



## ÍNDICE

1. OBJETO
  2. ALCANCE
  3. REFERENCIAS
  4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
  5. DIAGRAMA DE FLUJO
  6. REALIZACIÓN
    - 6.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN AMBIENTAL
    - 6.2. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN AMBIENTAL
    - 6.3. BIDIRECCIONALIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN
    - 6.4. SISTEMA DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA VALENCIA
      - 6.4.1. COMUNICACIÓN INTERNA
      - 6.4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA
    - 6.5. ACTUALIZACIÓN DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN
    - 6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA EN LAS VÍAS DE EMISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN AMBIENTAL
  7. RESPONSABILIDADES
  8. REGISTROS AMBIENTALES
  9. CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN
- ANEXO A: FORMATO DE QUEJA Y RECLAMACIÓN  
ANEXO B: FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA VÍA DE COMUNICACIÓN  
ANEXO C: FORMATO DE PROPUESTA DE FORMACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fdo: Emma Zamora	Fdo: Salvador Limorti	Fdo: M <sup>a</sup> Jesús Ibáñez
Fecha: 22/06/06	Fecha: 23/06/06	Fecha: 23/06/06
Fecha de entrada en vigor: 24/06/06		

Válido hasta: NUEVA REVISIÓN ó 3 años a partir de la fecha de entrada en vigor  
Status (Nuevo/Reemplaza a): Reemplaza a la revisión 04

NOTA: Las modificaciones realizadas sobre la versión anterior van subrayadas.



## 1. OBJETO

Definir como se ponen de manifiesto y se cubren las necesidades de comunicación de la información medioambiental de origen interno y externo en la Universidad Politécnica Valencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a toda la información MA relacionada con el personal docente y de investigación, personal de administración y servicios y alumnado de la Universidad Politécnica Valencia, así como la relacionada con las partes externas interesadas.

## 3. REFERENCIAS

- Apartado 4.4.3. de la Norma UNE-EN-ISO 14001
- Sección 3.3. del Manual de Gestión Ambiental

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones:

