

	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

1. Propósito

La alta dirección a través del Departamento de Comunicación y Difusión determinará los lineamientos y actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa pertinente al Sistema de Gestión de Calidad.

2. Alcance

Este procedimiento aplica para la difusión de toda comunicación interna y/o externa, la comunidad tecnológica y demás interesados.

3. Políticas de operación.

3.1 El Departamento de Comunicación y Difusión dará a conocer a la comunidad tecnológica la política de calidad, los objetivos, visión, misión y desempeño alcanzado.

3.2 El Coordinador del SGC dará a conocer a las áreas correspondientes los indicadores en los que impactan, para concientizar la calidad en el proceso educativo.

3.3 El Departamento de Comunicación dará a conocer al Director, Subdirectores, Jefes y Jefas de Departamento, División, Laboratorios, Talleres o Responsables de procesos y/o procedimientos el formato para solicitud de comunicación PL-PO-01-01, donde solicitarán las necesidades de comunicación interna y/o externa.

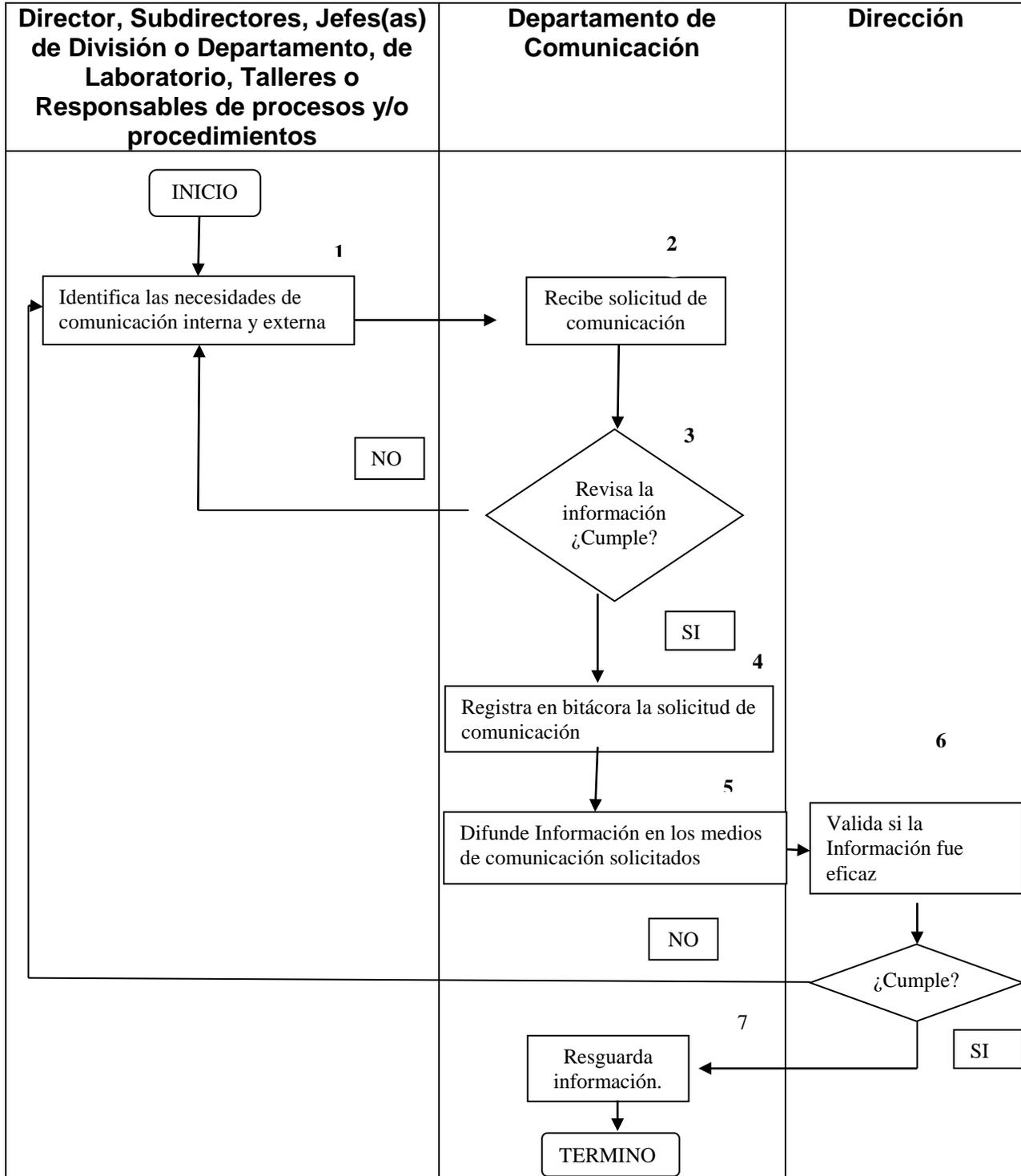
3.4 El Departamento de Comunicación y Difusión se asegurará de que la comunicación interna y externa es llevada a cabo a través de diferentes medios pertinentes, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

3.5. La comunicación Externa será validada por el departamento de comunicación y difusión de acuerdo al contenido de la misma.

