

PROCEDIMIENTO GENERAL

COMUNICACION

1.- OBJETO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL:

Este procedimiento regula la comunicación interna y externa de las cuestiones pertinentes relativas al sistema de gestión.

La información contenida en las imágenes de las pantallas del programa GESISO son ejemplos de definición o gestión y no pertenecen a este procedimiento. Estos ejemplos se incluyen meramente para efectos formativos del personal encargado de la implementación del sistema de gestión en la Organización.

2.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO GENERAL

2.1.- COMUNICACION INTERNA.

La comunicación multidireccional interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el sistema de gestión implantado, así como los objetivos de nuestro sistema de gestión y puedan contribuir a cumplir la política del sistema de gestión y a la mejora continua.

En caso de sistemas de gestión ambiental y/o de seguridad y salud laboral para que se conozcan los aspectos ambientales de la empresa, los riesgos en el ámbito de la seguridad y salud laboral.

La comunicación interna se basa en la transmisión de información entre los distintos niveles de organigrama orgánico y del organigrama funcional. Esta comunicación se realiza a través de reuniones, anuncios, publicaciones internas, entrega de información documentada o desde el programa GESISO. En concreto se realiza comunicación interna de las siguientes actividades:

- Comunicación de próximas auditorias y resultados de las mismas.
- Comunicación del plan de formación a las personas involucradas
- Comunicación de los requisitos del cliente mediante la entrega a los departamentos afectados de los documentos necesarios.
- Comunicación de los objetivos.
- En caso de sistemas de gestión ambiental comunicación de los aspectos ambientales.
- En caso de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral comunicación de los riesgos en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
- Acciones correctivas abiertas.
- Seguimiento de las acciones correctivas adoptadas.
- Análisis de los resultados de las Auditorias, cuando corresponda.
- Análisis de las reclamaciones, quejas o sanciones de los Clientes o partes interesadas.
- Análisis de las sugerencias del personal de la Organización.
- Análisis de las necesidades y/o expectativas de los clientes detectadas.
- Seguimiento de las acciones de formación, toma de conciencia y sensibilización.
- La aprobación de documentos del sistema o el cambio de ediciones de los mismos
- La distribución de la documentación del sistema

Las personas de la Organización deben comunicar a sus superiores, o directamente al Responsable del sistema de gestión, de cualquier sugerencia o aspecto destacable que aprecie en su puesto o área de trabajo o en el Sistema de Gestión orientado a la detección de peligros y sugerencias para su eliminación, minimización y control.

2.2.- COMUNICACION EXTERNA.

2.2.1.- Comunicaciones de salida

Las comunicaciones externas que se deban realizar a las partes interesadas se reflejan en la ficha de cada parte interesada.



En la ficha de comunicaciones a partes interesadas se debe reflejar:

- Qué comunicar
- Cómo se comunica
- Cuándo se comunica
- Quién debe realizar la comunicación

En caso de sistemas de gestión ambiental: La Organización ha decidido comunicar externamente información pertinente al sistema de gestión ambiental. La información a comunicar se incluirá en una declaración ambiental que contendrá:

- La política de la Organización
- Declaración de desempeño ambiental

2.2.2.- Comunicaciones de entrada

Las comunicaciones externas recibidas de las partes interesadas se reflejan en el módulo de comunicaciones.



Se consideran comunicaciones relevantes todas las recibidas por escrito, así como las que nos puedan realizar verbalmente la Administración, las autoridades competentes y las partes interesadas,... En estos casos se archivará la solicitud y se registrará la respuesta correspondiente.

En caso de sistemas de gestión ambiental y/o de seguridad y salud laboral toda solicitud o consulta externa de carácter ambiental y de seguridad y salud e el trabajo será notificada al Responsable del sistema de gestión, quien determinará si tiene autoridad suficiente para decidir sobre la misma o requiere de la aprobación de la Dirección.

