



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

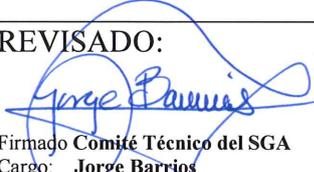
Código
PUMA 03
Revisión 02

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	8
6.5. ACTUALIZACIÓN DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN	8
6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN.....	8
7. REGISTRO.....	8
8. ANEXOS.....	9
8.1. Anexo I. FORMULARIO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (FOR 03.1)	10

Reemplaza a:	PUMA 03” COMUNICACIÓN AMBIENTAL”
Modificaciones:	1. Objeto 2. Alcance 3. Definiciones y abreviaturas 4. Responsabilidades 5. Documentación relacionada 6. Procedimiento 7. Información documentada

ELABORADO:  Firmado: Ana Alvarez Irigoyen Cargo: Comité Técnico del SGA Fecha: 05/09/2022	REVISADO:  Firmado: Comité Técnico del SGA Cargo: Jorge Barrios (Responsable del SGA) Fecha:	APROBADO:  Firmado: Raquel Barco Moreno Cargo: Vicerrectora de Campus y Sostenibilidad Fecha:
---	---	---



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

1. OBJETO

Definir la gestión de las comunicaciones internas y externas relevantes para el Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga, estableciendo los contenidos, la periodicidad, los destinatarios, las personas responsables de la comunicación, así como los medios de comunicación, definidos en el Anexo I "**Plan de Comunicación con partes interesadas del Sistema de Gestión Ambiental de 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, con las partes externas interesadas, así como con las Administraciones Públicas que se determinen, en su caso.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

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

Comunicación interna: aquella que tiene lugar entre los miembros de la Universidad que participan en el desarrollo del SGA y el resto de la comunidad universitaria, así como con aquellas personas que realicen trabajos bajo el control de la UMA.

Comunicación externa: es la que se establece entre los miembros de la Universidad que participan en el desarrollo del SGA y cualquier persona, empresa o entidad que no forma parte de la misma ni realice trabajo bajo su control.

Comunicación entrante: información que la Dirección de la Universidad o el CTSGA, como órgano colegiado de la misma competente en materia ambiental, recibe por parte de la comunidad universitaria, de aquellas personas que realicen trabajos bajo el control de la UMA, incluidas las contratadas y subcontratadas, así como 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, a partes externas interesadas, así como a aquellas personas que realicen trabajos bajo el control de la UMA, incluidas las contratadas y subcontratadas.

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 Universidad de Málaga que pueden interactuar con el medio ambiente.

Parte externa interesada: persona o grupo que está afectada, puede afectar, o puede sentirse afectada por la gestión ambiental o los aspectos ambientales de la Universidad, y no forma parte del mismo. Se encuentran definidas en el documento "4.2. Partes interesadas. Contexto de la organización" de la UMA".

PAS: Personal de administración y servicios.

PDI: Personal docente y de investigación.

CTSGA: Comité Técnico del Sistema de Gestión Ambiental.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

4. RESPONSABILIDADES

	Alta Dirección UMA	CTSGA
Identificación de la información		R
Establecimiento de la periodicidad de la comunicación		R
Determinar los destinatarios de esta información		R
Elección de la vía de comunicación		R
Definición de los responsables de la comunicación		R
Evaluación de la eficacia de la vía de comunicación		R
Actualización de las vías de información		R
Comunicación de la importancia de la gestión ambiental según los requisitos del SGA, la Política ambiental y las responsabilidades	R	C
Registro y tratamiento de las comunicaciones		R

R= Responsabilidad C= Colaboración

5. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.

- Apartado 7.4. de la Norma UNE-EN-ISO 14001:2015 "Comunicación".
- Apartado 9.2. Comunicación del "Manual de Gestión Ambiental" (MUMA01).
- "Procedimiento de Control de la Documentación y Registros" (PUMA02).
- "Procedimiento de Gestión de la Formación del personal y sensibilización ambiental" (PUMA04).
- "Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga".
- Documento "4.2. Partes interesadas. Contexto de la Universidad de Málaga".
- Informe de Revisión por la Dirección anual del SGA.
- "Reglamento de la Universidad de Málaga sobre el Procedimiento General de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones", de 21 de julio de 2011.
- "Procedimiento General de Gestión de Quejas, sugerencias y felicitaciones" de la UMA.
- "Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas".
- "Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público".
- "RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos".
- "Resolución del Rector de la Universidad de Málaga, de 22 de abril de 2022, por la que se regula el procedimiento a seguir con la documentación que se presente o se reciba en las oficinas de atención en materia de registro de la UMA."
- "Resolución de 27 de marzo de 2020, de la Universidad de Málaga, por la que se publica la Resolución de 27 de febrero de 2020, del Rectorado, sobre estructura del Consejo de Dirección y delegación de competencias en los Vicerrectorados, la Dirección de la Escuela de Doctorado, la Gerencia y la Secretaría General", publicado en BOJA 64, de 2 de abril de 2020).



