de Comunicación Externa TecNM/D-AM-PO-003-02, e informa al Representante de la Dirección.</p> <p>Además responde a las solicitudes de información o comunicaciones de las partes externas interesadas, siempre que tengan relación con los AAS declarados y con los requisitos legales y otros requisitos</p> <p>A estos efectos se consideran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Denuncias</li> <li>✓ Quejas o reclamaciones.</li> </ul>	<p>Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente Representante de la Dirección Comité Ambiental</p>

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

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inspecciones o requerimientos de autoridades.</li> <li>✓ Posibles No Conformidades del Sistema.</li> <li>✓ Los relacionados con los AAS declarados y con los requisitos legales y otros requisitos</li> </ul> <p>El responsable de comunicación archiva la comunicación de la parte externa junto con la respuesta proporcionada, en la carpeta destinada a tal fin, e informa al Representante de la Dirección.</p>	
<b>4. Política Ambiental</b>	La Política Ambiental de los ITD's es pública y se encuentra a disposición de los interesados/as. Además, se comunica a todas las personas que trabajan para o en nombre de la organización.	Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente Representante de la Dirección Comité Ambiental
<b>5. Proveedores y Contratistas</b>	El Departamento de Recursos Materiales y/o equivalente hace saber a las empresas contratadas y a los proveedores los requisitos de carácter ambiental establecidos en los ITD's para la prestación de sus servicios o el suministro de sus productos.	Departamento de Recursos Materiales y/o equivalente
<b>6. Autoridades</b>	<p>La comunicación con las Autoridades debe ser fluida especialmente en lo que se refiere a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accidentes de carácter ambiental y situaciones de emergencia</li> <li>✓ Toda aquella información que exija la normativa al respecto como documentos de control y seguimiento, declaraciones de residuos, etc.</li> </ul>	Departamento de comunicación o difusión y/o Figura equivalente Representante de la Dirección Comité Ambiental

Tabla de comunicación:

<b>COMUNICACIÓN SOBRE:</b>	<b>INTERNA:</b> Personal docente, administrativo, operativo	<b>EXTERNA</b> Vecinos, padres de familia, proveedores, contratistas.
Política ambiental. La cual está disponible al público	✓	✓
Aspectos Ambientales	✓	
Mediciones de Objetivos y metas ambientales	✓	✓ Disponible al público cuando visitan el ITS
Información relacionada con los aspectos ambientales; por ejemplo importancia de reusar el papel bond; disminuir generación de RP's, etc.	✓	✓
La importancia de disminuir el No. de copias fotostáticas; colocando comunicados, letreros sobre agotamiento de recursos naturales	✓	
Programas existentes para el monitoreo de los	✓	

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

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 5 de 6</b>

controles operacionales		
Letreros alusivos en lugares estratégicos sobre ahorro de agua, de energía eléctrica;	✓	✓ Disponible al público cuando visitan el ITS
Programas de reforestación	✓	✓ Disponible al público cuando visitan el ITS
Pláticas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente	✓	
Glosario ambiental	✓	
Resultados de Auditoría interna	✓	
Resultados de seguimiento y medición	✓	
Resultados de revisión por la dirección	✓	

## 6. Documentos de referencia.

DOCUMENTO
Norma ISO 14001
Matriz de Aspectos Ambientales

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo	Código de registro
Bitácora de Comunicación Interna y Externa	1 año	Controlador de Documentos	TecNM/D-AM-PO-003-02

## 8. Glosario

- 8.1. REUNIONES EN GRUPO: Sobre cualquier aspecto ambiental del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), sobre conocimiento de procedimientos, revisiones gerenciales, objetivos ambientales bien sea específicamente convocada para comunicar, también es un foro abierto siempre a la información, al debate y a la exposición de los asistentes.
- 8.2. PUBLICACIONES INTERNAS: Los boletines, folletos son aprovechados como cauce de comunicación de la información, derivada de la gestión, que interese transmitir.
- 8.3. 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.

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

<b>TecNM</b>	<b>Nombre del documento: Procedimiento del SGA para la Comunicación Interna y Externa</b>	<b>Código: TecNM/D-AM-PO-003</b>
	<b>Referencia a la Norma ISO 14001:2004 4.4.3</b>	<b>Revisión : 3</b>
		<b>Página 6 de 6</b>

8.4. 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, mantas o similares.

8.5. BUZÓN DE OBSERVACIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS: Utilizado en muchas ocasiones para diversas cuestiones en el SGA. Si se usa para recabar quejas, sugerencias y opiniones de empleados y usuarios, se estaría usando para la comunicación unidireccional ascendente.

## 9. Anexos

9.2 Bitácora de Comunicación Interna y Externa

TecNM/D-AM-PO-003-02

## 10. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
Rev. 3	Diciembre 14, 2015	Se actualizó el logo y el nombre de la persona que autoriza la documentación del SGA
Rev. 2	Marzo 23, 2012	Se modificó totalmente el procedimiento, el propósito y alcance, así como las actividades para comunicación de aspectos ambientales, incluyendo nueva metodología. Se elimina el programa de difusión.
Rev. 1	Febrero 23, 2011	Se actualizó el logo y los nombres de las personas que revisan y autorizan la documentación del SGA

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