

	PROCEDIMIENTO PG 02 COMUNICACIÓN	Fecha: 5/09/2011
		Revisión: 00

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**
 - 5.1. Comunicaciones internas
 - 5.2. Comunicaciones externas
- 6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO**
- 7. REGISTROS**
- 8. ANEXOS**

Elaborado por el Representante de Calidad y Medio Ambiente: Fecha: 05/09/2011	Revisado por el Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente: Fecha:	Aprobado por Director de Explotación: Fecha:	Copia a: Fecha:
--	--	---	--------------------------------

	PROCEDIMIENTO PG 02 COMUNICACIÓN	Fecha: 5/09/2011
		Revisión: 00

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir el método utilizado por la empresa para asegurar la comunicación interna entre los diversos niveles funcionales y documentar y responder a las comunicaciones relevantes recibidas de partes interesadas externas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los aspectos que hacen referencia al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

3. DEFINICIONES

PARTE INTERESADA EXTERNA: Individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones medioambientales de SMV como pueden ser la Administración Pública, clientes, proveedores, subcontratistas, grupos ecologistas, compañías aseguradoras, etc.

PARTE INTERESADA INTERNA: Personal de la empresa y accionistas.

4. RESPONSABILIDADES

El Director de Explotación tiene la responsabilidad de:

- Informar a las partes interesadas externas sobre el sistema de gestión de la empresa.
- Demostrar a los clientes, Administración y demás partes interesadas externas cuál es el compromiso adquirido por la Dirección de SMV.
- Proporcionar copia al Representante de Calidad y Medio Ambiente de todas las demandas de carácter medioambiental procedentes de partes interesadas externas, y de la respuesta que recibieron.
- Comunicar al personal de SMV la política de calidad y medio ambiente, los objetivos y metas y programas medioambientales que la compañía suscriba.

Por su parte, el Representante de Calidad y Medio Ambiente tiene la responsabilidad de:

- Recoger y tratar de responder a todas las comunicaciones internas.
- Canalizar estas comunicaciones internas al Director de Explotación para su conocimiento y control periódico.
- Elaborar semestralmente un informe sobre las comunicaciones internas recibidas.
- Archivar todas las demandas de carácter medioambiental procedentes de partes interesadas externas, junto con la contestación que éstas recibieron.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. Comunicación interna

Se consideran comunicaciones internas todas aquellas que no superan el ámbito de la compañía y que por su carácter afectan sólo al personal y a los accionistas de SMV.

El personal de la empresa puede obtener respuesta a sus preocupaciones dirigiéndose a su superior o al Representante de CMA, de forma oral o por escrito, para que le solventen

	PROCEDIMIENTO PG 02 COMUNICACIÓN	Fecha: 5/09/2011
		Revisión: 00

cualquier duda relativa al sistema de gestión medioambiental. Si esto no fuera posible, el RCMA se dirigirá al Director de Explotación para que éste le facilite la información necesaria.

Cualquier responsable de cualquier área que haya recibido alguna comunicación interna relevante, tiene la obligación de enviar al Representante de CMA una nota por escrito detallando la consulta, sugerencia, etc. y el tratamiento dado a la misma.

Con esta información, el RCMA elabora semestralmente una estadística de las consultas realizadas internamente y evalúa la necesidad o no de modificar algún aspecto del Manual o de los Procedimientos de SMV.

Si se debiera efectuar una comunicación a toda la plantilla de la empresa, se utilizarían las vías habituales como los tabloneros de anuncios, una nota adjunto a la hoja de salario, etc.

5.2. Comunicación externa

El director de Explotación tiene la responsabilidad de:

- Recoger las demandas de carácter medioambiental procedentes de partes interesadas externas, diferenciándolas de las reclamaciones relativas a la calidad del servicio.
- Decidir si procede responder a la demanda y, en caso afirmativo, en qué términos.
- Contestar a estas demandas, teniendo en cuenta la información proporcionada por el Representante de Calidad y Medio Ambiente, siempre y cuando sea necesario.
- Enviar copia de la demanda y su respuesta al RCMA, a medida que éstas se produzcan.

El Representante de Calidad y Medio Ambiente asesorará al Director de Explotación en todas aquellas cuestiones relativas al SGCMA que requieran unos conocimientos específicos para dar respuesta a las comunicaciones externas.

Asimismo, el RCMA archiva todas las demandas recibidas y sus respuestas e informa al Comité de las comunicaciones externas recibidas, de las decisiones adoptadas y de las comunicaciones generadas. Por su parte, el Comité estudia la información recibida y decide la conveniencia o no de introducir modificaciones en sus actividades, instalaciones o sistema de gestión, siempre que ello sea factible.

6. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

Se distribuye una Copia Controlada de este procedimiento a los miembros del Comité y al auditor interno.

El Representante de Calidad y Medio Ambiente es el responsable del mantenimiento del documento original.

7. REGISTROS

Las comunicaciones internas son archivadas por el Representante de Calidad y Medio Ambiente en el Archivo de Comunicaciones Internas. Este archivo recopila todas las comunicaciones recibidas por escrito del personal de la empresa y el tratamiento que se le ha dado así como los comunicados o charlas a iniciativa de la compañía, todas ellas ordenadas cronológicamente.

	PROCEDIMIENTO PG 02 COMUNICACIÓN	Fecha: 5/09/2011
		Revisión: 00

En cuanto a las comunicaciones externas, éstas también son archivadas por RCMA por orden cronológico.

Tanto las comunicaciones internas como externas se mantienen archivadas durante 3 años como mínimo.

8. ANEXOS

- Anexo I: Registro de modificaciones

ANEXO I: Registro de modificaciones

REGISTRO DE MODIFICACIONES	
DOCUMENTO MODIFICADO (REVISIÓN/FECHA)	NATURALEZA DEL CAMBIO