






PROCEDIMIENTO

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: P-CCS-006-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 1 de 8

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

DOCUMENTO ORIGINAL

<p>ELABORO:</p>  <p>José Nazaret Yáñez Coordinador de SGC</p>	<p>APROBO:</p>  <p>Guadalupe Bautista Salazar Gerente de Terminales Multimodales</p>	<p>AUTORIZO:</p>  <p>Alejandro A. Macías Melken Subdirector de Agua y Terminales</p>
--	---	---

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades para llevar a cabo de manera efectiva la comunicación interna y externa referente al Sistema de Gestión de Calidad.

2 ALCANCE

Es aplicable en la operación de Terminales Multimodales y sus procesos descritos.

3 DEFINICIONES

3.1 Comunicación organizacional. Es toda forma de comunicación utilizada por la organización

3.2 Comunicación Interna. Es la comunicación dentro de la Organización, donde participan todas las áreas de Terminales Multimodales, utilizando los medios disponibles para comunicar información del Sistema de Gestión de Calidad, avisos internos, acuerdos, planes, programas, informes, noticias de la organización, noticias del personal, solicitudes, opiniones, consultas y participaciones, entre otros.

3.3 Comunicación Externa. Transmisión o respuesta de una información, concerniente a los elementos del Sistema de Gestión de Calidad que demanden las partes interesadas.

3.4 Canal de comunicación. Medio por el cual se transmite la información de intercambio entre emisor y receptor.

3.5 Toma de conciencia. Lo que se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.

3.6 Participación. acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones.

3.7 Consulta. búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.

3.8 Parte Interesada. Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse afectada por una decisión o actividad de la organización en su desempeño de la Calidad.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

4.1 Es responsabilidad del **jefe de Recursos Humanos** de:

Brindar una inducción al personal de nuevo ingreso difundiendo la siguiente información:

- Información básica de la organización
- Reglamento
- Visión
- Misión
- Valores
- Política de Calidad
- Funciones, responsabilidades y autoridad del puesto.

4.2 Es responsabilidad del **Gerente Centro Comercial** de:

- Comunicar a toda la organización los cambios y actualizaciones que se realicen dentro del Sistema de Gestión de Calidad dejando evidencia de dicha comunicación.
- Recibir, registrar y canalizar toda la información proveniente de partes interesadas externas.

4.3 Es responsabilidad del **Coordinadores de Área** de:

- Comunicar al personal a su cargo la Política de Calidad, objetivos de Calidad, así como del desempeño de los indicadores del SGC, entre otros.
- Comunicar a sus colaboradores sobre la importancia de mantener un Sistema de Gestión de Calidad eficaz cumpliendo los requisitos del SGC conforme a sus competencias.
- Comunicar temas de seguridad y salud en el trabajo, la identificación y evaluación de aspectos ambientales significativos.

5. POLÍTICA

- 5.1 El personal que tenga a su cargo proveedores y, realiza trabajos dentro de las instalaciones de las Terminales Multimodales: debe dar seguimiento puntual al cumplimiento con los procedimientos de control ambiental y de calidad que se le hayan distribuido.
- 5.2 Se debe comunicar a los proveedores y partes interesada los aspectos ambientales asociados a su trabajo, los requisitos legales ambientales que debe cumplir, los procedimientos del SGC que le son aplicables de acuerdo con los trabajos a realizar, comunicar la Política de Calidad y las consecuencias potenciales en el desempeño de la organización de desviarse de dichos procedimientos.
- 5.3 Los canales de comunicación interna constituyen la base vital para establecer relaciones entre todas las áreas, departamentos y centros de trabajo de empresa; es de suma importancia convertir este método comunicativo en la fuerza ineludible para el desarrollo laboral sostenible de la estructura empresarial. Es conveniente instaurar y controlar cada uno de los medios empleados para que se lleve a cabo lo establecido en el **F-CCS-023-A** Comunicación interna y fluya de una manera veraz y eficaz constituyéndose en la forma verídica de captar información necesaria para el crecimiento de la Empresa.

