

La política de comunicació d'Escala Renovables se sustenta en els següents pilars:

- a) Mantenir informat el conjunt de treballadors i treballadores de qualsevol fet amb repercussió en el rendiment i desenvolupament de la seva activitat professional, fent especial èmfasi en la millora contínua per poder executar els projectes i comandes de clients amb el màxim rigor en terminis, qualitat i rendibilitat, garantint la seguretat i salut en el treball.
- b) Facilitar (i, alhora, requerir), de manera proactiva i anticipada, la informació necessària i suficient perquè els clients percebin que, a més d'un bon producte, se'ls presta un servei excel·lent complint amb el que s'estableix en la política del sistema de gestió de qualitat i amb les mesures de seguretat més eficaces.
- c) Proveir, de manera proactiva i anticipada, la informació necessària i suficient perquè els proveïdors subministrin els seus productes i serveis d'acord amb les necessitats no només pròpies d'Escala Renovables, sinó especialment, específiques de cadascun dels seus clients i atenent criteris de qualitat i seguretat i salut en el treball.
- d) Comunicar a les Administracions Públiques qualsevol canvi amb impacte en les seves normatives i reglaments.
- e) Donar suport al Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma ISO 9001:2015.
- f) Donar suport a una gestió eficaç de la Seguretat i Salut en el treball segons la norma ISO 45001:2018.

Tindrà la consideració de comunicació interna la que afecti el conjunt de treballadors i treballadores amb contracte laboral vigent amb Escala Renovables, així com aquella mantinguda amb proveïdors habituals vinculats a projectes o prestació de serveis per a clients.

Tindrà la consideració de comunicació externa la que afecti les parts interessades següents: clients, proveïdors no habituals, administració i societat.

Quant a la propietat, es diferencia entre:

- Soci/s treballador/s: comunicació interna + comunicació societària.
- Resta de socis: comunicació societària.

Amb caràcter general, la comunicació es durà a terme amb l'antelació suficient perquè les parts interessades puguin disposar de la informació:

- Pels mitjans aquí explicitats i no per vies terceres.
- I puguin gestionar-la i preveure les seves pròpies actuacions sense que els seus interessos es puguin veure afectats, perjudicats o agreujats.

Els mitjans bàsics de comunicació interna seran els següents:

- A través del tauler d'anuncis.
- A través de les adreces de correu electrònic autoritzades pel conjunt de treballadors i treballadores.
- Presencialment: col·lectives o individuals en funció de l'abast del contingut a abordar.

Els mitjans bàsics de **comunicació externa** seran els següents:

- I.** Per a comunicacions d'interès general per a clients i proveïdors: correu electrònic dirigit a adreces autoritzades i amb interès o responsabilitat de gestió en el tema comunicat. Tindran la consideració de comunicacions d'interès general: canvi de domicili, tancament temporal de les instal·lacions per qualsevol causa, nomenament d'un nou responsable de secció o àrea funcional, etc.
- II.** Per a comunicacions d'interès particular de clients i proveïdors: correu electrònic a adreces autoritzades i amb interès o responsabilitat de gestió en el tema comunicat. En cas d'urgència: reforç amb trucada telefònica. Quan un contracte o recomanació legal així ho dicti: notificació (burofax, notificació notarial, etc.).
- III.** Amb les Administracions Públiques s'utilitzaran els canals reglamentaris que cadascuna d'elles tingui establerts en cada moment.

Les **comunicacions externes de caràcter general** seran assumides per la Direcció General i, per delegació d'aquesta, des de l'Àrea d'Administració.

Les **comunicacions externes de caràcter particular** seran assumides:

- i.** Amb Clients: des de l'Àrea de Vendes i, en concret, pel/la responsable comercial del compte del client.
- ii.** Amb Proveïdors: des del departament de Compres o Control de Gestió (en funció de qui correspongui la gestió del proveïdor).
- iii.** Amb Administracions Públiques: des de la Direcció General amb el suport operatiu de Control de Gestió.

En el cas de la part interessada "Societat", Escala Renovables preveu el següent:

- Pàgina web.
- Xarxa o xarxes socials actives en cada moment.

El manteniment i gestió dels canals anteriors amb "la Societat" correspondrà a Marketing i/o a l'Àrea d'Administració.

Pla de comunicacions predeterminades

Qué comunicar	Cuando Comunicar	A quien Comunicar	Cómo Comunicar
Àmbit Sistema de Gestió de Qualitat (ISO 9001:2015)	Noves Contractacions Modificacions	Grups d'interès	Web / Intranet / Mail / Manual de benvinguda / Formació inicial
Àmbit Sistema de Gestió Seguretat y Salut en el treball (ISO 45001:2018)	Noves Contractacions Modificacions	Grups d'interès	Web / Intranet / Mail / Manual de benvinguda / Formació inicial
Política de Gestió	Noves Contractacions Modificacions	Grups d'interès	Web / Intranet / Mail
Necessitats i Expectatives Parts interessades	Anualment	Comité de Direcció	Revisió per la Direcció

Comprensió de la Organització i el context	Anualment	Comité de Direcció	Revisió per la Direcció
Requisits Legals	Anualment	Comité de Direcció	Revisió per la Direcció
Planificació d'Objectius	Trimestralment	Comité de Direcció	Informe intern - Control de Gestió (a partir 1T 2024)
Modificació catàleg, productes i serveis	Quan es doni la modificació	Grups d'interès	Web / Intranet / Mail / Reunions
Política homologació i evaluació de proveïdors	Noves contractacions i modificacions	Proveïdor	Web / Intranet / Mail / Telèfon / Reunió / Contracte
Comunicació de Resultats proveïdors	No Conformitats	Proveïdor	Web / Intranet / Mail / Telèfon / Reunió
Requisits específics a Proveïdors	Alta del Proveïdor	Proveïdor	Ordre de compra o acceptació del pressupost enviat per correu electrònic a l'adreça autoritzada. Contracte de prestació de serveis / producte.
Requisitos específics de Projecte o servei client	Alta client Acceptació projecte / servei client	Client	Acceptació de la comanda del client Acceptació del pressupost Escala Renovables
Evaluació competencial treballador/a	Anualment No Conformitats Internes	Treballador/a	Reunió presencial

La Direcció

Data: 01/09/2023