



P_10
COMUNICACIÓN

Revisión: 1

Fecha: 23 Agosto 2011

Página 1 de 8

COMUNICACIÓN

1. OBJETO Y ALCANCE	2
1.1. Objeto.....	2
1.2. Alcance.....	2
2. DEFINICIONES.....	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
4. DESCRIPCIÓN	3
4.1. Comunicación Interna.....	3
4.2. Comunicación externa.....	5
5. REGISTROS DERIVADOS.....	8

Actualizaciones:

ELABORADO Y REVISADO POR:
RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011

APROBADO POR:
PRESIDENCIA


Firmado:

Fecha: 02 Mayo 2011



FONDO EUROPEO DE
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
"Unha maneira de facer Europa"

UNIÃO EUROPEA

	<p>P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 2 de 8

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. Objeto

Este procedimiento tiene por objeto establecer las bases para las comunicaciones relacionadas con el Sistema de Gestión, de manera que:

- Asegure la comunicación interna entre los diferentes niveles del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.
- Regule los canales para la emisión, recepción, petición, respuesta y requisitos de las comunicaciones externas.


1.2. Alcance

El alcance de este procedimiento incluye toda la información referente al desempeño ambiental y de calidad del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, la política, su actuación y los efectos ambientales derivados del desarrollo de su actividad.

2. DEFINICIONES

- **Parte interesada:** Un individuo o un grupo, incluidas las autoridades, interesados o afectados por el comportamiento medio ambiental de la organización.
- **Comunicación Externa:** Información referente al Sistema de Gestión del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** que se facilita a partes interesadas externas.
- **Comunicación Interna:** Información referente al Sistema de Gestión entre distintos niveles y funciones del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, que puede ser de carácter periódico, como base para la redacción de informes internos y/o externos o de carácter extraordinario, cuando se produce algún incidente o hecho relevante.



	<p>P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 3 de 8

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Manual de Gestión.
- UNE 188004:2009, Servicios Turísticos en Instalaciones Náutico Deportivas.
- Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del consejo de 25 de noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditorías medioambientales (EMAS), y por el que se derogan el Reglamento CE nº 761/2001 y las Decisiones 2001/681/CE y 2006/193/CE de la Comisión. Anexo II, sección A, apartados A.3.2., A.4.4. y A.4.5.

4. DESCRIPCIÓN


4.1. Comunicación Interna

4.1.1. Comunicación Interna con los empleados del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.

El Responsable del Sistema de Gestión del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** mantiene informado al personal sobre:

- Los principios generales de actuación derivados del Sistema de Gestión del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** (política, objetivos y metas, importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios).
- Novedades generales que se vayan introduciendo en el Sistema de Gestión implantado en el **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.
- Noticias de interés para el personal del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** y que puedan afectar al Sistema de Gestión de la organización.
- Nuevas normas y requisitos legales que sean de cumplimiento para el **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.
- Planes de auditoría y planes de formación.



	<p style="text-align: center;">P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 4 de 8

- Cualquier otro asunto que el Presidente o el Responsable del Sistema de Gestión estimen oportuno poner en conocimiento de todo el personal.

El Responsable del Sistema de Gestión emplea los siguientes medios:

- Información directa verbal o mediante escritos dirigidos a tal efecto (sin formato definido).
- Tablón de anuncios.

Las comunicaciones de los empleados, consideradas de interés para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión se transmiten mediante comunicados internos [R_10/03](#). Los empleados pueden comunicar sus sugerencias a su Presidencia o dárselas personalmente al Responsable del Sistema de Gestión.

Aquellas comunicaciones relativas al Sistema de Gestión, serán archivadas y custodiadas por el Responsable del Sistema de Gestión por fecha de emisión, junto con la respuesta, en caso de que se considere pertinente.

4.1.2. Comunicación Interna con la Presidencia del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.


El Responsable del Sistema de Gestión del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, informa a la Presidencia de todos los hechos importantes relacionados con el desempeño ambiental, y en concreto todos aquellos que precisen de su apoyo o aprobación directa para tomar decisiones y acciones concretas.

Para ello el Responsable del Sistema de Gestión emplea los siguientes medios:

- Convocatoria de reuniones extraordinarias:

Estas reuniones se convocan cuando se produzca un hecho significativo que afecte al Sistema de Gestión, que puede ser producido por generación de un impacto no esperado, legislación ambiental nueva que afecte al **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, por razón de actividad y/o ubicación, adquisición de equipos, bienes o servicios que introduzcan una variación importante en el sistema o en la política ambiental de la organización.



	<p style="text-align: center;">P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 5 de 8

A estas reuniones asisten las personas que Presidencia y el Responsable del Sistema de Gestión consideren oportuno. Las actas de las reuniones son archivadas y custodiadas por el Responsable del Sistema de Gestión como registros del Sistema.