6. DESARROLLO

5.1 Canales de comunicación

Los responsables de los jefes Áreas pueden valerse los siguientes canales para informar al personal sobre el Sistema de Gestión de Calidad, lo relativo a la operación de Terminales Multimodales, información al Cliente y proveedores entre otros:

Tipo de comunicación	Canal de comunicación Interna	Transmite	Referencia
Interna	Comunicación organizacional	Información variable de IDEAL para las Terminales Multimodales	Correo electrónico
Interna	Comunicación digital	Envía y recibe Información laboral propias de la operación de la Terminal Multimodal	Correo electrónico
Interna	Aplicaciones operacionales	Comparte la evidencia de las actividades operativas a diferentes áreas incluyendo destinatarios corporativos a través de pc, tabletas y dispositivos móviles entre otros.	Reportes generados por aplicación
Interna	Tablero informativo	Informa el estatus del desempeño de los procesos, notificaciones diversas al personal.	Publicaciones en tableros
Interna	Reuniones	Deja por escrito los temas, acuerdos, participantes y compromisos acordados	Minutas de trabajo / Listas de participantes
Interna	Medios impresos	Comunicación de interés general al personal	Memorándum, Actas, Circular
Interna	Grupos en redes sociales	Interacción entre colaboradores sobre temas concernientes a la Terminal Multimodal.	Mensajes en redes sociales
Externa	Página Web.	Da a conocer la empresa, la red de Terminales Multimodales, servicios prestados, infraestructura, Política de Calidad, entre otros.	Página web disponible y actualizada

DOCUMENTO ORIGINAL

Externa	Cámaras de videograbación	Filmaciones de las actividades operativas toda información que sea requeridas por partes interesadas se canaliza por medio del área jurídica.	Videograbaciones

*Los canales mencionados son informativos mas no limitativos.

5.2 Comunicación Interna

No	Actividad	Frecuencia	A quien se comunica	Canal de comunicación	Responsable de la comunicación	Registro / Referencias	Equipos
1	Comunicar: funciones, responsabilidades y autoridad de cada uno de los colaboradores de la Terminal Multimodal.	Por evento (Inducción al puesto)	Personal de nuevo ingreso / Personal promocionado	Reunión / Presentación / Medios Impresos	Jefe de Recursos Humanos	Presentación / Perfil de puesto, F-CCS-015-A Lista de participantes	PC
2	Comunicar la visión estratégica de la organización (carpeta de generalidades del SGC)	Por evento (Inducción al puesto)	Personal de nuevo ingreso / Personal promocionado	Reunión / Presentación / Medios Impresos	Jefe de Recursos Humanos	Presentación / F-CCS-015-A Lista de participantes	PC
3	Comunicar normas, reglamento interno, reglamento ambiental.	Por evento (Inducción al puesto)	Personal de nuevo ingreso / Personal promocionado	Reunión / Presentación / Medios Impresos	Jefe de Recursos Humano	Presentación / Anexo 1 / F-CCS-015-A Lista de participantes	PC
4	Comunicar cambios actualizaciones y desviaciones autorizadas del SGC	Por Evento	Personal involucrado en el proceso / Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Personal de Asignado / Jefes de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes	PC

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

**COMUNICACIÓN INTERNA
Y EXTERNA**

Código: P-CCS-006-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 5 de 8

5	Comunicar información variable de IDEAL para las Terminales Multimodales	Por Evento	Personal interesado	Correo electrónico	Responsable de comunicación organizacional	Banner publicitario	Pc, Intranet
6	Comunicar los accidentes de trabajo y de trayecto.	Por evento	Todo el personal	Reunión / Grupos en Redes Sociales	Jefe de Recursos Humanos	Presentación / F-CCS-015-A Lista de participantes	PC
7	Política de Calidad.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
8	Platica sobre operaciones relacionadas con los peligros, los riesgos y oportunidades identificados.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
9	Objetivos de calidad.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
10	Grado que se cumplen los requisitos legales y otros a la que la organización se suscriba.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
11	Aspectos e impactos ambientales asociados con su trabajo.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

