

## Procedimiento para la comunicación interna y externa

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 1 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

### 1.-OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la comunicación interna y externa sobre los diferentes puntos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de la Facultad de Ingeniería Química (FIQ).

### 2.- ALCANCE

Aplica a toda la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la FIQ, así como la comunicación de las partes interesadas externas, aplicables al SGA.

### 3.- GLOSARIO

#### 3.1. SIGLAS

- 3.1.1. **FIQ:** Facultad de Ingeniería Química
- 3.1.2. **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- 3.1.3. **UADY:** Universidad Autónoma de Yucatán

#### 3.2. DEFINICIONES

- 3.2.1. **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al nivel más alto.
- 3.2.2. **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúe o puede interactuar con el medio ambiente.
- 3.2.3. **Comunicación externa:**
- 3.2.4. **Comunicación interna:** Comunicaciones dentro de la empresa.
- 3.2.5. **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 3.2.6. **Proceso:** Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas

## Procedimiento para la comunicación interna y externa

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 2 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

3.2.7. **Responsable del área:** Persona que tiene bajo su responsabilidad, establecer, implementar y mejorar algún proceso particular descrito por el SGA.

### 4.- CONSIDERACIONES

- 4.1. Se encuentra disponible en la página de la FIQ los contactos de los miembros del Comité Ambiental disponibles para cualquier persona que consulte la página.
- 4.2. Se consideran como medios oficiales de comunicación todas las publicaciones digitales en las redes sociales de la FIQ, página de la FIQ, así como el correo institucional de la Alta Dirección, miembros del Comité Ambiental y el correo del SGA.
- 4.3. Se considera dentro de los procesos de comunicación a la difusión de información del SGA, la solicitud de información, así como la respuesta a solicitudes de información por las partes interesadas.
- 4.4. Se consideran solicitudes de información interna todas aquellas que se emitan por un miembro de la comunidad de la UADY.
- 4.5. Se consideran solicitudes de información externa todas aquellas que lleguen a través de la Alta Dirección, miembros del Comité Ambiental y el correo del SGA.

### 5.- RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

- 5.1. La Alta Dirección es responsable de:
  - 5.1.1. Definir la información que debe ser comunicada.
  - 5.1.2. Notificar al Responsable de Comunicación cuando una información sea emitida.
  - 5.1.3. Notificar al Responsable de área cuando una sea solicitada una respuesta de información o cuando se necesite solicitar información.
- 5.2. El Comité Ambiental es responsable de:
  - 5.2.1. Definir la información que debe ser comunicada de manera interna o externa
- 5.3. El Responsable de área es responsable de:
  - 5.3.1. Identificar los aspectos correspondientes de su área que necesitan ser comunicados.
  - 5.3.2. Establecer el medio adecuado para la difusión de la información.
  - 5.3.3. Informar al Responsable Ambiental cuando haya una solicitud de información de una parte interesada.
  - 5.3.4. Solicitar información a una parte interesada cuando sea necesaria.
- 5.4. El Responsable Ambiental es responsable de:

**Procedimiento para la comunicación interna y externa**

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

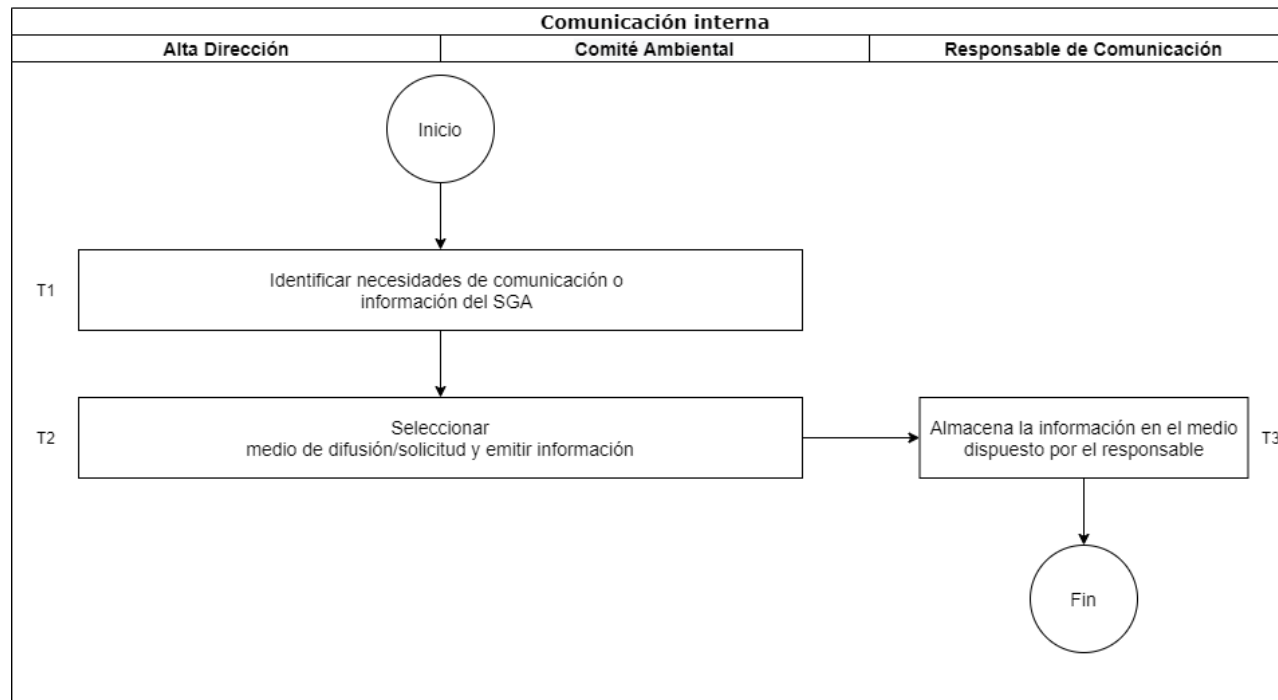
**Página:** 3 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

- 5.4.1. Identificar los aspectos que deben ser comunicados.
- 5.4.2. Validar que la información solicitada por una parte interesada a algún miembro del Comité Ambiental sea pertinente de compartir.
- 5.4.3. Solicitar a cualquier Responsable del Comité Ambiental que comunique alguna información pertinente a su área.
- 5.5 El Responsable de Comunicación es responsable de:
  - 5.5.1. Determinar cuáles serán los temas que deben ser comunicados con las partes interesadas.
  - 5.5.2. Proponer qué vía es la más adecuada para una comunicación efectiva.
  - 5.5.3. Dar seguimiento a los procesos de solicitud de información a partes interesadas externas.
  - 5.5.4. Llevar un seguimiento de las comunicaciones realizadas alrededor del SGA.