- Comunicados internos:

Quando se produzca un hecho relativo al medio ambiente del que deba estar informado el Presidente, siempre y cuando no revista una importancia tal que requiera actuar como se indica en el punto anterior, el Responsable del Sistema de Gestión se lo comunica, archivando un copia como registro del Sistema de Gestión.

4.2. Comunicación externa

El **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** clasifica sus partes interesadas en las siguientes categorías:


- Ayuntamiento de Riveira, donde está ubicada su actividad.
- Xunta de Galicia.
- Otras autoridades.
- Clientes.
- Proveedores.
- Otros grupos de interés (asociaciones de vecinos, grupos ecologistas, personas independientes, etc.).

Las solicitudes de información de los cuatro primeros grupos (Ayuntamiento de Riveira, Xunta de Galicia, otras autoridades y Clientes) serán contestadas siempre a menos que ello implique un perjuicio para la imagen del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, o una alteración en la política de protección de datos.

Las solicitudes de las partes interesadas serán contestadas atendiendo a los siguientes criterios:

- a) Solicitudes con respuesta obligatoria



	<p>P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 6 de 8

El **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** dará siempre respuesta, independientemente del grupo que las plantee, a aquellas cuestiones relacionadas con:

- Información derivada del cumplimiento de obligaciones formales y materiales (cumplimientos legislativos complementarios, por modificaciones en las instalaciones, nueva maquinaria, etc.).
- Difusión de la Política de Gestión de Calidad y Ambiental del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.
- Difusión de la Declaración Ambiental del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** a través de las respuestas a solicitudes de información relativa a la Declaración Ambiental. La Declaración Ambiental, una vez admitida en el Registro EMAS, se publicará en la Página Web de la Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvimento Sostible, el Ministerio de Medio Ambiente y en la Comisión Europea de Medio Ambiente.
- Información relacionada con la imagen del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**.

El Responsable del Sistema de Gestión siempre se queda con una copia de la información facilitada, siendo archivada y custodiada como registro del Sistema de Gestión.

b) Información de carácter voluntario

El Responsable del Sistema de Gestión del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** decide si da respuesta a las siguientes cuestiones cuando provienen de partes interesadas de los primeros cuatro grupos:

- Información relacionada con los efectos contaminantes que produce su actividad y las medidas adoptadas por el **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** para paliarlos o minimizarlos.
- Información relativa al resultado de las inspecciones efectuadas.
- Cualquier otra cuestión relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental.



	<p style="text-align: center;">P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 7 de 8

La persona o entidad que desee información sobre el Sistema de Gestión implantado en el **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA** puede solicitarla por escrito o telefónicamente, a través de la [página web](#) o mediante e-mail.

- Telefónicamente

La persona que reciba la llamada o el correo cumplimenta un impreso de solicitud de información [R_10/01 "Solicitud de Información"](#) especificando si la información es sobre la Calidad o la Gestión Ambiental. La persona o entidad que solicite la información debe estar debidamente identificada e indicar la razón por la que desea obtener los datos solicitados. Los impresos de solicitud de información, una vez cubiertos, se entregan al Responsable del Sistema de Gestión.


- Por escrito

Si la solicitud de información se recibe por escrito (sin formato definido) se traslada al Responsable del Sistema de Gestión, quien determina si es una cuestión relevante para el **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**, y si se va a dar respuesta en función de los criterios anteriormente expuestos.

El Responsable del Sistema de Gestión contestará siempre al solicitante por escrito, quedándose con una copia de la respuesta facilitada, siendo archivada y custodiada para mantener un histórico de cuestiones planteadas y como registro del Sistema de Gestión.

La respuesta de las comunicaciones externas se identifica a través de la fecha de emisión y del organismo a quien va dirigido.

El público y las partes interesadas pueden realizar sus sugerencias o comunicaciones y sus inquietudes ambientales a través de la página web del **CLUBE NÁUTICO DE RIVEIRA**: www.nauticoriveira.com. De esta forma dispondremos de información para conocer los aspectos que les preocupan y analizarla para tomar posibles acciones. Este análisis será documentado en el informe de revisión por la dirección.

	<p>P_10 COMUNICACIÓN</p>	Revisión: 1
		Fecha: 23 Agosto 2011
		Página 8 de 8

5. REGISTROS DERIVADOS

- [R_10/01 Solicitud de Información, sugerencia, queja o reclamación.](#)
- [R_10/02 Actas de reuniones extraordinarias.](#)
- [R_10/03 Comunicados internos.](#)
- Respuesta a solicitud de información.



UNIÃO EUROPEA

FONDO EUROPEO DE
DESENVOLVIMENTO
REGIONAL
"Unha maneira de facer Europa"