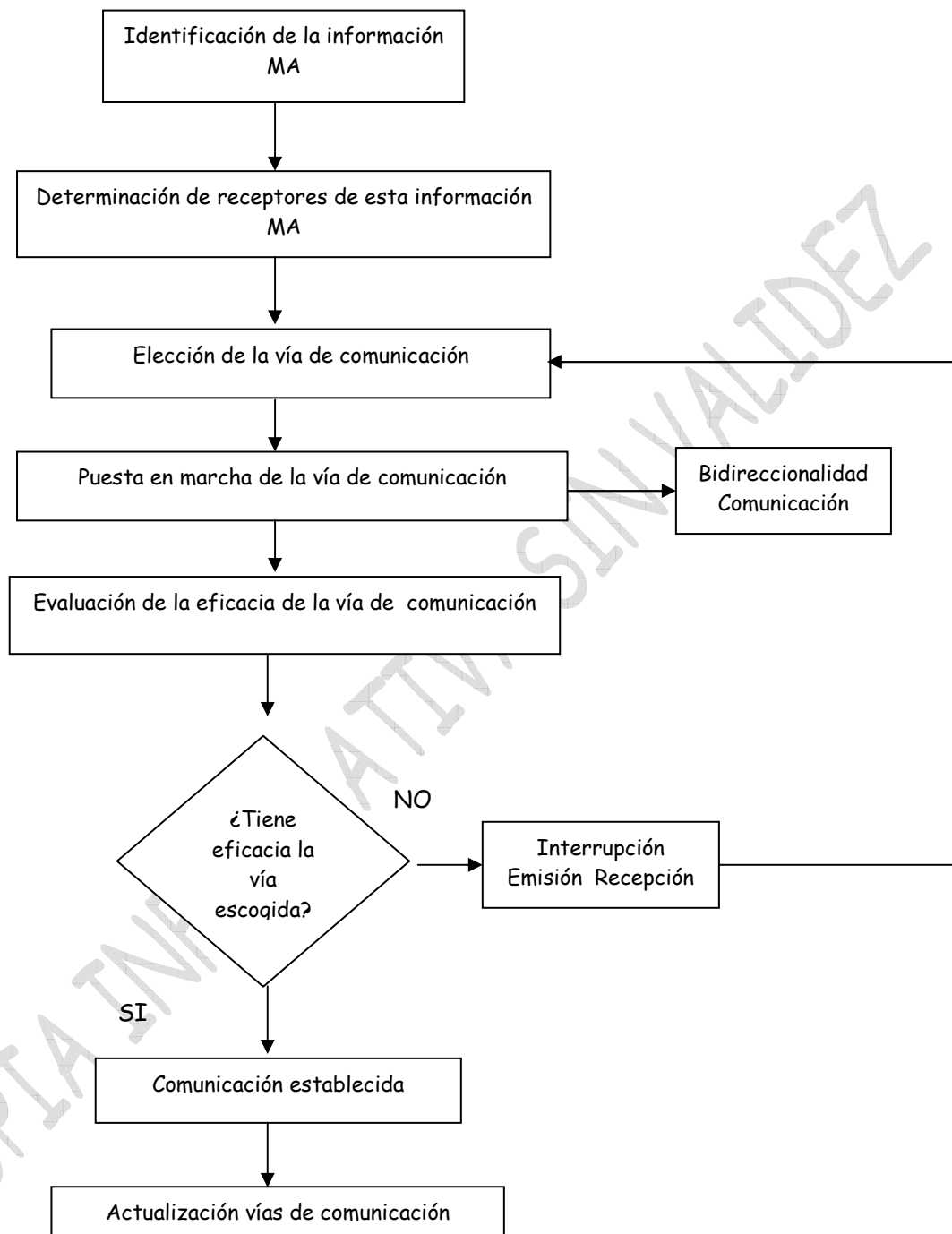
- **Comunicación:** transmisión de cualquier información ambiental.
- **Información:** conjunto de noticias o informes en relación con el área ambiental, susceptible de ser transmitida.
- **Unidad:** La organización y el espacio físico total donde se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental.
- **Área:** cualquier espacio físico menor que la Unidad donde se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental.
- **Memoria Anual:** Informe posterior a la Revisión del Sistema que contiene todos los resultados derivados de la revisión del Sistema de Gestión Ambiental por la Dirección de la Unidad.

Abreviaturas:

- MA: Ambiental, Ambientales, Medio Ambiente
- SGMA: Sistema de Gestión Ambiental
- MGMA: Manual de Gestión Ambiental
- UPV: Universidad Politécnica de Valencia
- OV: Área de Medio Ambiente\_Oficina Verde
- PAS: Personal de Administración y Servicios
- PDI: Personal Docente y de Investigación



## 5. DIAGRAMA DE FLUJO





## 6. REALIZACIÓN

### 6.1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN MA

El Comité MA estudia la necesidad de difundir la información en relación con su tipo, cantidad, codificación, origen interno o externo a la Unidad. Asimismo, determina cuáles son las personas o colectivos que reciben la información emitida.

Se considera información a difundir aquella relacionada, directa o indirectamente, con los objetivos desarrollados en la Política MA de la Unidad, incluyendo la formación propiciada a todos los miembros de la comunidad universitaria.

Concretamente, los principales temas de comunicación interna son:

- Política MA
- Mejoras conseguidas en base a los objetivos y metas establecidos
- Procedimientos e instrucciones MA
- MGMA
- Etc.

Como contenido mínimo de la información a difundir a todo el colectivo universitario y partes interesadas, se consideran, más concretamente, las Memorias anuales que incluyen una revisión de las actuaciones MA de la Unidad.

### 6.2. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN MA

- Correo escrito personal
- Correo escrito impersonal
- Correo electrónico
- Distribución "de mano a mano" de folletos impresos, reparto de los mismos en lugares determinados
- Vía verbal:
  - individual:
    - en persona
    - teléfono
  - colectiva:
    - reunión de trabajo
    - reunión de ocio
    - conferencia
    - seminarios
    - lecciones magistrales
- Proyección audiovisual
- Escrito público:
  - cartel
  - panel
  - pancarta
  - documento en consulta (carta, libreta, libro, guía, etc...)



