

# Sistema de Gestión Ambiental de la Universitat Politècnica de València

## Procedimiento para el control de la comunicación ambiental de origen interno y externo

**UPV.MA-P.08-UPV-10**



**UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA**

**UNITAT DE MEDI AMBIENT**



**SGA UPV**  
Sistema de Gestión Ambiental

Este documento es de uso interno de la Universitat Politècnica de València. La última versión en vigor está disponible electrónicamente en la intranet de la universidad. Con el objetivo de evitar copias obsoletas descontroladas, este documento no debe ser impreso, cualquier copia impresa del mismo será considerada carente de validez a efectos del Sistema de Gestión Ambiental.



Sistema de Gestión Ambiental



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

UNITAT DE MEDI AMBIENT

Universitat Politècnica de València  
Unitat de Medi Ambient  
Camino de Vera s/n

Código del documento: UPV.MA-P.08-UPV-10  
Revisión: 10

Preparado por: Cristina Martí Barranco Personal técnico de la Unitat de Medi Ambient Fecha: 10/05/2023	Revisado y aprobado por: José E. Capilla Romá Presidente de la Comisión Ambiental Fecha: 26/01/2024
---	--

Fecha de entrada en vigor: 27/01/2024  
Actualización: Reemplaza a UPV.MA-P.08-UPV-09  
Las modificaciones realizadas sobre la versión anterior aparecen subrayadas

# Tabla de contenidos

<b>1. Objeto</b>	<b>4</b>
<b>2. Alcance</b>	<b>4</b>
<b>3. Referencias</b>	<b>4</b>
<b>4. Definiciones y abreviaturas</b>	<b>4</b>
4.1. Definiciones	4
4.2. Abreviaturas	5
<b>5. Diagrama de flujo</b>	<b>6</b>
<b>6. Realización</b>	<b>7</b>
6.1. Recepción y tratamiento de comunicaciones	7
6.1.1. Recepción de las comunicaciones	7
6.1.2. Selección de las comunicaciones	7
6.1.3. Contestación a las comunicaciones	8
6.2. Identificación de las necesidades de difusión	8
6.3. Elaboración del Plan de difusión ambiental	8
6.4. Revisión y aprobación del Plan de difusión ambiental	9
6.5. Difusión del Plan de difusión ambiental	9
6.6. Implantación del Plan de difusión ambiental	9
6.7. Evaluación de la eficacia de la comunicación ambiental. ¡Error! Marcador no definido.	
6.8. Cálculo de indicadores. ¡Error! Marcador no definido.	
<b>7. Responsabilidades</b>	<b>11</b>
<b>8. Registros</b>	<b>12</b>
<b>9. Histórico de cambios en la documentación</b>	<b>14</b>

## 1. Objeto.

Describir cómo se ponen de manifiesto y se cubren las necesidades de comunicación de la información ambiental de origen interno y externo en la Universitat Politècnica de València.

## 2. Alcance.

Aplica a todas las personas relacionadas con las actividades descritas en el Objeto y, en concreto, a los colectivos que aparecen en el punto 7.

## 3. Referencias.

- Listado de indicadores ambientales en vigor.
- Procedimiento para el control y seguimiento de los indicadores ambientales.
- Procedimiento para la revisión del sistema de gestión ambiental.
- Reglamento EMAS.

## 4. Definiciones y abreviaturas.

### 4.1. Definiciones.

- **Comunicaciones ambientales de origen interno:** son aquellas que se reciben de miembros de la organización.
- **Comunicaciones ambientales de origen externo:** son aquellas que se reciben de partes interesadas externas a la organización.
- **Difusión ambiental:** transmisión de cualquier información ambiental.

- **Información ambiental**<sup>1</sup>: conjunto de mensajes de temática ambiental susceptibles de ser almacenados o transmitidos en algún soporte.
- **Oberón**: base de datos informática que almacena toda la información recogida como resultado del funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental.
- **Parte interesada**<sup>2</sup>: persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Unidad**: escuelas, facultades, departamentos, institutos, centros de investigación, laboratorios, órganos de gobierno, servicios generales y otras, seleccionadas entre las entidades que componen la Universitat Politècnica de València.

