



# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga



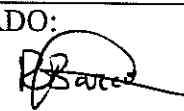
Código  
PUMA 03  
Revisión 01

Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga

## PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	2
4. RESPONSABILIDADES.....	3
5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	3
6. PROCEDIMIENTO .....	4
6.1. FLUJOGRAMA.....	4
6.2. SISTEMA DE COMUNICACIÓN.....	5
6.2.1. Comunicación interna.....	5
6.2.2. Comunicación externa.....	6
6.3. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CARÁCTER AMBIENTAL.....	7
6.4. BIDIRECCIONALIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN.....	7
6.5. ACTUALIZACIÓN DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN .....	7
6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN.....	8
7. REGISTRO.....	8
8. ANEXOS .....	8
8.1. Anexo I. FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (FOR 03.1)..	9

Reemplaza a :	PUMA 03" COMUNICACIÓN AMBIENTAL"
Modificaciones :	3. Definiciones y abreviaturas 4. Responsabilidades 5. Documentación relacionada 6. Procedimiento 7. Registro 8. Anexos Modificación del Anexo I Eliminación del Anexo II

<b>ELABORADO:</b>  Firmado Ana Álvarez Irigoyen Cargo: Comité Técnico del SGA Fecha: 26 /04/2012	<b>REVISADO:</b>  Firmado Comité Técnico del SGA Cargo: Miguel Medina del Pozo (Responsable del SGA) Fecha:	<b>APROBADO:</b>  Firmado: Raquel Barco Moreno Cargo: Vicerrectora de Campus y Sostenibilidad Fecha:
---	---	---



# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

## Universidad de Málaga

Código  
**PUMA 03**  
Revisión 01

### 1. OBJETO

Definir el modo en el que se ponen de manifiesto y se cubren las necesidades de comunicación de la información medioambiental de origen interno y externo la Universidad de Málaga.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a toda la información ambiental relacionada con los trabajadores y alumnado de la Universidad de Málaga, así como la relacionada con las partes externas interesadas.

### 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Comunicación:** Transmisión de cualquier información con relevancia para el SGA.

**Comunicación interna:** aquella que tiene lugar entre los miembros del SGA y el resto de la comunidad universitaria.

**Comunicación externa:** es la que se establece entre los miembros de la Universidad que participa en el desarrollo del SGA y cualquier persona, empresa o entidad que no forma parte del mismo.

**Comunicación entrante:** información que la Dirección de la Universidad o el CTSGA, como representante de la misma, recibe por parte de la comunidad universitaria o de las partes externas interesadas.

**Comunicación saliente:** información que la Dirección de la Universidad o el CTSGA, como representante de la misma, destina al resto de la comunidad universitaria o a partes externas interesadas.

**Información:** conjunto de noticias o informes de carácter ambiental, susceptible de ser transmitida, así como toda la documentación propia del Sistema de Gestión Ambiental.

**Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.

**Universidad:** organización y espacio físico total donde se está implantando el Sistema de Gestión Ambiental.

**Parte externa interesada:** persona o grupo que tiene interés o está afectado por la gestión ambiental o los aspectos ambientales de la Universidad, y no forma parte del mismo.

**MA:** Medio ambiente. Medioambiental.

**MUMA:** Manual de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga

**PAS:** Personal de administración y servicios.

**PDI:** Personal docente y de investigación.

**CTSGA:** Comité Técnica del Sistema de Gestión Ambiental.

**SGA:** Sistema de Gestión Ambiental.

**UMA:** Universidad de Málaga.



# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código  
**PUMA 03**  
Revisión 01

## 4. RESPONSABILIDADES

	Rector/a	CTSGA
Identificación de la información		R
Determinar los receptores de esta información		R
Elección de la vía de comunicación		R
Puesta en marcha de la vía de comunicación (comunicar)		R
Evaluación de la eficacia de la vía de comunicación		R
Actualización de las vías de información		R
Comunicación externa de incidencias ambientales	C	R
Registro y tratamiento de las comunicaciones		R

R= Responsabilidad C= Colaboración

## 5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Apartado 4.4.3. de la Norma UNE-EN-ISO 14001 "Comunicación"
- Apartado 9.2. del Manual de gestión ambiental "Comunicación"
- Procedimiento de Control de la Documentación y Registros (PUMA02)
- Procedimiento de Gestión de la Formación del personal y sensibilización ambiental (PUMA04)
- Informe de Revisión por la Dirección anual del SGA