### 6.3. BIDIRECCIONALIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN

La bidireccionalidad se establece en función de la vía de transmisión de información escogida.

- Los correos escritos o electrónicos, correctamente identificados, permiten las respuestas por las mismas vías.
- En los Paneles de Información MA situados, preferiblemente, en los vestíbulos de las Unidades aparecen claramente datos de contacto que permitan la fluidez bidireccional de la comunicación.

### 6.4. SISTEMA DE COMUNICACIÓN MA DE LA UPV

Si la información es de carácter no planificado, los afectados escogen las vías de transmisión más personales e individualizadas de modo que se asegura una comunicación lo más espontánea, fluida y rápida posible.

La información contenida en las comunicaciones internas/externas es recibida por el personal técnico de apoyo al SGMA o la OV, por vía directa (nominalmente) o indirecta (después de que los receptores la hayan hecho llegar al/los Responsable/s MA), tras su recepción la información es analizada y, si lo solicita, contestada.

#### 6.4.1. COMUNICACIÓN INTERNA

Si la información es interna a la Unidad y de carácter planificado, el personal técnico de apoyo al SGMA decide la vía de transmisión más adecuada en función del tipo y cantidad de esta información, así como de sus imperativos de difusión (urgencia, confidencialidad). Si lo considera oportuno, se puede asesorar por uno o varios miembros del Comité MA.

Los principales temas de comunicación interna son los siguientes:

1. **Política MA:** El personal técnico de apoyo al SGMA es el responsable de comunicarla y se transmite a todos los niveles de la Unidad. Un panel colocado preferentemente en los vestíbulos de la Unidad presenta esta información, actualizado con una periodicidad de 2 veces al año como mínimo.
2. **Requisitos MA legales aplicables:** Procedimiento MA-00-P-002
3. **Lista de aspectos MA significativos:** Procedimiento MA-00-P-001
4. **Nuevas actividades, productos o sus modificaciones:** son transmitidas por los responsables MA de las áreas al Subdirector MA/ Presidente de Comité.
5. **Los objetivos y metas MA:** acordadas por el Comité MA de la Unidad quedan reflejadas en las actas de reunión de dicho Comité, así como en el Plan MA. El personal técnico de apoyo al SGMA es el responsable de comunicar dicho Plan a todos los niveles de la Unidad.
6. **Procedimientos e instrucciones MA:** el personal técnico de apoyo al SGMA es el responsable de la comunicación y actualización de aquellos procedimientos e instrucciones que establezcan criterios operacionales, cuya ausencia podría llevar a desviaciones de la Política, los objetivos o las metas MA.
7. **Memoria anual:** una copia de la memoria anual se conserva en la documentación centralizada por el personal técnico de apoyo al SGMA y se pone en consulta (vía solicitud previa al Subdirector MA/ Presidente del Comité MA) para cualquier persona



de la Unidad. Otra copia se conserva en la OV mediante solicitud previa al Subdirector MA/Presidente del Comité MA, donde se pone a disposición del resto de la comunidad universitaria.

Todas las comunicaciones de las partes internas pueden ser recibidas de diferentes maneras y por diferentes receptores como puede ser el responsable MA del área, el Subdirector MA/Presidente del Comité MA y/o personal técnico de apoyo al SGMA. Las propuestas de formación, las quejas/reclamaciones/sugerencias/observaciones se solicitan cumplimentando un formulario (ver anexo A y C). Cada comunicación debe ser revisada por el Subdirector MA/Presidente del Comité MA comentándola en el Comité MA, si procede, a fin de determinar la respuesta apropiada que sólo es remitida en el caso de haber sido recibida por escrito, quedando, por tanto, registrada tanto la entrada como la salida de dicha comunicación.

#### **6.4.2. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Si la información es de origen externo a la Unidad, el emisor externo es el responsable de la elección de la vía de comunicación con la/s persona/s receptora/s.

