1. OBJETO

Establecer y describir el proceso de desarrollo y tratamiento tanto de la comunicación interna de los Sistemas, así como de la comunicación externa suministrada o emitida por partes interesadas, incluyendo sus medios, métodos de seguimiento-respuesta, organización y responsabilidades al respecto.

8	***Actualización nueva norma***	**06/03/17**	**REVISADO**	**APROBADO**
7	***Actualización del procedimiento en su totalidad.***	**14/03/14**		
6	***Actualización de los diferentes cauces utilizados para realizar comunicaciones internas y externas.***	**23/11/12**		
5	***Adaptación requisitos norma UNE-EN-ISO 9001:2008.***	**06/11/09**		
4	**Sustitución C.Delegado por Director Gerente.**	**14/03/08**		
3	**Inclusión del flujograma del procedimiento.**	**28/10/06**		
2	**Figura del Técnico de Infraestructura de playa; distribución a Concesionario de Montaje, Desmontaje y Mantenimiento de infraest. de playa**	**31/08/06**		
1	**Modificaciones a ISO 14001:2004 y proceso recertificación de ISO 9001:2000.**	**23/03/06**		
Nº	**REVISIONES**	**Fecha**	**Fecha: 06/03/17**	**Fecha: 06/03/17**

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los miembros del Ayuntamiento y de Chiclana Natural S.A. implicados en los Sistemas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- UNE-EN-ISO 14001
- UNE-EN-ISO 9001
- UNE-EN-ISO 187001
- Manual Integrado del Ayuntamiento y de Chiclana Natural, S.A.

4. DEFINICIONES

Para el desarrollo de este procedimiento se aplican las siguientes definiciones:

Comunicación interna: es aquella que se establece cuando tanto el emisor como el receptor son partes activas dentro del Sistema de Gestión Integral.

Comunicación externa: es aquella desarrollada entre el Ayuntamiento o Chiclana Natural, S.A. y otras partes interesadas externas.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 CANALES O MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios y canales de comunicación más utilizados en nuestros sistemas, son los siguientes:

1º Correo ordinario (entrada y salida).
2º Circulación interna de documentos.
3º Correo electrónico.
4º Soporte web para los sistemas.
5º Comunicaciones verbales.
8º Intranet.
9º Fax (entrada y salida).
10º Sistema de mensajes directos (Messenger).
11º Línea Verde
12º Webclient proveedores.

5.2 COMUNICACIÓN VERBAL

Las comunicaciones verbales entre los departamentos, áreas y cualquier miembro de los sistemas se desarrollan siguiendo el canal establecido en el organigrama del sistema, es decir, desde "arriba hacia abajo" (desde los responsables de departamento hasta los miembros de departamentos/áreas/delegaciones adscritas al mismo o de otros departamentos) y viceversa (desde cualquier miembro de la empresa hacia los responsables de su área y/o departamento y con el personal de cualquier otra área o departamento). Normalmente, este tipo de comunicaciones implican una baja incidencia sobre el sistema en cuestión, para ello se dan instrucciones sobre su tratamiento y criterios de clasificación de los mismos.

5.3 COMUNICACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Cualquier comunicación que el Coordinador del Sistema o cualquier miembro desee transmitir, puede realizarla a través de alguno de los cauces descritos en el apartado anterior 5.1 "Canales o Medios de Comunicación".

En caso de que se requiera confirmación de la recepción de la comunicación, esta se realizará mediante documento con acuse de recibo u otras herramientas similares.

5.4 COMUNICACIÓN INTERNA

Si el seguimiento de una comunicación interna precisa de la apertura de una no conformidad se realizará conforme al procedimiento PGI-16.

El Coordinador del Sistema propondrá junto con el responsable de departamento o área implicado la acción correctiva o preventiva apropiada.

La comunicación interna entre los diversos niveles garantiza que todos los mandos y empleados conozcan, comprendan y cumplan los requerimientos de los Sistemas implantados así como los requisitos que en la realización de sus trabajos pudieran afectar al mismo.

Con el fin de facilitar la difusión de la Política de Calidad y Medioambiental a toda la organización, ésta se expone de forma permanente en todos los centros involucrados en los Sistemas.

La comunicación interna puede ser a escala ascendente o descendente.

Comunicación Ascendente

Los mecanismos de comunicación interna ascendente son las sugerencias y la detección de no conformidades. No obstante el tratamiento de éstas se describe en el procedimiento PGI-16 "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

La persona que desee efectuar una sugerencia o mostrar una preocupación con respecto al comportamiento de la organización y/o los Sistemas implantados, lo hará llegar al Responsable del Sistema afectado a través de los canales descritos en este procedimiento.

Comunicación Descendente

Los mecanismos de comunicación interna descendente son los comunicados internos, las charlas de difusión, los cursos de formación, etc.

Los comunicados internos se emplearán, cuando proceda, para la difusión de noticias relevantes y de los logros obtenidos en materia de gestión de la empresa.

