

PROCEDIMIENTO DE MEDIO AMBIENTE 05: COMUNICACIÓN

CÓDIGO: PMA05-01	Nº VERSIÓN: 01	FECHA DE EDICIÓN: 01/09/2007
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
PUESTO JEFE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTORA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	PUESTO DIRECTOR GENERAL
NOMBRE ALFONSO IRIARTE	NOMBRE MARIA PRIETO	NOMBRE IÑIGO ALDAZ
FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 	FECHA: 01/09/2007 FIRMA: 

ÍNDICE

	Página
01.-PORTADA	1
02.-CAMBIOS DE DOCUMENTACIÓN	2
03.-INDICE	3
1.- OBJETO.	4
2.- ALCANCE.	4
3.- RESPONSABILIDADES.	4
4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.	5
5.- DESARROLLO.	6
5.1.- Comunicación interna.	6
5.2.- Comunicación externa.	7
5.3.- Reclamaciones Ambientales.	8
6.- REGISTROS Y ARCHIVO.	9

1.- OBJETO.

El objeto de este procedimiento es establecer el sistema para el tratamiento de las comunicaciones ambientales, internas y externas, en **REALIA**.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos de comunicación en materia ambiental relacionada con el personal y los visitantes de **REALIA**, y las comunicaciones con partes externas interesadas.

3.- RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES
Jefe de Calidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a peticiones de información por las partes interesadas.• Difusión del Sistema de Medio Ambiente.• Comunicación de incidencias a la Administración.• Junto con el Director de REALIA, tratamiento y respuesta a las comunicaciones externas (peticiones de información).• Tratamiento y resolución de quejas, reclamaciones, sugerencias de índole ambiental.
Director de REALIA	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de la memoria del centro, incluyendo comunicación ambiental, con carácter anual.• Convocar al Comité de Gestión Ambiental, para la resolución de reclamaciones/comunicaciones ambientales de carácter grave.
Personal de REALIA	<ul style="list-style-type: none">• Hacer uso de los medios de comunicación establecidos en el procedimiento

4.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- UNE-EN-ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”
- UNE-EN-ISO 14001:2004: “Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso”.

5.- DESARROLLO.

5.1.- COMUNICACIÓN INTERNA.

5.1.1 Comunicación ascendente.

Cualquier empleado que así lo desee, podrá dirigirse al Jefe de Calidad y Medio Ambiente de **REALIA** para solicitar información sobre temas ambientales o realizar comentarios, sugerencias o propuestas de mejora del Sistema de Medio Ambiente implantado. Para ello y debido a nuestra política de reducción de consumo de papel, se utilizará el correo electrónico, incluyendo en el mismo, como mínimo los siguientes datos:

- Departamento al que pertenece y fecha de la comunicación.
- Descripción de la comunicación.
- El asunto del correo incluirá las palabras “Comunicación Ambiental”, con objeto de que sea más sencillo su archivo por parte del Jefe de Calidad y Medio Ambiente.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente analiza las comunicaciones recibidas de los empleados y dará respuesta a las mismas, por la misma vía electrónica, incluyendo en la contestación:

- - Descripción de la respuesta.
- - Nombre y firma de la persona que responde.

5.1.2 Comunicación descendente.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente difunde a los empleados la información ambiental a través de los tableros de anuncios, carteles, o el correo electrónico interno.

Dicha información deberá incluir, como mínimo, asuntos relativos a:

- Política de Medio Ambiente.
- Manual y Procedimientos de Medio Ambiente.
- Objetivos de Medio Ambiente.
- Indicadores de Medio Ambiente.
- **PMA05-F01-YY/BB** Manual de Buenas Prácticas Ambientales.

5.2.- COMUNICACIÓN EXTERNA.

5.2.1 Recepción y registro.

Toda comunicación externa, sea cual sea su procedencia, quedará archivada por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente, mediante el archivo del propio documento, en el formato en el que haya sido recibido (papel, correo electrónico), no teniéndose en cuenta las comunicaciones verbales.

5.2.2 Tratamiento, resolución y cierre.

La respuesta a las comunicaciones externas por parte de terceros sobre las actividades de **REALIA** con incidencia sobre el medio ambiente será realizada por el Jefe de Calidad y Medio Ambiente. Para ello se utiliza el formato **PMA05-F02-YY/BB** Comunicación externa ambiental.

5.2.3 Información Ambiental por iniciativa propia

Con carácter anual, la Dirección de **REALIA** incluirá, en la memoria anual, información acerca del comportamiento ambiental, siendo publicada al menos en la web del centro.

5.2.4 Comunicación de Incidencias a la administración.

Cuando se produzca una incidencia ambiental que la legislación vigente determine que debe ser comunicada a la Administración, el Jefe de Calidad y Medio Ambiente utiliza el formato **PMA05-F02-YY/BB** Comunicación externa ambiental, indicando al menos los datos del centro y la descripción de la incidencia, y lo envía a la Administración competente.

5.3.- RECLAMACIONES AMBIENTALES.

5.3.1 Recepción y registro.

Solo se atienden las reclamaciones ambientales que se formulan por escrito. Para la recepción y registro de las mismas se sigue lo descrito en el punto 5.2.1.

5.3.2 Tratamiento, resolución y cierre.

El Jefe de Calidad y Medio Ambiente analiza la reclamación para evaluar las posibilidades de tratamiento existentes, para lo que se podrá utilizar el formato **PMA05-F02-YY/BB**. Si de su análisis se derivara una No Conformidad, se seguirá lo establecido en el procedimiento PCMA04 "No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

Cuando el tratamiento supera las competencias del Jefe de Calidad y Medio Ambiente, éste lo transmite al Comité de Gestión Ambiental, el cual se puede reunir con carácter extraordinario, para la resolución de la reclamación ambiental.

Se deberán aportar las evidencias suficientes que garanticen que el problema ha sido solucionado, quedando archivada dicha documentación junto con el registro de la reclamación.

6.- REGISTROS Y ARCHIVO.

- **Registros del Sistema de Calidad y Medio Ambiente.**

La responsabilidad del archivo y periodo de conservación de los registros que afectan a este procedimiento se describen en la tabla 1.

REGISTRO	FORMATO APLICABLE	MODO DE CODIFIC. (BB)	RESPONSABLE DE ARCHIVO	PERIODO DE CONSERVACIÓN
Manual de Buenas Prácticas Ambientales	PMA05-F01-YY/BB	Fecha de actualización	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años
Comunicación externa ambiental	PMA05-F02-YY/BB	Fecha de actualización	Jefe de Calidad y Medio Ambiente	5 años

Tabla 1: RESPONSABILIDAD DE ARCHIVO Y PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS QUE AFECTAN AL PROCEDIMIENTO.