	Procedimiento Comunicación, Participación y	Código: ITCA-P-409
	Consulta.	Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4.	Página: 1 de 11

1. Propósito:

1.1 Establecer los lineamientos necesarios para la comunicación, participación y consulta requeridos por el ITCA.

2. Alcance:

2.1 Aplica a todo el personal del ITCA.

3. Responsabilidades:

3.1 Es responsabilidad de todo el personal de ITCA cumplir con este procedimiento.


4. Políticas de operación:

Comunicación interna

4.1 En caso de que exista alguna inquietud, comentario o comunicado de cualquier miembro de la organización, contratista, o visitante; se podrá hacer a cualquier miembro de ITCA con responsabilidad de supervisión en cualquier área, quienes a su vez deberá canalizarla al RD para su seguimiento. Uno de los medios para poder realizar lo anterior es a través del buzón electrónico quejasysugerencias.itca@gmail.com, y el buzón físico que se encuentra en la entrada del edificio principal de ITCA.

4.2 Todos los comunicados SIG deberán de ser registradas en el ITCA-F-415 “Comunicados SIG” y actualizarse de manera inmediata.

4.3 El RD analizará el comunicado y deberá emitir respuesta en un plazo no mayor a 5 días naturales. Si se trata de un Aspecto Ambiental, Peligro y Riesgo que no haya sido identificado o evaluado, si se trata de un incumplimiento a un control operacional, si es un incumplimiento legal u otro o un área de oportunidad de mejora dentro del SIG, deberá de iniciarse el procedimiento establecido.

	Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.	Código: ITCA-P-409
		Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4.	Página: 2 de 11

4.4 De igual forma, se deberán utilizar los canales, medios y actividades para el despliegue de comunicados como son las Reuniones en grupos, Reuniones individuales, Publicaciones internas, Circulares internas, Vitrina o tablero de anuncios, Carteles (posters o banner), Videos, Encuestas, Buzón de Sugerencias, Correo Electrónico, Página web o INTERNET e INTRANET.

4.5 El RD mantendrá evidencia de estos. Las sesiones de Capacitación también servirán como medio de comunicación. Estos canales serán los medios para comunicar información relevante del SIG, política integral, Objetivos y Metas, Disposiciones en general, controles operacionales, Procedimientos, Logros, Avances, etc.


Comunicación Externa

4.6 Todo el personal del ITCA que reciba cualquier comunicado en forma verbal, escrita, telefónica o electrónicamente, relacionada con el SIG independientemente de su fuente (Autoridades, Visitantes, Partes Interesadas, Vecinos, etc.), deberá canalizarla al RD quien registrara en el ITCA-F-415 “Comunicados SIG” y procederá de acuerdo a lo señalado en el punto 4.2 de este procedimiento.

4.7 La comunicación con autoridades externas se deberá de responder por oficio debidamente firmado por el director del ITCA.

4.8 El ITCA ha decidido no comunicar la información relacionada con sus aspectos ambientales significativos a menos que sea a través de un requerimiento formal, Si es así seguirá lo establecido a partir del punto 4.1.

4.9 Los medios de comunicación son Página web, medios de comunicación masiva, notas de participación en eventos, redes sociales, boletines, línea telefónica, plataformas (Microsoft Teams, Edmodo, Zoom, etc.), notas de prensa, noticiario radial, cuñas de radio y spot televisivos, entre otros.

	Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.	Código: ITCA-P-409
		Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4.	Página: 3 de 11

Participación y Consulta

4.10 Durante la identificación y evaluación de peligros y riesgos, así como de los aspectos ambientales, personal de ITCA deberá ser entrevistado con el fin de que participe en este proceso, dando sus opiniones y comentarios sobre su área de trabajo y sus actividades, así como cuáles son los métodos de control que sean determinados, revisión de los Objetivos SIG.

4.11 De manera semestral o cuando se presenten cambios que puedan afectar la seguridad y salud se llevara a cabo el ITCA-F-027 “Encuesta SIG”, en el cual se formularan preguntas que permitan conocer la opinión del personal del ITCA y/o todas las partes interesadas.

4.12 Personal de ITCA y todas las partes interesadas serán informados a través de los medios de comunicación de quiénes son sus representantes en materia seguridad y Salud a través de ITCA-F-025 Programa de Inducción y la publicación en los tableros, trípticos, folletos, o cualquier otro medio.

4.13 En caso de que las partes interesadas externas deban ser consultadas se asegurara, cuando sea pertinente este proceso, a través de los incisos 4.5 y 4.6 de este procedimiento.



Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.