3.6 El Consejo Estudiantil y la Delegación Sindical tendrán un espacio de difusión propio, en el cual podrán publicar toda la información pertinente actividad académica y sindical, previa autorización del director.

	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

4. Diagrama del procedimiento



	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

5. Descripción del procedimiento

Secuencia de la etapa	Actividad	Responsable
1. Identificar la necesidad de comunicación interna y externa.	1.1 El Director, Subdirectores, Jefes de División o Departamento, de Laboratorio, Talleres o Responsables de procesos y/o procedimientos, 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, mediante el formato de solicitud de servicio de comunicación PL-PO-01-01	Jefe (a) del Departamento de Comunicación, jefes de departamentos y Coordinadores del SGC.
2. Recibe la solicitud de comunicación	2.1 Una vez identificadas las actividades a difundir por parte de los jefes de departamento, se reunirán con el Departamento de Comunicación y Difusión para determinar las acciones que se realizarán, donde se tomará en cuenta: * Qué tipo de comunicación interna y externa pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad, que incluyan: ¿Qué comunicar?, ¿Cuándo comunicar?, ¿A quién comunicar?, ¿Cómo comunicar?, y ¿Responsable de la comunicación?	Jefe (a) del Departamento de Comunicación, jefes de departamentos y Coordinador del SGC.
3 Revisa si la información cumple	3.1 El Departamento de Comunicación y difusión revisa si la información a difundir para validar si cumple con los lineamientos de imagen institucional y con la política de calidad. Si cumple: pasa al paso 4 Si no cumple: informa al área solicitante y pasa al paso 1	Jefe (a) del Departamento de Comunicación
4 Registra la Solicitud de comunicación	4.1 El Departamento de Comunicación, llena formato: bitácora para comunicación interna. PL-PO-01-02	Jefe del Departamento de Comunicación.
5. Difunde la información.	5.1 El Departamento de Comunicación pública y difunde, en los medios pertinentes al SGC. Los canales de comunicación que se utilizarán serán: Reuniones en grupo,	Jefe del Departamento de Comunicación.

	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

	publicaciones internas, circulares internas, vitrina o tablero de anuncios, cartel o manta, videos, encuestas, redes sociales, página web o internet, Intranet y medios de comunicación que considere pertinentes	
6. Verifica eficacia de difusión y comunicación	<p>6.1. Se verifica después de haber hecho la difusión, si la comunicación fue efectiva.</p> <p>Si no cumple: informa y pasa al paso 1</p> <p>Si cumple: pasa al paso 7 informa al departamento de Difusión para que resguarde la información</p>	La alta Dirección.
7. Resguarda Información.	7.1. El Departamento de comunicación resguarda la información, evidencias, registros, etc.	Jefe del Departamento de Comunicación

6. Documentos de referencia.

DOCUMENTO
No aplica

7. Conservación de la información documentada

Información documentada	Código	Responsable de conservarlo	Tiempo de Conservación	Disposición	Almacenamiento y preservación
Formato para solicitud de comunicación	PL-PO-01-01	Jefe de Comunicación y Difusión	6 meses	Archivo muerto	Electrónico y carpeta argollada
Bitácora para Comunicación Interna	PL-PO-01-02	Jefe de Comunicación y Difusión	6 meses	Archivo muerto	Electrónico y carpeta argollada

	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

8. Glosario

Reuniones en grupo Una reunión, puede ser sobre cualquier aspecto, académico, ambiental, del Sistema de Gestión de Calidad (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.

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 SGC.

Redes sociales (facebook, por ejemplo) Pueden ser utilizadas como foros de opinión y debate, buzón de sugerencias y similares, las redes permiten una comunicación bidireccional, ascendente y descendente entre los mandos y el resto de los usuarios.

Página web o internet Al utilizarse para comunicación interna, da la posibilidad de acceder 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.

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. Control de cambios

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	30 de noviembre de 2017	Transición a la Norma ISO 9001:2015

	Procedimiento de Comunicación	Código: PL-PO-01
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015: 7.4	Revisión: 1

CONTROL DE EMISIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Departamento de Comunicación y Difusión	Subdirector de Planeación y Vinculación	Director
MCTC. MARTIN RUIZ MUÑOZ	ING. MARIA TERESA ARELLANO CASILLAS	DR. JUAN MANUEL PADILLA HERNÁNDEZ
Firma:	Firma:	Firma:
30/noviembre/17	11/diciembre/17	20/diciembre/17