Las charlas de difusión su utilizan para difundir asuntos de interés general, a las que se convoca a todo o parte del personal.

Los cursos de formación son actos idóneos para la difusión de aspectos de interés.

Se contemplan también como medios de comunicación interna descendente, manuales, guías, informes y resultados que se trasladan mediante correo electrónico, publicación en la intranet de la empresa y documentos transferidos mediante registro de entrada.

5.5 COMUNICACIÓN EXTERNA

Con el objetivo de hacer público su compromiso con los Sistemas implantados, Chiclana Natural, S.A. difundirá su Política de Calidad y Medioambiental, así como cualquier otra información que considere relevante y pueda impulsar la gestión en su ámbito de influencia. En lo que se refiere a los aspectos significativos, serán objeto de conocimiento por las partes externas interesadas siempre que el Coordinador del Sistema determine la idoneidad de implicación externa. La difusión se podrá realizar por cualquiera de los siguientes canales:

- Comunicación directa.
- Disposición en página web.
- Participación en foros de asociaciones del sector.
- Publicación de artículos en revistas profesionales.
- Medios de comunicación.
- Etc.

Estas mismas vías podrán ser utilizadas para responder a cualquier cuestión de carácter general planteada por otras administraciones, ciudadanos, proveedores, etc.

En caso de quejas o peticiones de información, el Responsable del Sistema involucrado investigará la misma y si la queja fuera justificada y el hecho constituyera una no conformidad, se procederá a su tratamiento de acuerdo con el procedimiento PGI-16 "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas".

En todo caso, el Responsable de los Sistemas de Gestión documentará la recepción, entrega y destinatario de todas estas comunicaciones mediante un Registro General de Entrada y Salida en soporte informático.

Las comunicaciones de entrada y salida incluidas en todas las variantes descritas en este procedimiento, conforme al criterio del Coordinador del Sistema serán registradas, para lo cual se sellarán e indicará la fecha de recepción/envío y un número de orden, siendo archivados por un periodo de cinco años.

Como requisito indispensable para todas las comunicaciones que se emitan desde Chiclana Natural, S.A. al exterior, se tendrá en cuenta que deben ir inexorablemente firmadas por el Director Gerente de la empresa.

5.6 REUNIONES INTERNAS/EXTERNAS

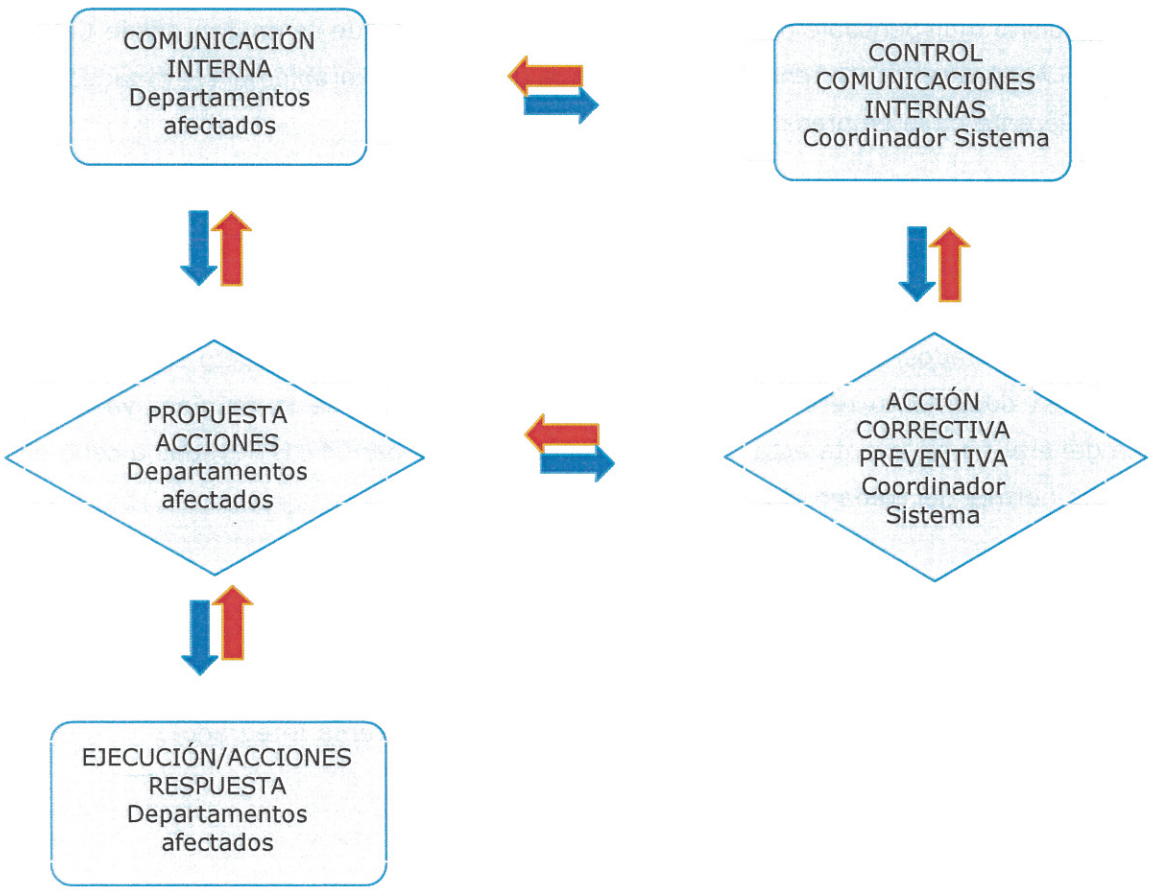
De aquellas reuniones generales en las que se aborden temas relativos a cualquiera de los Sistemas implantados, se podrán incluir las decisiones tomadas al respecto en el acta de la misma o en documento resumen que recoja las conclusiones de la reunión, ya que por norma general no se levanta acta de las reuniones internas periódicas llevadas a cabo en el desarrollo normal del trabajo diario..

