

## 1. Propósito.

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones del Tecnológico Nacional de México (TecNM) y también con las partes interesadas en relación a los aspectos ambientales del SGA y/o usos significativos de la energía del SGEN.

## 2. Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa que tenga relación a los aspectos ambientales y/o usos significativos de la energía del TecNM.

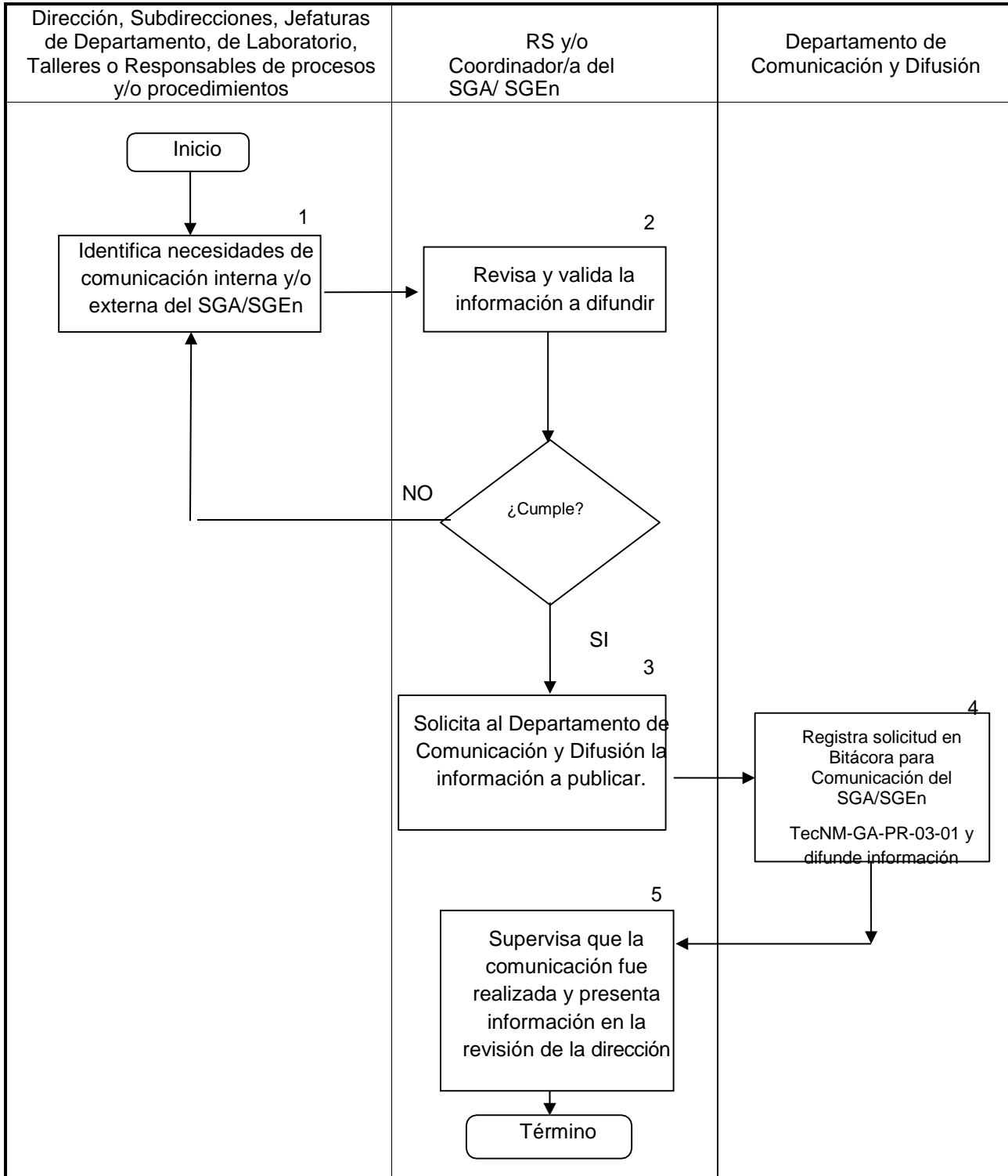
## 3. Políticas de operación

- 3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión (\*) es el responsable de llevar a cabo la difusión interna y externa del SGA y/o SGEN 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 SGA y/o SGEN se basarán principalmente en la Política Ambiental y/o Energética, aspectos ambientales y/o usos significativos de la energía, requisitos legales aplicables, objetivos y metas establecidos.
- 3.3 Los principales temas de comunicación externa del SGA y/o SGEN se basarán principalmente en la Política Ambiental y/o Energética, aspectos ambientales y/o usos significativos de la energía, requisitos legales aplicables, objetivos y metas ambientales establecidos.
- 3.4 Los/as responsables de los procesos y/o procedimientos identifican las necesidades de comunicación interna y/o externa del SGA y/o SGEN y la envían al Responsable y/o Coordinador/a del SGA y/o SGEN, 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		
ELABORO	REVISO	AUTORIZO
Víctor M. Valenzuela Alcaraz Néstor Castro Lerma Jorge Armando Corral Castro Edgar Zacarías Moreno	Oralia Rioja Palacios Coordinadora del Sistema de Gestión Ambiental	María Luisa Lopeandia Urbina Directora de Aseguramiento de la Calidad
Firma:	Firma:	Firma:

#### 4. Diagrama de procedimiento



## 5. Descripción del procedimiento

Secuencia	Actividad	Responsable
1. Identifica necesidades de comunicación y/o información interna y/o externa del SGA y/o SGEN.	<p>1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con los aspectos ambientales significativos, 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 SGEN y/o RS</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 RS y/o Coordinador del SGA y/o SGEN revisa y valida que la información a publicar sea acorde a la Política Ambiental/Energética del TecNM, para la incluirlo en el programa de comunicación o su publicación inmediata.</p> <p><b>Si no cumple</b>, informa al área solicitante y regresar al punto 1.</p> <p><b>Si Cumple</b>, informa al área solicitante y envía al Departamento de Comunicación y Difusión para su difusión.</p>	RS y/o Coordinación del SGA/SGEn.