## 4.2. Abreviaturas.

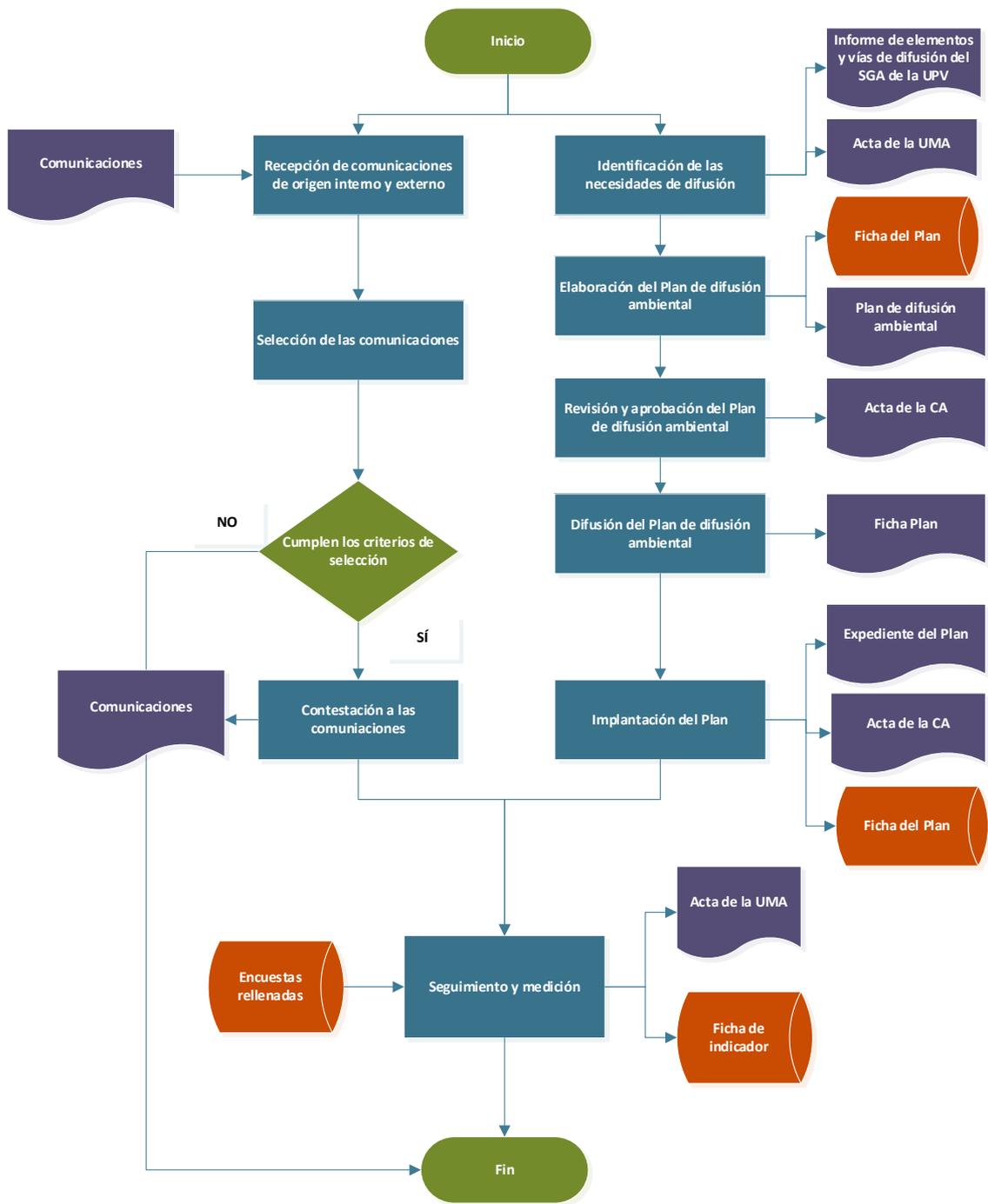
- **BOUPV**: Boletín Oficial de la Universitat Politècnica de València.
- **EMAS**: Eco-Management and Audit Scheme.
- **GEISER**: Gestión Integrada de Servicios de Registro
- **SGA**: Sistema de Gestión Ambiental.
- **UMA**: Unitat de Medi Ambient.
- **UPV**: Universitat Politècnica de València.

