

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Revisión: 0 Página 1 de 5

1. Propósito

Dar a conocer a todos los niveles del instituto y a las partes interesadas externas, a través de estrategias de comunicación Interna y externa del Sistema gestión de la calidad.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación al personal docente, de investigación, personal de administración de servicios y estudiantes del Instituto Tecnológico de Cancún y las partes interesadas externas.

3. Políticas de operación

3.1 *El Instituto Tecnológico de Cancún, mantendrá la participación e integración en el Sistema de calidad a través de una estrategia de Comunicación, para que todo el personal, proveedores, contratistas y demás interesados conozcan los planes, objetivos y metas a alcanzar y su grado de participación.*

3.2 Mantener canales abiertos para comunicar la política integral, los objetivos, metas y programas del SGC.

3.3 Toda comunicación interna y externa puede ser emitida y recibida de diferentes maneras y por diferentes receptores de acuerdo con el ANEXO 1.

3.4 Cualquier herramienta nueva que facilite la transmisión de información, especialmente los programas informáticos, puede ser estudiada y utilizada como una más de las posibles vías de comunicación, después de su aprobación por la alta dirección del SGC.

3.5 El ITCancún ha decidido comunicar externamente información relacionada con el SGC través de los canales de comunicación descrito en el anexo 1 de este procedimiento.

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Carlos Herbert Marrufo Solís Jefe de Comunicación y Difusión	MIA. Claudia Ivette Arriola Escalante Subdirectora de Planeación y Presupuestación	Mtro. Carlos Tiburcio Martínez Martínez Director
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 16 de mayo de 2024	Fecha: 16 de mayo de 2024	Fecha: 16 de mayo de 2024

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
		Revisión: 0
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Página 2 de 5

4. . Descripción del procedimiento

Inicio	¿Qué?	¿Quién?	Evidencias
1	Identificación de la información: Define la información que va a comunicarse y se realiza un programa de comunicación.	Director(a) del Instituto Tecnológico	Programa de comunicación interna y externa
2	Fuentes de Información: Procesan la Información requerida para ser comunicada y se envía al departamento de comunicación y difusión.	Todas las áreas	solicitudes
3	Procesar la Información: Elabora los textos y diseños con la información procesada de las fuentes de Información.	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y difusión	solicitudes
4	Elección del medio de comunicación: En consenso con la dirección determinar cuál es el medio más adecuado para difundir la información.	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y difusión	Redes sociales oficiales / sitio web oficial
5	Puesta en marcha en el medio de comunicación: a información que se generó se pone en funcionamiento a través del medio de comunicación elegido.	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y difusión	Redes sociales oficiales / sitio web oficial
6	Evaluación de la eficiencia del medio de comunicación: Mediante la Auditoría interna se determina la eficacia de la comunicación.	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y difusión	Informe de auditoria
7	Acciones correctivas y preventivas: Si el resultado fue negativo se realizan acciones correctivas o corrección.	Jefe(a) del Departamento de Comunicación y difusión	Acciones correctivas cuando sea necesario
Fin			

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Revisión: 0 Página 3 de 5

5. Documentos de referencia

Documentos
Norma para el Sistema de Gestión Ambiental- Requisitos con orientación para su uso ISO-14001-2015. Norma para el Sistema de Calidad- Requisitos ISO 9001:2015.
Manual del Sistema Integral de Gestión

6.- Registros

Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
Programa de Comunicación	1 año	Jefe(a) de Comunicación y Difusión

7. Tabla de Evaluación de Riesgo y oportunidades

Riesgo	Categoría de Respuesta	Respuesta	Oportunidad	Acción
Falta de información de las actividades sustantivas del servicio educativo del instituto.	Verificación	Producto conforme no	Elaboración del programa de difusión	Oportunidad: Reunión de trabajo con las tres subdirecciones del instituto. Riesgo: Difusión de actividades en las redes sociales oficiales del instituto.

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Revisión: 0 Página 4 de 5

Probabilidad de	Alto	5						
	Medio alto	4						
	Medio	3						
	Bajo	2						
	Muy bajo	1	R1					
			1	2	3	4	5	
			Muy bajo	Bajo	Medio	Medio alto	Alto	
			Impacto					

8. Cambios de esta versión

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	17 febrero 2023	1.- Se anexo la tabla de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. 2.- Se eliminó diagrama. 3.- Simplificación de pasos o actividades del procedimiento.

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Revisión: 0 Página 5 de 5

ANEXO 1

CANALES Y ACTIVIDADES PARA UTILIZAR:

CANALES DE COMUNICACIÓN:

El método de comunicación puede ser uno o varios de los siguientes:

Reuniones en grupo

Una reunión, puede ser sobre cualquier tipo de información del SGC, bien sea específicamente convocada para comunicar, también es 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 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.

Carteles o lonas

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.

	Nombre del documento: Procedimiento de comunicación.	Fecha de aprobación: 17 de febrero 2023
	Sistema de Gestión de la Calidad: ISO 9001:2015	Revisión: 0 Página 6 de 5

Videos

Producciones audiovisuales desarrolladas para transmitir información aprovechando las posibilidades de estos medios. La información puede ser generada sobre la naturaleza o las actividades del SGC.

Buzón electrónico

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

Al utilizarse para comunicación interna y externa da la posibilidad de acceso a contenidos informativos acerca del SGC, resultados, informes generales, productos o actividades, etc.

Intranet

Es una opción más de la comunicación entre las partes involucradas, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realiza de una forma más rápida y eficiente.

Redes sociales digitales

Al utilizarse para comunicación interna y externa da la posibilidad de acceso a contenidos informativos lo cual es una forma más rápida y eficiente de comunicación externa.

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.