2.3.- REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES

De las comunicaciones externas recibidas se registrará la siguiente información:

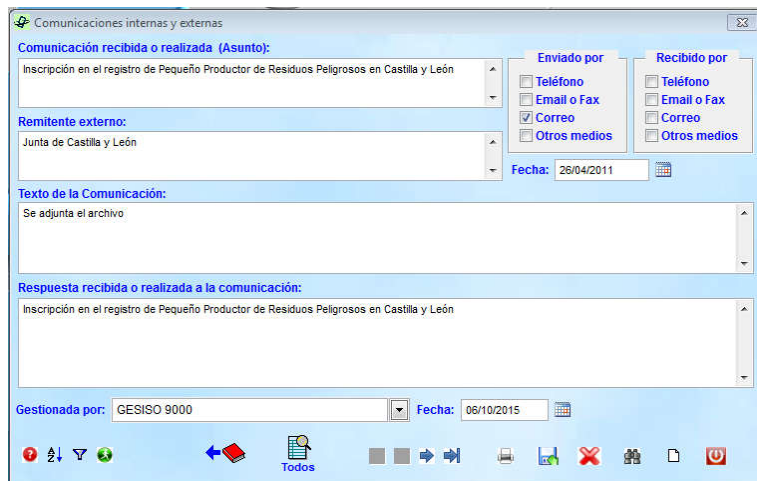
- ✘ Fecha de la comunicación.
- ✘ Remitente. Persona o entidad que realiza la comunicación.
- ✘ Asunto. Descripción general del tema de la comunicación.
- ✘ Texto: Descripción literal, en caso de ser necesaria, de la comunicación.
- ✘ Recibida por el medio: se indicará el medio de comunicación por el que se ha recibido la misma (teléfono, email,...)

Se analizará la relevancia de la consulta recibida. Se adopta una decisión y se define el contenido de la respuesta a dar.

- ✘ Respuesta a dar para responder a la comunicación. La respuesta puede ser, entre otras:
 - respuesta telefónica
 - En caso de sistemas de gestión ambiental y/o de seguridad y salud laboral envío de informes ambientales o de seguridad y salud en el trabajo.
 - envío del manual de gestión
 - envío de certificados de gestión
 - introducción de acciones correctoras
 - reuniones con las partes interesadas, etc
- ✘ Fecha de la respuesta.
- ✘ Gestionada por: se indicará el medio de comunicación por el que se ha enviado la respuesta (teléfono, email,...)



Ejemplo...



2.4.- CONSULTA Y PARTICIPACION

En caso de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral la Dirección de la Organización consultará a través de la representación de los trabajadores con la debida antelación la adopción de las decisiones relativas a:

- ⇒ La planificación y la organización del trabajo en la Organización y la introducción de nuevas tecnologías.
- ⇒ La evaluación de riesgos y la determinación de los controles.
- ⇒ La participación en la investigación de incidentes.
- ⇒ La involucración en el desarrollo y la revisión de las políticas y objetivos
- ⇒ La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y el medioambiente, incluida la designación de trabajadores o el recurso a un servicio de prevención ajeno.
- ⇒ La designación de trabajadores encargados de las medidas de emergencia.
- ⇒ Los procedimientos de información y documentación.
- ⇒ El proyecto y la organización de las actividades formativas.
- ⇒ Cualquier otra acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad y salud en el trabajo y el medioambiente.
- ⇒ La consulta cuando haya cualquier cambio que afecte al sistema de gestión
- ⇒ La consulta con los proveedores y subcontratistas cuando haya cambios que afecten a su Sistema de seguridad y salud laboral
- ⇒ Los resultados de las revisiones por la Dirección del sistema de gestión.

Se debe informar a los trabajadores acerca de sus acuerdos de participación, incluido quién o quiénes son sus representantes en temas de seguridad y salud en el trabajo.

La Organización debe asegurarse de que, cuando sea apropiado, se consulte a las partes interesadas externas sobre los temas de seguridad y salud laboral pertinentes.

Si la Organización cuenta con representantes de los trabajadores, las consultas a que se refiere el apartado anterior se llevarán a cabo con dichos representantes.