---

<sup>1</sup> Definición según la Real Academia Española.

<sup>2</sup> Definición según ISO 14001:2015

## 5. Diagrama de flujo.



## 6. Realización.

### 6.1. Recepción y tratamiento de las comunicaciones.

#### 6.1.1. Recepción de las comunicaciones.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria o parte interesada puede realizar una comunicación utilizando los siguientes medios:

- Correo electrónico de la UMA (tanto de origen interno como externo).
- poliSQF: Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones (tanto de origen interno como externo).
- Correo ordinario (tanto de origen interno como externo).
- Herramienta de gestión de solicitudes (sólo de origen interno).
- Redes sociales.
- poliConsulta: Herramienta disponible en las webs de los servicios y las escuelas y facultades de la UPV y que permite a los usuarios, tanto internos como externos, enviar comunicaciones
- GEISER.

#### 6.1.2. Selección de las comunicaciones.

De todas las comunicaciones recibidas el personal técnico de la UMA selecciona únicamente aquellas que:

- Se reciben por los medios mencionados anteriormente.
- Se reciben con datos de identificación del remitente.
- Se reciben con los datos necesarios que posibiliten la contestación.
- Atienden a aspectos relacionados con el SGA de la UPV.

### **6.1.3. Contestación de las comunicaciones.**

El personal técnico de la UMA contesta todas las quejas en un plazo de 10 días hábiles y, según lo establecido la Carta de Servicios de la UMA, atiende todas las solicitudes recibidas que cumplen con los criterios de selección. La contestación se realiza utilizando, en la medida de lo posible, el mismo medio por el que se ha recibido la comunicación.

### **6.2. Identificación de las necesidades de difusión.**

El personal técnico de la UMA identifica anualmente las necesidades de difusión de información ambiental, tanto interna como externa. Para ello analiza:

- las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- la documentación del SGA,
- las comunicaciones recibidas,
- los objetivos y metas del Plan ambiental
- las acciones de formación
- los resultados de auditorías, revisión del SGA y la evaluación de la eficacia de la comunicación ambiental.

Una vez seleccionada la información a difundir, el personal técnico de la UMA elabora el Informe de elementos y vías de difusión del SGA de la UPV. El informe se aprueba en una reunión de la UMA.

### **6.3. Elaboración del Plan de difusión ambiental.**

El personal técnico de la UMA elabora anualmente el Plan de difusión ambiental, Este plan contiene al menos:

- el objetivo y la temática de las campañas a realizar
- los colectivos destinatarios de la información
- los recursos necesarios, responsables y plazos de ejecución de la difusión

El personal técnico de la UMA introduce los objetivos del Plan en Oberón.

#### **6.4. Revisión y aprobación del Plan de difusión ambiental.**

Tras la elaboración del Plan anual de difusión ambiental por el personal de la UMA, este documento se presenta a la Comisión Ambiental para su revisión y su aprobación.

#### **6.5. Difusión del Plan de difusión ambiental.**

El personal de la UMA se encarga de que el Plan de difusión ambiental sea difundido a los miembros de la comunidad universitaria a través de la intranet, donde también se refleja el estado de cumplimiento de los objetivos y las metas.

#### **6.6. Implantación del Plan de difusión ambiental.**

Durante el periodo de vigencia del Plan, los miembros de la Comisión Ambiental realizan como mínimo dos controles y seguimientos de este. Para cada uno de estos controles, los responsables de cada objetivo realizan las anotaciones correspondientes en Oberón.

#### **6.7. Seguimiento y medición.**

Anualmente, el personal técnico de la UMA diseña una encuesta donde establece los criterios de evaluación de la eficacia de la comunicación ambiental, con el fin de determinar si el propósito de comunicación se ha cumplido efectivamente. La encuesta propuesta se aprueba anualmente en una reunión de la UMA. Este cuestionario se hace llegar a una muestra representativa de los implicados en el alcance del SGA. Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, el personal técnico de la UMA los analiza.

