

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [14A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN

Código:	
Versión:	0.1
Creado por:	
Aprobado por:	
Fecha de la versión:	
Firma:	

Commented [14A2]: Adaptar a la práctica vigente en la organización.

Lista de distribución

Copia Nro.	Distribuida a	Fecha	Firma	Devuelta	
				Fecha	Firma

Commented [14A3]: Esto es necesario solamente si el documento se encuentra en formato papel; en caso contrario, se debe eliminar este cuadro.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	14001Academy	Descripción básica del documento

Tabla de contenidos

- 1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS3
- 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA3
- 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....3
 - 3.1. COMUNICACIÓN INTERNA 3
 - 3.2. COMUNICACIÓN EXTERNA 4
 - 3.3. RECEPCIÓN, PROCESAMIENTO Y RESPUESTA A ANUNCIOS O COMUNICADOS DE PARTES INTERESADAS EXTERNAS 4
 - 3.4. COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS 4
- 4. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO5
- 5. APÉNDICES5

1. Objetivos, alcance y usuarios

El objetivo de este procedimiento es definir el proceso de comunicación interna y externa relacionado con la política y la eficacia del SGA (Sistema de Gestión Ambiental) y permitir a las personas hacer su trabajo bajo el control de [nombre organización] para contribuir a la mejora continua.

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de [nombre de la organización] incluidos en el alcance del SGA.

Los usuarios de este documento son todos empleados de [nombre de la organización] incluidos dentro del alcance del SGA.

2. Documentos de referencia

- ISO 14001:2015, capítulo 6.1.2; 7.4
- Manual de gestión ambiental
- Lista de partes interesadas, legal y otros requerimientos
- Política de gestión ambiental
- Procedimiento para control de documentos y registros
- Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos ambientales
- Procedimientos para preparación y respuesta ante emergencias

3. Comunicación interna y externa

Independientemente del tipo de comunicación, la información debe ser:

- Clara y explicada adecuadamente para que [nombre de la organización] pueda expresar con precisión su eficacia.
- Fácil de ser recibida.
- **Comparable**

3.1. Comunicación interna

Las cuestiones relacionadas con temas ambientales planteadas por empleados de [nombre de la organización] serán dirigidas a el [cargo] a través de los siguientes canales: [reuniones de equipo del SGA, listas de sugerencias de empleados, sistema interno de correo electrónico y reuniones periódicas de superintendencia].

Las políticas y procedimientos a la política y a los procedimientos de gestión ambiental serán comunicados por el [cargo] a los empleados afectados de [nombre de la organización] a través de [correo electrónico o reuniones].

Commented [14A4]: Por ejemplo, las mismas unidades de medición.

Commented [14A5]: En correo, reuniones de equipo.

Commented [14A6]: Adapte según las prácticas de la organización.

Commented [14A7]: [editar según la política de la organización].

[nombre de la organización]

Los canales relacionados con temas ambientales comunicados por partes externas a la organización deben ser conocidos al [cargo], que notificará a la alta dirección y tomará las medidas

correspondientes.

El [cargo] asegurará que la información pertinente sea difundida entre los diferentes niveles y

funciones de [nombre organización] para garantizar la comunicación efectiva de información relevante del SGA. Esto se hace a través de canales tradicionales, canales electrónicos, canales

informativos, canales de anuncios o a través del foro ecológico en la intranet. Los métodos de comunicación interna incluyen, pero no se limitan a: reuniones periódicas con la gerencia, anuncios a

través del sistema de anuncios, intranet, canales, canales informativos, comunicaciones con los empleados acerca de su comprensión de la Política de gestión ambiental, de los Objetivos y metas

ambientales y de la eficacia del SGA una vez al mes.

3.2. Comunicación externa

Toda la comunicación externa relacionada con el desarrollo ambiental de [nombre de la organización] debe ser dirigida al [cargo], quien es el responsable de responder todos los

requerimientos externos de ese tipo.

El [cargo] es responsable de proporcionar la Política de gestión ambiental, y otra información

relevante del Sistema de Gestión Ambiental, a las partes interesadas externas que lo soliciten, ya sea por escrito o en forma verbal.

Ante casos de emergencias o de incidentes ambientales graves, los empleados se deben poner en

contacto inmediatamente con el [cargo], que notificará a las autoridades correspondientes y seguirá los Procedimientos para preparación y respuesta ante emergencias.

Los métodos de comunicación externa incluyen, pero no se limitan a: informes anuales (o con alguna

otra periodicidad), página Web, correo electrónico, periódicos y otros canales impresos, comunicaciones con la comunidad local y participación en eventos, jornadas de puertas abiertas de la

organización, teléfono, publicidad a través de medios de comunicación públicos.

[Cargo] debe responder a comunicaciones externas en forma libre, y mantener registros sobre las

mismas en el Informe de Comunicación.

3.3. Recepción, procesamiento y respuesta a anuncios o comunicados de partes interesadas externas

El [cargo] es el responsable de recibir y registrar los requerimientos externos en el Buzón de correo

electrónico y los entrega al [cargo]. Según el contenido del requerimiento, el [cargo] prepara una respuesta relacionada con la recepción e identificación del anuncio o comunicado para lograr la

trazabilidad.

Los requerimientos de partes interesadas externas son manejados de acuerdo con el Procedimiento para control de documentos y registros.

3.4. Comunicación con las partes interesadas externas

Commented [14A8]: Adaptar según las prácticas de la organización.

Commented [14A9]: Esta es la dinámica sugerida; adaptar a las necesidades de la organización.

Commented [14A10]: Esto es una sugerencia, adaptar a las prácticas de la organización.

Commented [14A11]: Adaptar según las prácticas de la organización.

Commented [14A12]: Adapte según las prácticas de la organización.

[nombre de la organización]

El [cargo] comunica los aspectos ambientales significativos del SGA, de acuerdo a las obligaciones de cumplimiento, a las partes interesadas externas.

La comunicación debe contener lo siguiente:

- Grupo objetivo (a quien se informa)
- Información sobre aspectos ambientales significativos
- Fuentes de información (personas de contacto o página web)
- Resumen de estrategias para mejorar la eficacia del SGA
- Información sobre incidentes ambientales
- Información financiera
- Información sobre la eficacia del SGA de la organización

Commented [14A13]: Por ejemplo, ahorros o inversiones en protección del medio ambiente.

Commented [14A14]: [Redacted comment]

Commented [14A15]: Adapte según las necesidades de la organización.

4. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Código	Almacenamiento			Responsabilidad
		Tiempo de retención	Ubicación	Protección	
Buzón correo entrante (formulario electrónico – Hoja de cálculo de Excel)		3 años	[en el ordenador del propietario del documento]	Solamente el [cargo] tiene derecho a crear entradas y a realizar modificaciones en el registro de correo entrante.	[cargo]
Informe de comunicación	PR.07.1	1 año	[En el ordenador de [cargo]]	Solamente el [cargo] tiene derecho a crear entradas y a realizar modificaciones en el documento.	[cargo]

Commented [14A17]: [Redacted comment]

Commented [14A16]: Adapte la información de esta columna según la práctica normal en su empresa.

Commented [14A18]: Adaptar a la práctica estándar de la organización.

Solamente el [cargo] puede permitir el acceso a los registros a otros empleados.

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Informe de comunicación