

# ANEXO A4

---

P-COMUNIC: Comunicación y sensibilización



## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades para garantizar que todo su personal, proveedores, clientes y administración son conscientes de la necesidad de la Calidad, de la inocuidad de los alimentos y de la Gestión Medioambiental, procurando sensibilizar a los primeros a través de un proceso continuo de desarrollo e informando a los segundos de los puntos/aspectos críticos relacionados con la cadena alimentaria y sobre los resultados de nuestra gestión.

## 2. ALCANCE

A todo el personal, proveedores y clientes de **S.C.A. HORTOFRUTI**, así como a las instituciones públicas que mantengan relaciones continuadas y a la sociedad en general.

## 3. PROCEDIMIENTO

### 3.1.- Comunicación interna.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
GERENCIA	1. Al menos una vez al año se reúne con todo el personal para comunicar la Política de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos de la empresa, así como las actuaciones que ésta ha llevado o está llevando a cabo en dichas materias, los requisitos generales de los clientes, del sector e internos, los aspectos medioambientales significativos, los peligros asociados a los alimentos y comportamiento que deben adoptar ante los mismos, los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y de Inocuidad de los Alimentos en vigor y las responsabilidades de cada uno para su logro, nuevos accidentes potenciales identificados en la nave y su plan de actuación correspondiente.	4
RESIGE	2. Especialmente, informa al equipo de inocuidad de los alimentos sobre los cambios realizados, entre otros de: los productos o nuevos productos; materias primas, ingredientes y servicios; sistemas y equipos de producción; locales de producción, ubicación de los equipos y entorno circundante; programas de limpieza y desinfección; sistemas de embalaje, almacenamiento y distribución,; niveles de calificación del personal y/o asignación de responsabilidades y autorizaciones; requisitos legales y reglamentarios; conocimientos relativos a los peligros para la inocuidad de los alimentos y medidas de control; requisitos del cliente, del sector y otros que la organización tienen en cuenta; consultas pertinentes de las	

	partes externas interesadas; quejas indicando peligros relacionados con la inocuidad de los alimentos, asociados al producto; oras condiciones que tengan un impacto en la inocuidad de los alimentos.	
RESIGE	3. Cada tres meses comunica a la dirección de los avances que en materia de Calidad, Medio Ambiente e Inocuidad de los Alimentos se están realizando, basándose, entre otras cuestiones, en el cumplimiento de objetivos y programas, no conformidades, sugerencias y reclamaciones. 4. Entrega el documento al Responsable de la Documentación, para codificarlo y distribuirlo a quién convenga.	 Informe trimestral sobre el SIGE
TODO EL PERSONAL	5. Cualquier trabajador perteneciente a la plantilla de S.C.A. HORTOFRUTI que quiera comunicar aspectos relacionados con el sistema de calidad, medio ambiente o inocuidad de los alimentos, se dirigirá a su superior inmediato ambiente, el cual lo comunicará al RESIGE.	
RESIGE	6. Evalúa anualmente la satisfacción del personal	 <i>R-P-COMUNIC-CSM</i> <i>Cuestionario de Satisfacción</i> <i>Manipuladoras</i>

### 3.2.- Comunicación externa.

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE	1. Elabora anualmente una Memoria de Sostenibilidad, valiéndose de la documentación relevante generada por el sistema, y especialmente de los informes trimestrales sobre el SIGE, las Auditorías realizadas, los aspectos e impactos y las mediciones y seguimiento. 2. Entrega el documento al Responsable de la Documentación, para codificarlo y distribuirlo a quién convenga.	 Memoria de Sostenibilidad
GERENCIA	3. Pone a disposición de organismos, proveedores y clientes el informe anterior. 4. Dicho informe se remite también a las instituciones públicas con las que se hayan obtenido relaciones así como también se mantiene a disposición del público en general. 5. Asimismo, da respuesta por escrito a TODAS las comunicaciones externas sobre el sistema de gestión de la calidad, de medio ambiente y de la inocuidad de los alimentos de la organización, ayudándose para ello del RESIGE.	
RESIGE	6. Comunica a proveedores y clientes sobre aspectos medioambientales o relativos a la inocuidad de los alimentos que necesitan ser controlados por ellos. 7. Se asegura que se mantienen los registros.	
RESIGE	8. Se asegura que se identifican los requisitos de clientes y los legales que debe cumplir la organización, estando disponibles los mismos.	 <i>P-ISRLEG</i> <i>Identificación y Seguimiento de los</i> <i>Requisitos</i>

**3.3.- Sensibilización interna.**

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESIGE	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que los jefes y responsables cumplen las acciones de sensibilización establecidas en el ANEXO 1.</li> <li>2. Pone en marcha y coordina equipos de trabajo cuando lo considere necesario.</li> </ol>	

**3.4.- Documentación, codificación y archivo de los informes.**

<i>¿QUIÉN?</i>	<i>¿QUÉ HACE?</i>	<i>DOCUMENTO</i>
RESP. DOCUM.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se asegura que se codifican, según el procedimiento P-CDOC.</li> <li>2. Asimismo tiene la consideración de documento controlado todos los informes trimestrales y declaraciones anuales emitidos, recibiendo originales de los mismos y archivándolos.</li> </ol>	
RESIGE	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Archiva las comunicaciones, contestaciones y los informes.</li> </ol>	