**6.- DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO**





**Procedimiento para la comunicación interna y externa**

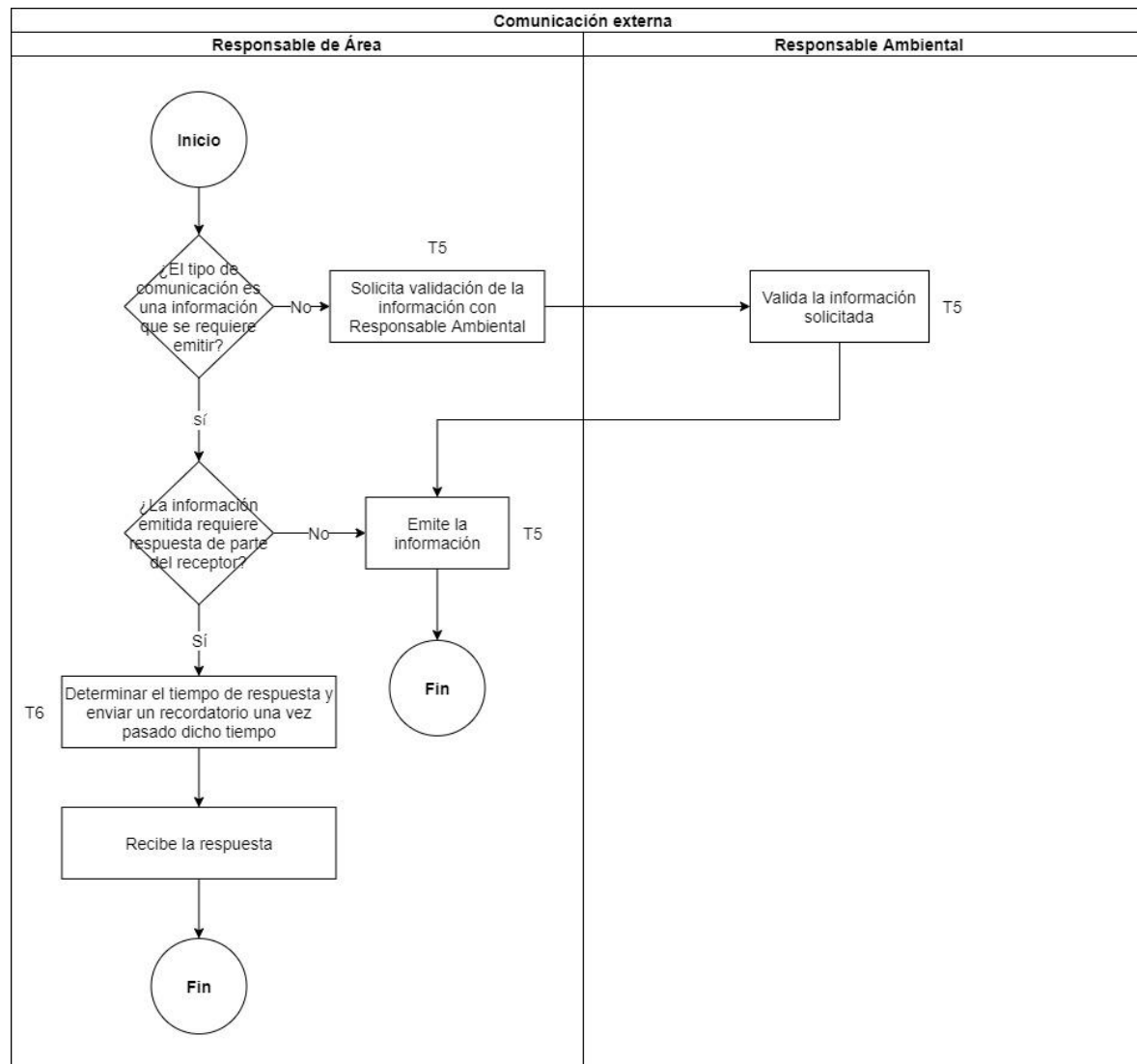
**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 4 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A



**Procedimiento para la comunicación interna y externa**

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 5 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

**7.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Tarea	Descripción (nombre)	Responsable	Descripción de la actividad	Registro (código)
T1	Identificar necesidades de comunicación o información del SGA	Comité Ambiental Alta Dirección	1.1 El personal que realiza actividades relacionadas con los aspectos ambientales significativos determina la información que debe de darse a conocer. 1.2 Establece si se trata de una comunicación interna o comunicación externa.	N/A
<b>Para comunicación interna</b>				
T2	AI	Alta Dirección Responsable de área	2.1 Para la comunicación de información, determina el medio adecuado para la difusión, al igual que la periodicidad en caso de ser información recurrente. Los medios pueden incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Sitio web del SGA de la FIQ</li> <li>• Videos</li> <li>• Medios físicos (infografías, trípticos, carteles, oficios, etc.)</li> </ul> 2.2 Emite la información con una notificación al Responsable de Comunicación que puede ser a través del correo institucional del SGA de la Facultad. 2.3 Las dudas que surjan como resultado de este proceso de comunicación deberán responderse con una notificación al responsable de comunicación y puede ser a través correo institucional del SGA de la Facultad.	N/A
T3	Almacenar la evidencia de comunicación	Responsable de Comunicación	3.1 Almacena la información en el medio dispuesto por el mismo responsable. 3.2 Se cierra el proceso de comunicación	N/A
<b>Para comunicación externa</b>				
T4	Determinar si la comunicación responde a una solicitud externa o es información emitida por la Dependencia hacia el exterior	Responsable de área	4.1 La información que se comunique de manera externa puede surgir de dos maneras: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Las que respondan a una solicitud de información de parte de otras instituciones públicas o privadas o del público en general.</li> <li>b) Las que emita la Dependencia a instituciones públicas o privadas, o al público en general.</li> </ul>	