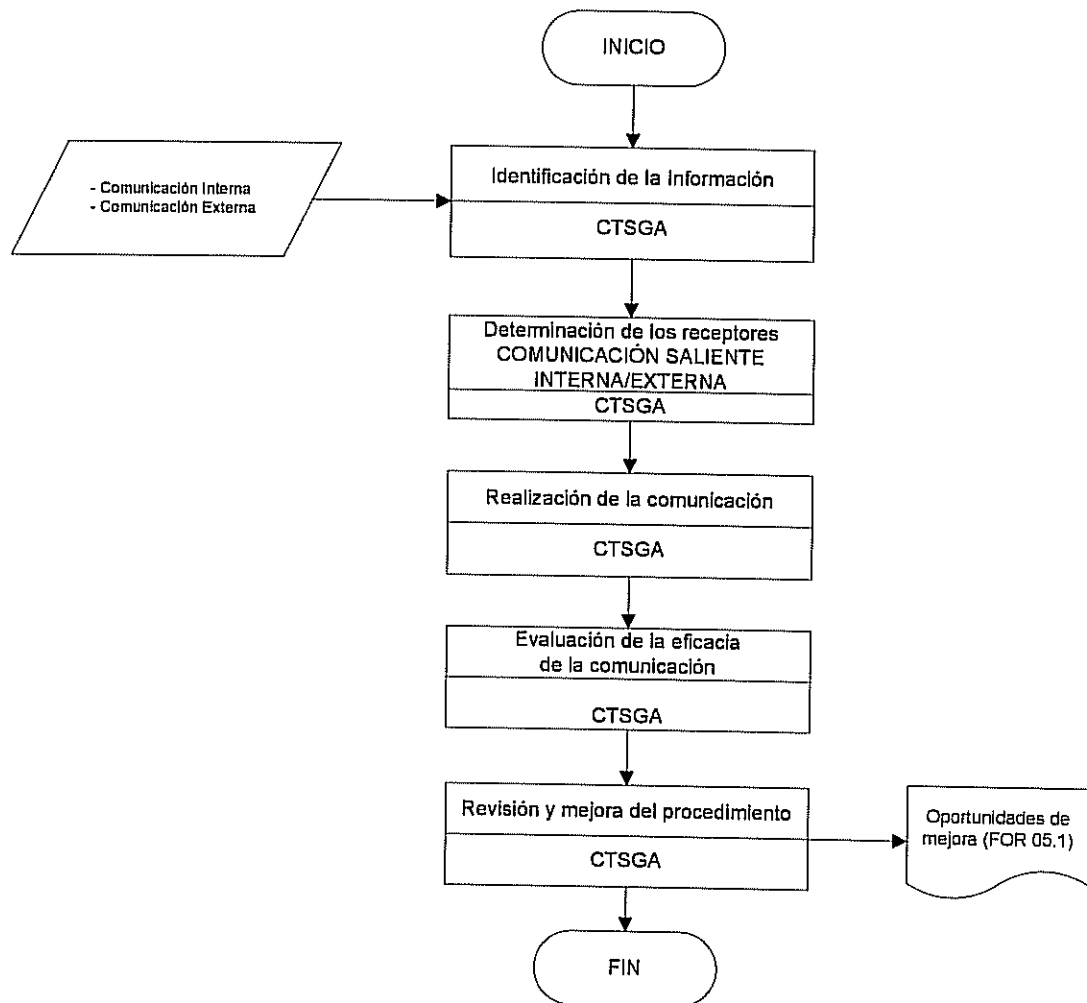
# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL


Universidad de Málaga

Código  
PUMA 03  
Revisión 01

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. FLUJOGRAMA



	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL</b> Universidad de Málaga	<b>Código PUMA 03</b> Revisión 01
---	---	--

## 6.2. SISTEMA DE COMUNICACIÓN

A continuación se describen los procedimientos que se establecen, implementan y mantienen en relación a la comunicación interna de la Universidad y las comunicaciones con las partes externas interesadas.