Las partes interesadas a las que va dirigida la comunicación externa pueden ser particulares o colectivos con interés en los impactos MA de las actividades de la Unidad o en el propio SGMA. Estas partes interesadas incluyen cualquier persona, organismos públicos y privados y asociaciones de cualquier tipo.

Todas las comunicaciones de las partes externas pueden ser recibidas de diferentes maneras (vía correo, correo electrónico, etc.) y por diferentes receptores como puede ser el responsable del área MA, el Subdirector MA/Presidente del Comité MA y/o personal técnico de apoyo al SGMA. Las propuestas de formación, las quejas/reclamaciones/sugerencias/observaciones se solicitan cumplimentando un formulario (ver anexo A y C). Cada comunicación debe ser revisada por el Subdirector MA/Presidente del Comité MA comentándolas en el Comité MA a fin de determinar la respuesta apropiada que sólo es remitida en el caso de haber sido recibida por escrito, quedando, por tanto, registrada tanto la entrada como la salida de dicha comunicación.

Las memorias anuales de la Unidad, centralizadas en la OV, se ponen a la disposición de las partes interesadas, que las pueden consultar después de solicitarlo por escrito, después de que la OV pida el consentimiento al Subdirector MA/ Presidente del Comité MA de la Unidad.

#### **6.5. ACTUALIZACIÓN DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN**

Cualquier herramienta nueva que facilite la transmisión de información en la Unidad, especialmente los programas informáticos, puede ser estudiada y utilizada como una más de las posibles vías de comunicación, después de su aprobación por el Comité MA.

#### **6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA EN LAS VÍAS DE EMISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN MA**

El personal técnico de apoyo al SGMA realiza anualmente la evaluación del grado de eficacia del canal de difusión de información utilizado por medio de un cuestionario (ver anexo B), con el fin



de determinar si el propósito de comunicación se ha cumplido efectivamente, es decir que no haya interrupción accidental entre la emisión y la recepción de la información. Este cuestionario lo envía vía correo electrónico o en su defecto en papel a todos los implicados en el alcance del SGMA, indicando como fecha máxima de devolución 20 días después de haberlo recibido.

## 7. RESPONSABILIDADES

Actividad	Responsable						
	Director	Subdirector MA/Presidente del Comité MA	Personal técnico de apoyo al SGMA	Comité MA	Responsable MA del Área	Receptor de la información	OV
Identificación de Información MA	I	E	E	E	E		I
Determinación receptores de información MA	I	E	E	R	E		I
Bidireccionalidad sistema de comunicación				I		E	
Sistema de comunicación MA		A	E	E	E		I
Evaluación eficacia vía de comunicación		A	E	R		I	
Actualización vías de comunicación			E	A			

R: Revisa  
E: Ejecuta  
A: Aprueba  
I: Informado





## 8. REGISTROS MA

Nombre	Función	Responsable de revisar	Responsable de archivar	Periodo de archivo
Comunicación interna /externa (quejas, sugerencias, propuestas de formación...)	Conocer quién recibe/responde comunicaciones	Comité MA OV	El personal técnico de apoyo al SGMA OV	3 años
Cuestionario evaluación de eficacia comunicación	Para saber si se ha cumplido el proceso de transmisión	Comité MA	El personal técnico de apoyo al SGMA	3 años
Lista de distribución de correos electrónicos	Permite la bidireccionalidad del sistema de comunicación	El personal técnico de apoyo al SGMA	El personal técnico de apoyo al SGMA	3 años
Correos escritos y electrónicos (con entrada y salida)	Permite la bidireccionalidad del sistema de comunicación	El personal técnico de apoyo al SGMA	El personal técnico de apoyo al SGMA	3 años
Actas del Comité MA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para la selección de la información a difundir, los medios y los destinatarios.</li><li>• Para la actualización de las vías de comunicación.</li></ul>	Comité MA	El personal técnico de apoyo al SGMA	3 años

## 9. CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN

Revisión actual en vigor/ Sustituye a de fecha	Modificaciones con respecto al anterior
05/ Sustituye a revisión 04 de 11/02/06	Se modifica la nomenclatura del anexo "1" por "A", "2" por "B" y "3" por "C". Se modifica el formato del anexo C.