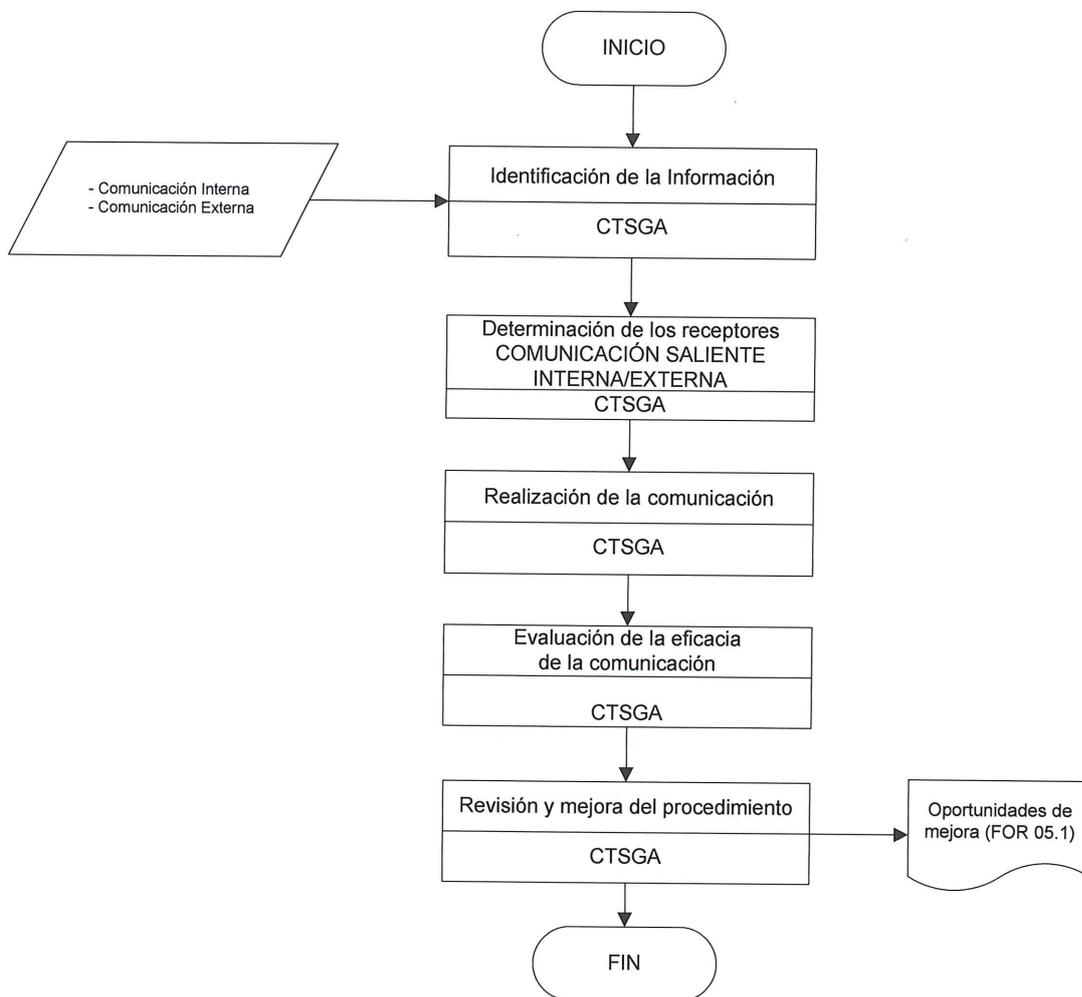
PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

6. PROCEDIMIENTO

6.1. FLUJOGRAMA





PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

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 27 de Marzo de 2020, de la Universidad de Málaga, por la que se publica la Resolución de 27 de febrero de 2020, del Rectorado, sobre estructura del Consejo de Dirección y delegación de competencias en los Vicerrectorados, la Dirección de la Escuela de Doctorado, la Gerencia y la Secretaría General).La información relevante del SGA de la UMA está documentada y se conserva según lo establecido en el "Procedimiento de Control de la Documentación y Registros". (PUMA 02).