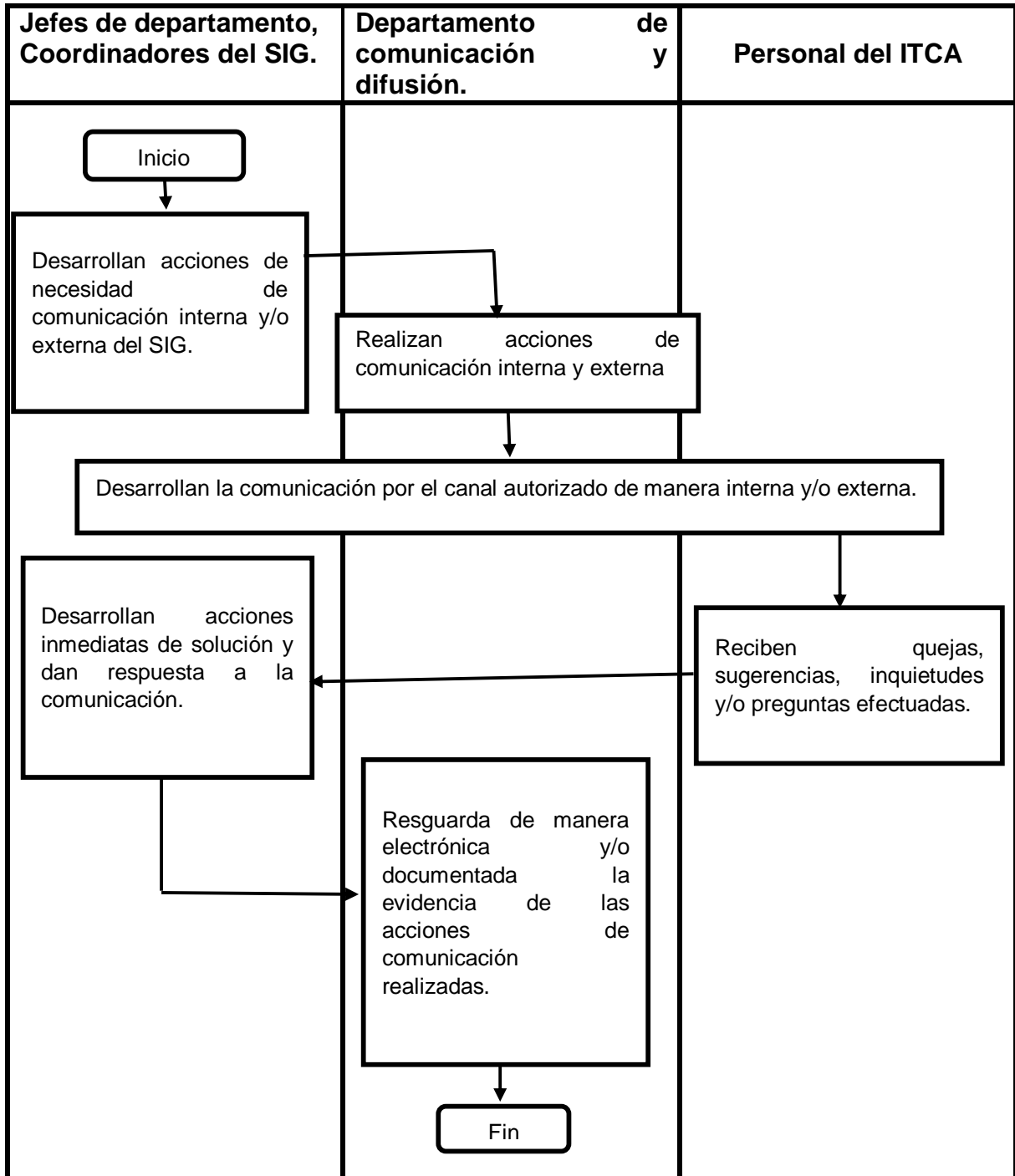
Código: ITCA-P-409


Versión: 2

Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4.

Página: 4 de 11

5. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.	Código: ITCA-P-409
		Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4.	Página: 5 de 11

6. Descripción del procedimiento

Secuencia de etapas	Actividad	Responsable
1. Desarrollan acciones de necesidad de comunicación interna y/o externa del SIG.	<p>1.1 Los (as) jefes (as) de departamentos y los (as) coordinadores (as) de calidad, de ambiental, de seguridad y salud en el trabajo se reunirán para identificar y determinar la información que se deberá difundir al interior y exterior de la institución a través del departamento de Comunicación y Difusión.</p> <p>1.2 Una vez identificadas las actividades a difundir por parte de los(as) jefes (as) de departamentos y los (as) coordinadores (as), se reunirán con</p>	Jefes de departamento, coordinadores del SIG.