3. Solicita la información a difundir	<p>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.</p>	RS y/o Coordinación del SGA y/o SGEN.
4.Registra solicitud en Bitácora para Comunicación del SGA TecNM-GA-PR-03-01 y difunde información.	<p>4.1 Recibe del RS/Coordinación del SGA y/o SGEN mediante oficio la información validada para difusión y comunicación.</p> <p>4.2 Registra la solicitud de comunicación en la Bitácora para Comunicación del SGA (TecNM-GA-PR-003-01)</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 SGA y/o SGEN (<a href="#">TecNM-GA-PR-003-01</a>) 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 SGA y/o SGEN la comunicación de las partes interesadas externas. .</p>	RS y/o Coordinación del SGA y/o SGEN

## 6. Documentos de referencia

Documentos
Norma ISO 14001:2015.
Norma ISO 50001:2018.

## 7. Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo	Código
Bitácora para Comunicación del SGA / SGEEn	1 año	Departamento de comunicación y difusión.	TecNM-GA-PR-03-01

## 8. 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 de las Instituciones del TecNM.

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

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

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

### 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 Ambiental (SGA) O Sistema de Gestión de la Energía (SGEn) 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 SGA/SGEn.

### 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 Ambiental. Utilizado en muchas ocasiones para diversas cuestiones en el SGA y/o SGEn. 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 SGA y/o /SGEn, 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.

## 9. Anexos

NA

## 10. Cambios a esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	26/05/2017	Documento original. Creación del TecNM y actualización a la Norma ISO 14001:2015.
0	29/10/2018	Actualización de las referencias; ISO 50001:2011
1	02/12/2019	Actualización de las referencias; ISO 50001:2018