6. RESPONSABILIDADES

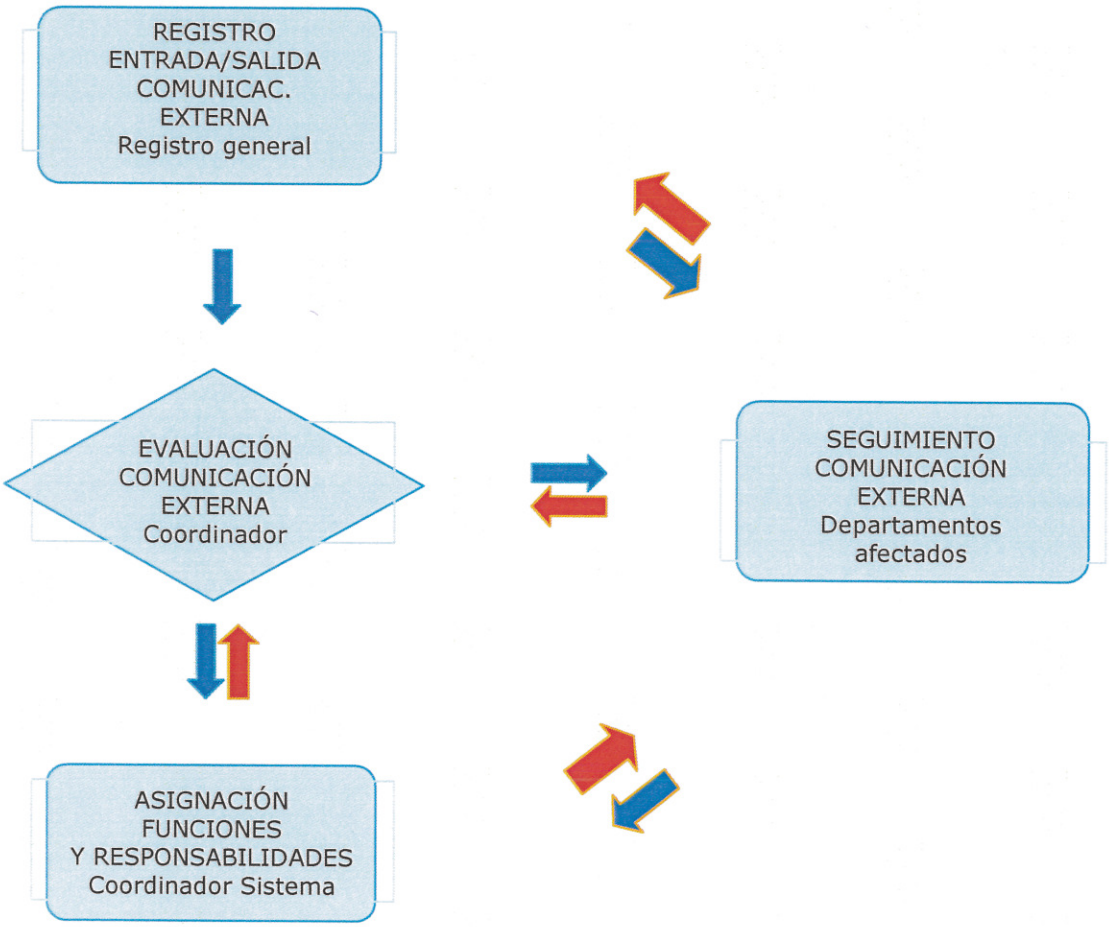
Las responsabilidades de cada miembro de los sistemas están definidas en el Manual Integrado en el Anexo "Funciones y Responsabilidades del Sistema Integrado".

7. FLUJOGRAMA

FLUJOGRAMA COMUNICACIÓN INTERNA



FLUJOGRAMA COMUNICACIÓN EXTERNA



8. DISTRIBUCIÓN Y ARCHIVO

La distribución y archivo están definidos en el Anexo V del PGI-01 "Control de la Documentación y de los Registros".