**Procedimiento para la comunicación interna y externa**

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 6 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

T5	Respuesta a solicitud de información de partes interesadas externas	Responsable del área Responsable Ambiental	<p>5.1 La solicitud de la información relacionada con el SGA la recibe el Comité Ambiental o Directivo por parte de una institución externa o público en general.</p> <p>5.2 El receptor notifica al Responsable Ambiental para validar la información solicitada y se acuerda la respuesta a emitir.</p> <p>5.3 El receptor da respuesta a la solicitud, notificando al Responsable Ambiental y al responsable de Comunicación.</p> <p>5.4 Se cierra el proceso de comunicación.</p>	N/A
T6	Emisión de información a partes interesadas externas de parte del Comité Ambiental	Responsable del área	<p>6.1 El responsable del área emite información a la organización o parte interesada correspondiente, notificando al Responsable de Comunicación.</p> <p>Nota: En caso de tratarse de divulgación de información a través del correo electrónico y si aplica, se solicita confirmación de recepción.</p> <p>6.2 Si la emisión de información requiere una respuesta de parte del receptor, el responsable de área determina el tiempo de respuesta para dar seguimiento. Pasado el tiempo definido, se envía un recordatorio a la organización externa, notificando al Responsable de Comunicación.</p> <p>6.3 Una vez recibida la respuesta, se cierra el proceso de comunicación.</p>	N/A



**UADY**  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN

FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA

**Procedimiento para la comunicación interna y externa**

**Código:** P-FIQ-GA-20

**Revisión:** 00

**Página:** 7 de 8

**Fecha de emisión:** 27 de octubre de 2020

**Fecha de modificación:** N/A

**8.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

<b>Código (cuando aplique)</b>	<b>Nombre del documento</b>	<b>Lugar de almacenamiento</b>

**9.- CONTROL DE REGISTROS**

<b>Identificación (código)</b>	<b>Nombre del registro</b>	<b>Lugar de almacenamiento</b>	<b>Responsable de su protección</b>	<b>Tiempo de retención</b>	<b>Disposición de los registros</b>



FACULTAD DE  
INGENIERÍA QUÍMICA

### Procedimiento para la comunicación interna y externa

Código: P-FIQ-GA-20

Revisión: 00

Página: 8 de 8

Fecha de emisión: 27 de octubre de 2020

Fecha de modificación: N/A

## 10.- CONTROL DE REVISIONES

NIVEL DE REVISIÓN	SECCIÓN Y/O PÁGINA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN Y MEJORA	FECHA DE MODIFICACIÓN
00			

Nota: Esta sección será utilizada a partir de la primera modificación a este documento. La revisión 00 se mantendrá en blanco.

Elaboró

\_\_\_\_\_  
*Responsable de comunicación*

Revisó

\_\_\_\_\_  
*Responsable ambiental*

Aprobó

\_\_\_\_\_  
*Alta dirección*

Las firmas avalan la responsabilidad de las personas que: elaboran el documento, revisan su adecuación a los lineamientos de control de documentos, y aprueban su implementación dentro del Sistema de Gestión Ambiental de la Facultad de Ingeniería Química de la UADY.