Tanto la documentación entrante como saliente está documentada y controlada en cada Servicio según la competencia asignada a los mismos por la Dirección de la Universidad (Resolución de 22 de Marzo de 2012, de la Universidad de Málaga, por la que se estructuran los Vicerrectorados, se regulan su estructura orgánica básica y sus competencias y la de la Secretaría General y Gerencia, publicado en BOJA 72, de 13 de abril de 2012)

### 6.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna es aquella que tiene lugar entre los miembros del SGA y el resto de la comunidad universitaria, y puede establecerse en dos sentidos:

#### a) Comunicación entrante:

Información con relevancia para el SGA que llega por parte de la comunidad universitaria a la Dirección de la misma, o al CTSGA como representante de la misma.


Se llevará a cabo a través de diferentes medios:

- Las quejas, sugerencias y felicitaciones se realizan cumplimentando el "Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones", FOR 03.1. En la Universidad de Málaga se dispone de un Reglamento para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones; aprobado por Consejo de Gobierno en su sesión de 21 de julio de 2011. Se puede acceder a través de la siguiente dirección: <http://dj.uma.es/quejasysugerencias/> Las quejas, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el SGA le llegarán al responsable correspondiente para su gestión.
- Las propuestas de formación por los medios establecidos al efecto en el "PUMA04 PROCEDIMIENTO DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL"
- Las diversas solicitudes de recogida de residuos
- Cualquier otra comunicación por escrito dirigida a la Dirección de la Universidad o al CTSGA que sea relevante para la implementación del SGA será controlará en función de su contenido.

#### b) Comunicación saliente:

Información que sale de la Dirección de la Universidad, o del CTSGA como representante de ésta, dirigida Al resto de la comunidad universitaria. Puede tener como función:

- Responder a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas. Se seguirá el procedimiento de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Málaga. Quedará registro de todas las comunicaciones salientes en el gestor utilizado para este procedimiento, pudiéndose comprobar en el Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social.
- Responder a las comunicaciones que se hayan producido.

	<p><b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL</b></p> <p>Universidad de Málaga</p>	<p><b>Código PUMA 03</b></p> <p>Revisión 01</p>
---	--	---

- Informar sobre aspectos relevantes del medio ambiente de la Universidad:
  - Si la información es de carácter planificado, el personal del CTSGA decide la vía de transmisión más adecuada en función del tipo y cantidad de esta información, así como de sus imperativos de difusión (urgencia y confidencialidad).
  - Si lo que se pretende es poner en conocimiento la documentación propia del SGA se procederá según el PUMA02 "CONTROL DE DOCUMENTACIÓN".

### 6.2.2. Comunicación externa

Las comunicaciones externas consideran el flujo de información entre la Universidad o el CTSGA y las partes externas que tengan algún tipo de relación con el mismo. Esta comunicación puede establecerse en dos sentidos:

#### a) Comunicación entrante:

Información con relevancia para el SGA que llega, de alguna parte externa interesada, a la Dirección de la Universidad, al CTSGA como representante de la misma, a otros Servicios, Unidades Funcionales.


Las formas en las que un emisor externo puede ponerse en contacto con estos órganos:

- Propuesta de formación: a través de los medios que establece el "PUMA04 PROCEDIMIENTO DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL".
- Quejas, sugerencias y felicitaciones: cumplimentación del formulario FOR 03.1. Su destinatario es el CTSGA. El procedimiento es similar para el caso de comunicación interna.
- Cualquier otra comunicación por escrito dirigida a la Dirección de la Universidad o al CTSGA que sea relevante para la implementación del SGA será controlará en función de su contenido.

#### b) Comunicación saliente:

Información que sale de la Dirección de la Universidad, o del CTSGA como representante de ésta, dirigida a alguna parte externa interesada. Puede tener como función:

- Responder a las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas. Seguiría el mismo procedimiento que en el caso de comunicación interna.
- Responder a comunicaciones que se hayan producido.
- Informar sobre aspectos relevantes del medio ambiente de la Universidad:
  - Si la información es de carácter planificado, el personal del CTSGA decide la vía de transmisión más adecuada en función del tipo y cantidad de esta información, así como de sus imperativos de difusión (urgencia y confidencialidad). La Universidad, a través del CTSGA, decidirá si comunica o no externamente información relativa a sus aspectos ambientales, documentando dicha decisión (tal y como se especifica en el procedimiento PUMA02 "CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS)
  - Si lo que se pretende es poner en conocimiento la documentación propia del SGA se

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL</b>  <b>Universidad de Málaga</b>	<b>Código PUMA 03</b>  <b>Revisión 01</b>
---	--	---

procederá según el PUMA02 "CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS". En el caso de comunicaciones externas relacionadas con accidentes o incidentes ambientales ocurridos en la Universidad, el Rector/a es el responsable ante los medios de comunicación de dar la información requerida.