Tras el análisis de las encuestas el personal técnico de la UMA evalúa la eficacia de la comunicación ambiental teniendo en cuenta:

- el grado de cumplimiento del Plan de difusión ambiental,

- las comunicaciones internas y externas recibidas,
- los resultados de las encuestas.

El resultado de la evaluación de la eficacia de la comunicación ambiental anual se incluye en el Informe de revisión del SGA.

Anualmente el personal técnico de la UMA calcula los indicadores incluidos en el “Listado de indicadores ambientales en vigor” relacionados con la comunicación, según lo establecido en el “Procedimiento para el control y seguimiento de los indicadores ambientales”.

## 7. Responsabilidades.

Actividad	Responsable	
	UMA	Comisión Ambiental
Recepción y tratamiento de comunicaciones ambientales de origen interno y externo	E	
<u>Identificación de las necesidades de difusión</u>	E	
Elaboración del plan de difusión ambiental.	E	
Revisión y aprobación del Plan de difusión ambiental.		E
Difusión del Plan de difusión ambiental	E	
Implantación del Plan de difusión ambiental	E	
<u>Seguimiento y medición</u>	E	

E: Ejecuta

## 8. Registros

ACTIVIDAD	REGISTROS	LUGAR DE ARCHIVO	RESP. DE ARCHIVAR	PERIODO DE ARCHIVO	ACCESO
Recepción de comunicaciones ambientales de origen interno y externo	Comunicaciones	UMA	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Oberón	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma poliSQF	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma poliConsulta	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma GEISER	Personal de la UMA	3 años	UMA
Contestación de comunicaciones ambientales de origen interno y externo	Comunicaciones	UMA	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Oberón	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma poliSQF	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma poliConsulta	Personal de la UMA	3 años	UMA
		Plataforma GEISER	Personal de la UMA	3 años	UMA
<u>Identificación de las necesidades de difusión</u>	<u>Informe de elementos y vías de difusión del SGA de la UPV</u>	<u>UMA</u>	<u>Personal de la UMA</u>	<u>3 años</u>	<u>UMA</u>
	<u>Acta de la UMA</u>	<u>UMA</u>	<u>Personal de la UMA</u>	<u>3 años</u>	<u>UMA</u>
Elaboración del Plan de difusión ambiental.	Expediente del Plan de difusión ambiental	UMA	Personal de la UMA	3 años	UPV
	Ficha del Plan de difusión ambiental	Oberón	Personal de la UMA	3 años	UPV
Revisión y aprobación Plan de difusión ambiental	Acta de la Comisión Ambiental	UMA	Personal de la UMA	3 años	UMA
Difusión del Plan	Ficha del Plan	Intranet	Personal de la UMA	1 año	UPV



Procedimiento para el control de la comunicación ambiental de origen interno y externo.

Implantación del Plan	Expediente del Plan	UMA	Personal de la UMA	3 años	UMA
	Ficha del Plan	Oberón	Personal de la UMA	3 años	UPV
	Acta de la CA	UMA	Personal de la UMA	3 años	UMA
<u>Seguimiento y medición</u>	<u>Acta de la UMA</u>	<u>UMA</u>	<u>Personal de la UMA</u>	<u>3 años</u>	<u>UMA</u>
	Encuestas rellenas	Oberón	Personal de la UMA	3 años	UMA
	Ficha del indicador	Oberón	Personal UMA	3 años	UMA

## 9. Histórico de cambios en la documentación.

Revisiones		
Actual	Anterior	Modificaciones
10	09	<p>Se incluye la definición de poliConsulta en el apartado 6.1.1.</p> <p>Se establece que la evaluación de la eficacia de la comunicación se incluye en el Informe de revisión del SGA</p> <p>Se modifica el apartado 6.2. de Identificación de las necesidades de difusión incluyendo la realización del informe de elementos y vías de difusión del SGA de la UPV</p> <p>Se unen el apartado 6.7 y 6.8 y se le llama Seguimiento y medición.</p> <p>Se modifica el diagrama de flujo, la tabla de responsabilidades y la tabla de registro</p> <p>Se elimina la "Plantilla para la elaboración del Plan de difusión ambiental"</p>

---

FIN DEL DOCUMENTO