## ANEXO 1: Acciones de Sensibilización.

1. **¡Fije normas de excelencia!**  
*¿Cómo?: Entregando a todo el personal a su cargo las cuestiones elementales que se desean que se cumplan. Estas cuestiones también se colocan en el tablón de anuncios del área correspondiente de la empresa.*
2. **¡Comunique a los trabajadores los aspectos medioambientales significativos y los peligros asociados a la inocuidad de los alimentos!**  
*¿Cómo?: Publicándolos en el tablón de anuncios. Comunicándoselo mediante el Registro de orientación. Comunicándoselo en las charlas iniciales y en el curso de Manipuladores de Alimentos.*
3. **¡Asegúrese que exista un tablón de noticias y mensajes!**  
*¿Cómo?: Coloque un tablón en una zona de fácil acceso para el personal. En él se van añadiendo noticias interesantes para el personal (consecución de los objetivos, comportamiento, aspectos medioambientales significativos, peligros...).*
4. **¡Anime a su personal para que puedan fijar sus problemas así como las soluciones que proponen!**  
*¿Cómo?: En una zona del tablón se deja un hueco donde se fijan los problemas que aparecen y las posibles soluciones. Es conveniente hacerse de papel de color rojo (para los problemas) y verde (para las soluciones).*
5. **¡Pida a su personal que hagan listas de oportunidades para el desarrollo laboral!**  
*¿Cómo?: Cuando los cuatro puntos anteriores estén dando resultados, solicite a su personal sus necesidades. Luego reúnanse con ellos para ver cómo pueden hacerse realidad estas oportunidades.*
6. **¡Reconozca públicamente la influencia positiva que producen en las operaciones las soluciones ideadas por sus empleados!**  
*¿Cómo?: Las soluciones que el personal proponga las lee lo más rápidamente posible y conteste a todas. Las soluciones que sean buenas las pone en funcionamiento. Esto es muy importante para que el sistema de sugerencias funcione.*
7. **¡Celebre días especiales!**  
*¿Cómo?: Por ejemplo: “Semana de la atención a la fruta”, “Semana de la Botrytis”, “Quincena del buen ambiente”, “Mes del ahorro energético”, “Mes del ahorro de papel”...*
8. **¡Reparta certificados de reconocimiento graciosos para reconocer logros individuales!**  
*Periódicamente reparta algún diploma (es un reconocimiento) gracioso para la persona que mejor haya contribuido a conseguir algún objetivo definido o que se haya comportado de forma ejemplar.*
9. **¡Rete a sus empleados a buscar e imitar personas que faculden a los demás en el lugar de trabajo!**  
*Al resto del personal hay que retarlo a que se comporte como la persona que ha recibido el reconocimiento. Es recomendable que se trabaje en equipo.*
10. **¡¡¡INSISTA EN LOS NUEVE PUNTOS ANTERIORES!!!**  
*Es importante que no se olviden los puntos anteriores, porque si no el personal bajará su nivel de motivación.*

**DOCUMENTO: REGISTRO**

<b>SCA HORTOFRUTI</b>	
<b>CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN MANIPULADORAS</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Código:</b>
<b>Objeto:</b> Medición de la Satisfacción del personal manipulador	
<b>Estimada manipuladora:</b> Alguno de los aspectos contemplados en la Política de nuestro Sistema de Gestión, según las normas <b>ISO 9001, ISO 14001 e ISO 22000</b> es la de satisfacer los requerimientos de nuestro personal, así como la mejora continua de nuestros procesos, productos y entrega. Por tal motivo nos gustaría conocer su opinión sobre los aspectos que le presentamos a continuación.	
El cuestionario es totalmente <u>anónimo</u> , con lo que rogamos la mayor sinceridad. Nuestro objeto es mejorar.	
También rogamos que contesten individualmente, a fin de asegurarnos de que podemos determinar con exactitud vuestra satisfacción sobre nuestro funcionamiento.	

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Higiene</b>	1 Estoy satisfecha con el estado de higiene de los servicios.										
	2 El comedor es adecuado como área de comedor.										
<b>Profesionalidad</b>	3 Me explican cómo tengo que manipular la fruta.										
	4 Si no manipulo correctamente, me explican la forma de hacerlo.										
	5 La responsable de manipulación atiende a mis peticiones.										
	6 El Jefe de Almacén atiende a mis peticiones.										
	7 La responsable de manipulación es cortés/educada en el trato.										
	8 El Jefe de Almacén es cortés/educado en el trato.										
	9 Los descansos reglamentarios se respetan en la cooperativa.										
<b>Satisf. General</b>	10 En general estoy satisfecha con trabajar en la cooperativa.										

marcar con una "X"

1	No Estoy nada satisfecha/contenta
10	Estoy muy satisfecha/contenta

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS DE MEJORA:
--

Si no hemos incluido algún indicador de satisfacción que usted considere conveniente evaluar, por favor, indíquelo:
---