



| | |
|-------------|-------|
| ISO 9001 | 5.5.3 |
| ISO 14001 | 4.4.3 |
| OHSAS 18001 | 4.4.3 |
| MEG: 2012 | 4.3.8 |

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión Integrado

I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y/o externa entre los diferentes niveles y funciones de la UPT o con partes interesadas.

II. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa que tenga relación con el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la UPT.

III. DEFINICIONES

Comunicación Interna: Son todas aquellas publicaciones que son exclusivas de una área, departamento o para la comunidad universitaria y se realiza en las instalaciones de la UPT.

Comunicación Externa: Son todas aquellas publicaciones de una área, departamento o de la comunidad universitaria que se expresan al exterior a través de los diversos canales de comunicación o comunicados que se reciben de las partes externas interesadas.

Comunidad Universitaria: Alumnado, personal académico, de apoyo y administrativo.

Partes Interesadas: Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño del Sistema de Gestión Integrado.

Difusión de Información. Debe responder en su mayoría a las siguientes preguntas, qué, cuándo, dónde, a qué hora, por qué, para qué, público objetivo y/u objetivo.

IV. RESPONSABILIDADES

La Dirección de Comunicación Social es la responsable de llevar a cabo la difusión de la información interna y externa del SGI, así como el diseño de la presentación de la información, considerando principalmente las políticas, objetivos y metas; los medios de comunicación pueden ser a través del portal institucional, correos electrónicos, prensa, radio y/o TV, revistas, trípticos, folletos, carteles, lonas impresas, entre otros.

V. DESARROLLO

| No. | Actividad | Responsable | Control o referencias | Registros |
|-----|--|-------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1. | <p><i>Identifican necesidades de comunicación o información interna y externa del SGI.</i></p> <p>El personal que realiza actividades relacionadas con el SGI, responsables de procesos o procedimientos determinan la información que debe darse a conocer interna y/o externamente y sugieren los medios de difusión y comunicación a utilizar.</p> <p>Entregan la información a la Dirección de Comunicación Social, únicamente a través de correo electrónico institucional, colocando</p> | Usuario | Documentación del SGI | Correo electrónico institucional |



| | |
|-------------|-------|
| ISO 9001 | 5.5.3 |
| ISO 14001 | 4.4.3 |
| OHSAS 18001 | 4.4.3 |
| MEG: 2012 | 4.3.8 |

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión Integrado

| No. | Actividad | Responsable | Control o referencias | Registros |
|-----|---|--|--|--|
| | en ASUNTO, el texto DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN. | | | |
| 2. | <p><i>Revisa y valida información a comunicar</i></p> <p>Recibe las necesidades de difusión de las diferentes áreas, revisa y valida que la información a publicar DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN, sea acorde al SGI de la UPT, para la elaboración del programa de comunicación o su publicación inmediata. Si no cumple, informa al área solicitante y se regresa al punto uno (1).</p> <p>Evalúa el medio de comunicación sugerido y en su caso determina algún otro.</p> | Dirección de Comunicación Social | Correo electrónico | Correo electrónico (cuando sea necesaria mayor información por parte de la Dirección de Comunicación Social) |
| 3. | <p><i>Elabora bitácora</i></p> <p>Registra la solicitud de comunicación en la Bitácora de Comunicación Interna y/o Externa del SGI. Se indica si la comunicación es interna y/o externa, el o los medios de comunicación a emplear y la fecha de realización.</p> | Dirección de Comunicación Social | Correo electrónico | Bitácora de Comunicación Interna y/o Externa del SGI (FR-SGI-027) |
| 4. | <p><i>Verifica eficacia de la comunicación</i></p> <p>Se registra en la Bitácora de Comunicación Interna y/o Externa del SGI si la comunicación ha sido eficaz, para la toma de acciones correspondientes.</p> <p>Esta verificación se puede realizar 10 días hábiles después de haber hecho la comunicación correspondiente (o dependiendo de la fecha de la realización de la actividad comunicada). La evaluación será remitida a la Coordinación del SGI a efecto de ser considerada en las Revisiones por la Dirección.</p> | Dirección de Comunicación Social | Material de Difusión (puede ser en archivo electrónico) | Bitácora de Comunicación Interna y/o Externa del SGI (FR-SGI-027) |
| 5. | <p><i>Recibe solicitud de información de partes externas interesadas respecto al SGI de la UPT</i></p> <p>La Coordinación del SGI al recibir una solicitud externa, elabora respuesta y se complementa el</p> | Partes externas interesadas y Coordinación del SGI | Tarjeta informativa, oficio u otro medio, a través del cual se recibe la solicitud de información. | Comunicación Solicitada por Partes Externas Interesadas sobre el SGI de la UPT (FR-SGI-060) |