FIN DEL DOCUMENTO





**QUEJA / RECLAMACIÓN / SUGERENCIA / OBSERVACIÓN**

**UNIDAD: ETSIA**

**Datos personales**

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
D.N.I.: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_ Teléfono o extensión de contacto: \_\_\_\_\_  
Domicilio: \_\_\_\_\_  
Centro: \_\_\_\_\_ Departamento / Otros: \_\_\_\_\_  
Alumno:  P.D.I.:  P.A.S.:  Otro:

**EXPONE:**

Asunto no planteado con anterioridad:   
Asunto ya planteado:  en fecha: \_\_\_\_\_

**SOLICITA:**

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**A RELLENAR POR EL SUBDIRECTOR MA/PRESIDENTE DEL COMITÉ MA**

**Reclamación N°:**

Vista su instancia, le comunico que el Comité MA de esta Unidad ha resuelto:

Denegar su solicitud  Aceptar su solicitud

**OBSERVACIONES**

Fecha: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**REMITIR A LA ATENCIÓN DEL SUBDIRECTOR MA/PRESIDENTE DEL COMITÉ MA DE LA UNIDAD.....**



## EVALUACIÓN DE LA VÍA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

UNIDAD: ETSIA

Este cuestionario dispone de 2 partes. En la primera de ellas (zona sombreada) se solicitan los datos personales mientras que en la segunda se plantean cuestiones que se proponen como afirmaciones positivas sobre las que debe expresar su parecer con arreglo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Más bien en desacuerdo	Término medio	Más bien de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Cuando alguna cuestión no pueda responderse por no tener elementos de juicio para opinar, deje la respuesta en blanco.

### DATOS PERSONALES

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Cargo: \_\_\_\_\_ Área Ambiental a la que pertenece: \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_ Teléfono o extensión de contacto: \_\_\_\_\_  
 Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Centro: \_\_\_\_\_ Departamento / Otros: \_\_\_\_\_  
 Alumno:  P.D.I.:  P.A.S.:  Otro:

### FORMA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN AMBIENTAL:

PANEL  CORREO  MAIL  WEB  CHARLAS  OTROS

Conozco la existencia de un Sistema de Gestión Ambiental en la Unidad ETSIA	— — — — —
Conozco y sé cómo contactar con el personal encargado ante cualquier incidencia o duda ambiental derivada de mi actividad	— — — — —
He sido informado de la documentación ambiental de aplicación a mi actividad (procedimientos, instrucciones técnicas,...)	— — — — —
Asisto a los cursos / charlas de formación ambiental programados para mi actividad .	— — — — —
Considero adecuado y suficiente el contenido y programación de dichos cursos / charlas.	— — — — —
Conozco las distintas vías de comunicación que ofrece el Sistema de Gestión Ambiental (panel, e-mail, apartado web, cursos...).	— — — — —
He podido acceder fácilmente a la información ambiental	— — — — —
He recibido correctamente cualquier información o comunicación ambiental (mailing, entrega a mano,...)	— — — — —
Considero apropiada la vía de comunicación elegida para hacerme llegar la información ambiental	— — — — —

Fecha:



**PROPUESTA DE FORMACIÓN**

Unidad:

Propuesta N°: .....

<b>SOLICITANTE:</b> .....	<b>FECHA:</b> .....		
<input type="checkbox"/> PAS	<input type="checkbox"/> PDI	<input type="checkbox"/> ALUMNO/A	
<input type="checkbox"/> CONCESIONES Y CONTRATAS.....	<input type="checkbox"/> OTROS.....		
<b>TEMA:</b> ..... .....			
<input type="checkbox"/> CURSO	<input type="checkbox"/> SEMINARIO	<input type="checkbox"/> CHARLA	<input type="checkbox"/> OTROS.....
<b>OBJETIVO:</b> ..... .....			

<b>RESOLUCIÓN:</b>	<input type="checkbox"/> APROBADA	<input type="checkbox"/> RECHAZADA
<b>OBSERVACIONES:</b> ..... ..... .....		
<b>Fdo:</b>		