6.2.1. Comunicación interna

La comunicación interna es aquella que información pertinente del SGA de la UMA que tiene lugar entre los miembros del CTSGA y el resto de la comunidad universitaria, así como con aquellas personas que realicen trabajos bajo el control de la UMA, incluidas las contratadas y subcontratadas 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 en material ambiental. Se llevará a cabo a través de diferentes medios, según su contenido:

- **Las quejas, sugerencias y felicitaciones.** Se realizan cumplimentando el "Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones", FOR 03.1. Anexo I.
La Universidad de Málaga 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: <https://gp.uma.es/quejasysugerencias/> . Así mismo, la Universidad de Málaga ha elaborado un Procedimiento General de Gestión de Quejas, sugerencias y felicitaciones (<https://www.uma.es/calidad/cms/menu/quejas-sugerencias-y-felicitaciones/>).
La presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones se realizará por el procedimiento establecido en dicho Reglamento y Procedimiento. Serán recibidas por el responsable correspondiente para su gestión, que las tramitará con arreglo a la normativa mencionada anteriormente.
- **Las propuestas de formación** se tramitan 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**, a través de los medios establecidos en las Instrucciones Internas del SGA.
- Cualquier otra comunicación por escrito dirigida a la Dirección de la Universidad o al CTSGA que sea relevante para la implementación del SGA será gestionada en función de su contenido.



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

b) Comunicación saliente:

Información emitida por la Dirección de la Universidad, o por el CTSGA, como representante de ésta, dirigida al resto de la comunidad universitaria, a partes externas interesadas, así como a aquellas personas que realicen trabajos bajo el control de la UMA, incluidas las contratadas y subcontratadas. 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, así como el Procedimiento General 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 por las vías de comunicación establecidas en el apartado 6.3. de este procedimiento.
- **Informar sobre información ambiental relevantes** 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), según se establece en el Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga.
 - Si lo que se pretende es poner en conocimiento la documentación propia del SGA se procederá según el **PUMA02 “CONTROL DE DOCUMENTACIÓN”** y el Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga.

6.2.2. Comunicación externa

Las comunicaciones externas consideran el flujo de información entre los miembros de la Universidad que participan en el desarrollo del SGA y las partes externas que tengan algún tipo de relación con el mismo. El Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga determina la información pertinente que se debe comunicar, teniendo en consideración los requisitos legales y otros requisitos de aplicación, según lo establecido en el apartado 7.4.1. Generalidades de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015.

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, o a otros Servicios y 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. Anexo II, o cualquier



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

forma de presentación establecida en el Reglamento y el Procedimiento para la gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones. Su destinatario es el CTSGA. El procedimiento es similar al 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 gestionada en función de su contenido por las vías de comunicación establecidas en el apartado 6.3. de este procedimiento.

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 por las vías de comunicación establecidas en el apartado 6.3. de este procedimiento.
- 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)** y el Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga
 - Si lo que se pretende es poner en conocimiento la documentación propia del SGA se procederá según el **PUMA02 “CONTROL DE DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS”**. y el Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga

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, interno o externo.
- Correo electrónico.
- 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
- Web de la UMA y del Vicerrectorado de Smart-Campus.
- Redes sociales de la UMA y del Vicerrectorado de Smart-Campus.



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

- Cartelería y otro material de difusión pública.
- Informe de Responsabilidad Social de la UMA
- Cualquier otra que considere el CTSGA.

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. Para ello, se ha elaborado el Plan de Comunicación del Sistema de Gestión Ambiental de la Universidad de Málaga (Anexo I).

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 Smart-Campus <https://www.uma.es/smart-campus>.

6.6. EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LAS VÍAS DE COMUNICACIÓN

Periódicamente, en las reuniones de Revisión por la Dirección, el CTSGA analizará la eficacia de las vías de comunicación.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada incluye la documentación y 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.
- **Formulario de quejas, sugerencias y felicitaciones formato web del Servicio de Calidad, Planificación estratégica y Responsabilidad Social** <https://gp.uma.es/quejasysugerencias/>.



**PROCEDIMIENTO DE
COMUNICACIÓN AMBIENTAL**

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

8. ANEXOS

En este punto aparece recogido el formulario descrito anteriormente.



PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN AMBIENTAL

Universidad de Málaga

Código
PUMA 03
Revisión 02

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



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

Vicerrectorado de Coordinación Universitaria

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			
DOMICILIO			
CODIGO POSTAL	PROVINCIA		
NIF o PASAPORTE	CORREO ELECTRONICO		
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

Motivo de la sugerencia, felicitación o queja

Indique el medio por el que desea tener constancia de la presentación de su queja, sugerencia o felicitación:

CORREO ELECTRÓNICO CARTA

Recibida la queja, sugerencia o felicitación, la unidad o servicio responsable de su gestión informará al interesado de las actuaciones realizada en el plazo de 20 días hábiles.

La Universidad de Málaga garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizados en la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. La cumplimentación de los datos de carácter voluntario implicará la autorización de su uso para fines estrictamente relacionados con este procedimiento.

Fecha y firma del interesado



Pabellón de Gobierno - Campus de El Ejido - 29071-MÁLAGA Tel.: 952 13 43 46 Fax: 952 13 76 07
E-mail: dir@alumnos.uma.es