| | |
|-------------|-------|
| ISO 9001 | 5.5.3 |
| ISO 14001 | 4.4.3 |
| OHSAS 18001 | 4.4.3 |
| MEG: 2012 | 4.3.8 |

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión Integrado

| No. | Actividad | Responsable | Control o referencias | Registros |
|-----|--|----------------------------------|-----------------------|---|
| | formato FR-SGI-060 por parte de la Coordinación del SGI y se remite de forma oficial a la parte interesada, turnando copia a la Dirección de Comunicación Social y Rectoría. | | | |
| 6. | <i>Registra solicitud y en su caso se da seguimiento</i> Se registra la respuesta en el formato de Bitácora de comunicación interna y/o externa del SGI y si la parte externa requiere que la información sea difundida, se realiza seguimiento. | Dirección de Comunicación Social | | Bitácora de comunicación interna y/o externa del SGI (FR-SGI-027) |

VI. Indicadores de proceso y de producto

Indicadores de proceso

(Número de solicitudes atendidas /Número de solicitudes recibidas)*100

Indicador de producto

Efectividad de difusión por actividad

VII. Registros

| Código | Registros | Tiempo de conservación | Responsable de conservarlo | Lugar de almacenamiento |
|------------|--|------------------------|----------------------------------|--|
| FR-SGI-027 | Bitácora de Comunicación del SGI | Un año | Dirección de Comunicación Social | Archivo de la Dirección de Comunicación Social |
| FR-SGI-060 | Comunicación Solicitada por Partes Externas Interesadas sobre el SGI de la UPT | Un año | Dirección de Comunicación Social | Archivo de la Dirección de Comunicación Social |

VIII. Referencias

| Código | Documentos |
|-------------------|-------------|
| Documento Externo | ISO 9001 |
| Documento Externo | ISO 14001 |
| Documento Externo | OHSAS 18001 |
| Documento Externo | MEG 2012 |



| | |
|-------------|-------|
| ISO 9001 | 5.5.3 |
| ISO 14001 | 4.4.3 |
| OHSAS 18001 | 4.4.3 |
| MEG: 2012 | 4.3.8 |

Procedimiento para la Comunicación del Sistema de Gestión Integrado

IX. Control de cambios

| No. de edición | Cambios | Fecha |
|----------------|--|-------------|
| 1 | Se revisan y actualizan los registros del procedimiento principalmente el correspondiente a la bitácora de comunicación interna y externa del SGI y establecer como principal medio para solicitar la difusión de información el correo electrónico. | 21/Nov/2014 |
| 2 | En las definiciones se adiciona "Difusión de Información" En la actividad 1 se reemplaza "dueños" por responsables. En la actividad 4 se adiciona "DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN" | 25/May/2015 |

| | | |
|---|---|--|
| Dirección de Comunicación Social Lic. Nelly Ubaldino Mejía | Dirección de Planeación, Programación y Evaluación Mtro. Arturo Calderón Hernández | Rector Mtro. Gerardo Téllez Reyes |
| Elaboró | Revisó | Autorizó |