### **6.3. VÍAS DE COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CARÁCTER AMBIENTAL**

Las vías de comunicación que se podrán usar para la transferencia de información son:

- Correo escrito personal o impersonal, interno o externo.
- Correo electrónico
- Página web del SGA
- Fax
- Distribución "mano a mano" de folletos impresos, reparto de los mismos en lugares determinados
- Vía verbal:
  - Individual: en persona o por teléfono
  - Colectiva: reunión de trabajo, reunión de ocio, conferencia, seminarios, lecciones magistrales, charlas
- Proyección audiovisual
- Cartelería y otro material de difusión pública
- Informe de Progreso de la UMA

Si la información es de carácter no planificado, las partes implicadas escogerán la vía de comunicación más eficaz según el caso.

Es responsabilidad del CTSGA determinar cuál es la vía de comunicación más apropiada para transferir la información de carácter ambiental a sus destinatarios.


### **6.4. BIDIRECCIONALIDAD DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN**

La bidireccionalidad se favorecerá en todas las vías de comunicación empleadas, facilitando las respuestas, contestaciones y sugerencias entre las partes o colectivos interesados indicando en todos los tipos de comunicaciones los datos de contacto.

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

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

La principal vía de comunicación externa es la web habilitada al efecto por el Vicerrectorado de Campus y Sostenibilidad (<http://www.sga.uma.es/>).

	<b>PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL</b> Universidad de Málaga	Código <b>PUMA 03</b> Revisión 01
---	---	---

## **6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN**

Conjuntamente a la evaluación periódica de la sensibilización ambiental de la Universidad, el CTSGA analizará la eficacia de las vías de comunicación.

## **7. REGISTRO**

Los registros que se derivan de la puesta en práctica de este procedimiento, se generan cuando las personas o entidades correspondientes rellenan el formulario que se enumeran a continuación o introducen la información pertinente en la base de datos de comunicación.

- **Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones (FOR 03.1):** este registro se utiliza para la realización de una queja, sugerencia o felicitación puede ser generado por cualquier miembro de la Universidad o parte externa interesada y debe remitirse al CTSGA.

## **8. ANEXOS**

En este punto aparece recogido el formulario descrito anteriormente.





# PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

## Universidad de Málaga

**Código**  
**PUMA 03**  
**Revisión 01**

### 8.1. Anexo I. FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (FOR 03.1)



Formulario de Quejas, Sugerencias y Felicidades

#### FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A través de este formulario puede expresar sus quejas, sugerencias o felicitaciones, presentando sus opiniones, inquietudes, iniciativas, propuestas de mejora o comentarios sobre cualquier aspecto de esta Universidad, así como poner de manifiesto cualquier actuación irregular detectada en el funcionamiento de los servicios que presta la Universidad de Málaga.

##### DATOS PERSONALES

NOMBRE			
APellidos			
DIRECCIÓN			
CÓDIGO POSTAL		PROVINCIA	
NIF o PASAPORTE		CORREO ELECTRÓNICO	
TELÉFONO			

##### VINCULACIÓN CON LA UNIVERSIDAD

ESTUDIANTE   
  PDI   
  PAS   
  OTROS

##### DATOS DE LA UNIDAD O SERVICIO QUE ORIGINA LA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Denominación Unidad o Servicio	Fecha de la Incidencia
--------------------------------	------------------------

Marque la casilla que proceda

QUEJA   
  SUGERENCIA   
  FELICITACIÓN

Método de la sugerencia, felicitación o queja

Indique el medio por el que se quiere presentar la queja, sugerencia o felicitación

CORREO ELECTRÓNICO   
  CARTA

Reciba la queja, sugerencia o felicitación, la entidad interesada en primer lugar, que en su caso, firmará al interesado de las citadas expresiones en el plano de 10. Las quejas:

La Universidad de Málaga garantiza todo lo referente a la privacidad de los datos personales que se recogen en este formulario, y garantiza que los datos personales que se recogen en este formulario se utilizarán únicamente para el cumplimiento de los fines de finalidad de la comunicación de los datos personales que se recogen en este formulario.

Entrega y modo de entrega