**Procedimiento Comunicación, Participación y
Consulta.**


Código: ITCA-P-409

Versión: 2


Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4,
ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4

Página: 6 de 11

	<p>el departamento de Comunicación y Difusión para elaborar el plan de trabajo y así determinar las acciones que se realizarán, mediante el formato ITCA-F-415 “Comunicados SIG”.</p> <p>La información a comunicar dentro del programa debe contener:</p> <p>Qué tipo de comunicación internas y externas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión, que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué comunicar? • ¿Cuándo comunicar? • ¿A quién comunicar? • ¿Cómo comunicar? • ¿Quién comunica? 	
<p>2. Realiza acciones de comunicación interna y externa.</p>	<p>2.1 Desarrollan el Programa de Comunicación empleando cualquier</p>	<p>Departamento de comunicación y difusión.</p>

	Procedimiento Comunicación, Participación y	Código: ITCA-P-409
	Consulta.	Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4	Página: 7 de 11

	<p>medio de difusión en las dos vertientes interna y externa y de la misma manera realizan propuestas de diseño, formato, contenido.</p> <p>2.2 Proceso de comunicación interna: El plazo de respuesta es de 3 días. Los canales, medios y actividades para el despliegue de comunicados son:</p> <p>Reuniones en grupos, Reuniones individuales, Publicaciones internas, Circulares internas, Vitrina o tablero de anuncios, Carteles (posters o banner), Videos, Encuestas, Buzón de Sugerencias, Correo electrónico institucional, Página web o Internet e Intranet.</p>	
--	---	--

	Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.	Código: ITCA-P-409
		Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015, 7.4, ISO 45001:2015, 7.4	Página: 8 de 11

	<p>2.3 Proceso de comunicación externa:</p> <p>La comunicación con autoridades externas se deberá de responder por oficio debidamente firmado por el director del ITCA.</p> <p>Los medios de comunicación son Página web, medios de comunicación masiva, notas de participación en eventos, redes sociales, boletines, línea telefónica, plataformas (Microsoft Teams, Edmodo, Zoom, etc.), notas de prensa, noticiario radial, cuñas de radio y spot televisivos, entre otros.</p> <p>2.4 Proceso de participación y consulta:</p>	
--	---	--



Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.


Código: ITCA-P-409

Versión: 2


Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4

Página: 9 de 11

	<p>Durante la identificación y evaluación de peligros y riesgos, así como de los aspectos ambientales, el personal de ITCA deberá ser entrevistado con el fin de que participe en este proceso, dando sus opiniones y comentarios sobre su área de trabajo y sus actividades, así como cuáles son los métodos de control que sean determinados, revisión de los Objetivos SIG.</p>	
<p>3 Desarrollan la comunicación por el canal autorizado de manera interna y/o externa.</p>	<p>3.1 El departamento de comunicación y difusión procede a desarrollar las notas, fotos y difusión de manera interna y/o externa y diseña la presentación de la información.</p>	<p>Departamento de comunicación y difusión.</p>

	Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta.	Código: ITCA-P-409
		Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015, 7.4, ISO 45001:2015, 7.4	Página: 10 de 11

4 Reciben quejas, sugerencias, inquietudes y/o preguntas.	4.1 Recibe quejas, sugerencias, inquietudes y/o preguntas efectuadas de la información difundida, por medio del buzón físico quejasysugerencias.itca@gmail.com, que se encuentra en la entrada del edificio principal de ITCA.	Personal del ITCA
5 Desarrollan acciones inmediatas de solución y dan respuesta a la comunicación.	5.1 Dan respuesta y/o toman acciones inmediatas para solventar las sugerencias, inquietudes y/o preguntas efectuadas. El plazo de respuesta de la comunicación interna es de 3 días. El plazo de respuesta de la comunicación externa depende de la duración del proceso.	Jefes de departamento, coordinadores del SIG.
6 Resguarda de manera electrónica y/o documentada la evidencia de las acciones de comunicación realizadas.	6.1 El departamento de comunicación y difusión deberá registrar todos los comunicados SIG en el ITCA-F-415 "Comunicados SIG" toda la evidencia de las acciones de comunicación realizadas de manera interna o externa de las actividades del SIG.	Departamento de comunicación y difusión.

	Procedimiento Comunicación, Participación y	Código: ITCA-P-409
	Consulta.	Versión: 2
	Referencia a las normas: ISO 9001:2015, 7.4, ISO 14001:2015,7.4, ISO 45001:2015, 7.4	Página: 11 de 11

7. Documentos de referencia:

7.1 Manual del SIG

7.2 ISO 9001:2015, 7.4

7.3 ISO 14001:2015, 7.4

7.4 ISO 45001:2015, 7.4

8. Registros

8.1 ITCA-F-027 “Encuesta SIG”

8.2 ITCA -F-415 “Comunicados SIG”

8.3 E-mail: quejasysugerencias.itca@gmail.com

9. Glosario

9.1 Ver ITCA-P-000 Glosario de Términos SIG

10. Cambios a esta versión

Versión	Fecha	Descripción
0	29/01/2014	Emisión de documento
1	29/01/2015	Revisión general del SIG
2	05/04/2021	Rediseño del Procedimiento