**COMUNICACIÓN INTERNA
Y EXTERNA**

Código: P-CCS-006-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 6 de 8

12	Controles para reducir o evitar el impacto ambiental.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
13	Consecuencias de desviarse de los procedimientos.	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material	PC, Cámara, Correo
14	Indicadores de Desempeño.	Mensual	Comité de Operación de Terminal / Todo el personal	Reunión / Tablero Informativo	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
15	Estatus de los objetivos de calidad.	Trimestral	Todo el personal	Reunión / Tablero Informativo	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
16	Acciones a realizar acordadas por el Comité de Operaciones.	Mensual	Gerente Centro Comercial	Reunión / Videoconferencia	Gerente Centro Comercial	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
17	Cambios en el SGC	Por evento	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia / Correo electrónico	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
18	Temas operacionales y ambientales.	Por evento	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia / Correo electrónico	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: P-CCS-006-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 7 de 8

19	Plática sobre Controles operacionales en los aspectos ambientales en donde tienen influencia	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
20	Plática sobre aspectos de Calidad en sus actividades	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
21	Plática sobre aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en sus actividades	Mensual / plática de 5 minutos	Todo el personal	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes, registro fotográfico y material difundido.	PC, Cámara, Correo
22	Aspectos ambientales en que está involucrado.	Por evento	Proveedor de Obras o Servicio	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes,	PC, Correo
23	Procedimientos de control operacional	Por evento	Proveedor de Obras o Servicio	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes	PC, Correo
24	Impactos en caso de incumplir los procedimientos	Por evento	Proveedor de Obras o Servicio	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes	PC, Correo
25	Participación en el cumplimiento de la Política	Por evento	Proveedor de Obras o Servicio	Reunión / Videoconferencia	Jefe de Área	F-CCS-015-A Lista de participantes	PC, Correo

Se tiene también una difusión permanente de indicadores de desempeño e información variada en el acceso a la Terminal Multimodal, áreas comunes y/o en el propio gafete del personal.

En la difusión impresa del SGC, Política de Calidad debe asegurarse que se indique la versión y la fecha de emisión, así como si se trata de copia controlada.

La determinación de los Aspectos Ambientales Significativos y su Impacto no son comunicados de manera externa por ningún medio. En el caso de proveedores de obras o servicios, únicamente les son manifestados

DOCUMENTO ORIGINAL



PROCEDIMIENTO

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Código: P-CCS-006-A
F. Modificación: 10/10/2024
Página: 8 de 8

aquellos aspectos ambientales que tienen que ver con las actividades a realizar para las Terminales Multimodales de IDEAL.

5.2 Comunicación Externa.

El Gerente Centro Comercial se asegura de que la Política de Calidad esté disponible a los Clientes y Partes Interesadas. Utilizando lonas y carteles en las instalaciones de las Terminales Multimodales, así como los recursos de redes sociales.

El Gerente Centro Comercial asegura la comunicación de información para el Cliente y Partes Interesadas redes sociales o medios disponibles con mensajes breves, en los que manifiesta el compromiso ambiental de IDEAL y las acciones que se llevan a cabo en las Terminales Multimodales para la protección y cuidado del ambiente.

5.3 Comunicación Partes Interesadas Externas.

La solicitud de información de las partes interesadas externas, incluyendo las autoridades ambientales, debe ser canalizada a través del área Jurídica de Ideal.

La información es remitida a la Gerencia Jurídica Corporativa a través de la Gerencia de Terminales Multimodales. El control de la información se lleva en el formato **F-CCS-023-A** Comunicación Partes externas interesadas.

7. CONTROL DE REGISTROS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE SU RESGUARDO	LUGAR DÓNDE SE MANTIENE	PERIODO DE RESGUARDO	DISPOSICIÓN FINAL
F-CCS-015-A Lista de Participantes	Responsable de la difusión	Archivo de Área Responsable	24 meses	Dstrucción
F-CCS-023-A Comunicación Partes externas interesadas	Coordinador Administrativo	Jefatura Administrativa	24 meses	Dstrucción
F-CCS-024-A Comunicación interna	Responsable del registro	Archivo de Área Responsable	24 meses	Dstrucción

8. REFERENCIAS

8.1 **ISO 9001:2015(es)**, Sistemas de gestión de la calidad

9. ANEXOS

DOCUMENTO ORIGINAL