

La política de comunicación de Escala Renovables se sustenta en los siguientes pilares:

- a) Mantener informado al conjunto de trabajadores y trabajadoras de cualquier hecho con repercusión en el desempeño y desarrollo de su actividad profesional, haciendo especial énfasis en la mejora continua para poder ejecutar los proyectos y pedidos de clientes con el máximo rigor en plazos, calidad y rentabilidad, garantizando la seguridad y salud en el trabajo.
- b) Facilitar (y, a la vez, requerir), de manera proactiva y anticipada, la información necesaria y suficiente para que los clientes perciban que, además de un buen producto, se les presta un servicio excelente cumpliendo con lo establecido en la política del sistema de gestión calidad y con las más eficaces medidas de seguridad.
- c) Proveer, de manera proactiva y anticipada, la información necesaria y suficiente para que los proveedores suministren sus productos y servicios de acuerdo con las necesidades no solo propias de Escala Renovables sino especialmente, específicas de cada uno de sus clientes y atendiendo a criterios de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- d) Comunicar a las Administraciones Públicas, de todo cambio con impacto en sus normativas y reglamentos.
- e) Apoyar al Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015.
- f) Apoyar una eficaz gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo según la norma ISO 45001:2018.

Tendrá la consideración de *comunicación interna* la que afecte al conjunto de trabajadores y trabajadoras con contrato laboral vigente con Escala Renovables, así como, aquella mantenida con proveedores habituales vinculados a proyectos y/o prestación de servicios para clientes.

Tendrá la consideración de *comunicación externa* la que afecte a las partes interesadas siguientes: clientes, proveedores no habituales, administración y sociedad.

En cuanto a la propiedad, se diferencia entre:

- Socio/s trabajador/es: comunicación interna + comunicación societaria.
- Resto de socios: comunicación societaria.

Con carácter general, la comunicación se llevará a cabo con la antelación suficiente para que las partes interesadas puedan disponer de la información:

- Por los medios aquí explicitados y no por terceras vías.
- Y puedan gestionarla y prever sus propias actuaciones sin que sus intereses se puedan ver afectados, perjudicados o agravados.

Los medios básicos de comunicación interna serán los siguientes:

- A través del tablón de anuncios.
- A través de las direcciones de correo electrónico autorizadas por el conjunto de trabajadores y trabajadoras.
- Presencialmente: colectivas o individuales en función del alcance del contenido a abordar.

Los medios básicos de **comunicación externa** serán los siguientes:

- I.** Para comunicaciones de interés general para clientes y proveedores: correo electrónico dirigido a direcciones autorizadas y con interés o responsabilidad de gestión en el tema comunicado.  
Tendrán la consideración de comunicaciones de interés general: cambio domicilio, cierre temporal de las instalaciones por cualquier causa, nombramiento de un nuevo responsable de sección o área funcional, etc.
- II.** Para comunicaciones de interés particular de clientes y proveedores: correo electrónico a dirección/es autorizadas y con interés o responsabilidad de gestión en el tema comunicado. En caso de urgencia: refuerzo con llamada telefónica. Cuando un contrato o recomendación legal así lo dicte: notificación fehaciente (burofax, notificación notarial, etc.).
- III.** Con las Administraciones Públicas se utilizarán los conductos reglamentarios que cada una de ellas tenga establecido en cada momento.

Las **comunicaciones externas de carácter general** serán asumidas por la Dirección General y por delegación de esta, desde el Área de Administración.

Las **comunicaciones externas de carácter particular** serán asumidas:

- i.** Con Clientes: desde el Área de Ventas y en concreto por el/la responsable comercial de la cuenta del cliente.
- ii.** Con Proveedores: desde el departamento de Compras o Control de Gestión (en función de a quien competa la gestión del proveedor).
- iii.** Con Administraciones Públicas: desde Dirección General con el soporte operativo de Control de Gestión.

En el caso de la parte interesada "Sociedad", Escala Renovables prevé lo siguiente:

- Página web.
- Red o redes sociales activas en cada momento.

El mantenimiento y gestión de los canales anteriores para con "la Sociedad" corresponderá a Marketing y/o al Área de Administración.

### Plan de comunicaciones predeterminado

Qué comunicar	Cuando Comunicar	A quien Comunicar	Cómo Comunicar
Alcance Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	Nuevas contrataciones Modificaciones	Grupos de interés	Web / Intranet / Mail / Manual de bienvenida / Formación inicial
Alcance Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el trabajo (ISO 45001:2018)	Nuevas contrataciones Modificaciones	Grupos de interés	Web / Intranet / Mail / Manual de bienvenida / Formación inicial
Política de Gestión	Nuevas contrataciones Modificaciones	Grupos de interés	Web / Intranet / Mail
Necesidades y Expectativas Partes interesadas	Anualmente	Comité de Dirección	Revisión por la Dirección

Comprensión de la Organización y su contexto	Anualmente	Comité de Dirección	Revisión por la Dirección
Requisitos Legales	Anualmente	Comité de Dirección	Revisión por la Dirección
Planificación de Objetivos	Trimestralmente	Comité de Dirección	Informe interno - Control de Gestión (a partir 1T 2024)
Modificación catálogo productos y servicios	Cuando se dé la modificación	Grupos de interés	Web / Intranet / Mail / Reuniones
Política homologación y evaluación de proveedores	Nuevas contrataciones Modificaciones	Proveedores	Web / Intranet / Mail / Teléfono / Reunión / Contrato
Comunicación de Resultados a Proveedor	No Conformidades	Proveedor	Web / Intranet / Mail / Teléfono / Reunión
Requisitos específicos a Proveedor	Alta del Proveedor	Proveedor	Orden de compra o aceptación presupuesto enviado por mail a dirección autorizada. Contrato de prestación de servicios / producto.
Requisitos específicos de Proyecto o servicio cliente	Alta cliente Aceptación proyecto / servicio cliente	Cliente	Aceptación de pedido cliente Aceptación presupuesto Escala Renovables
Evaluación competencial trabajador/a	Anualmente No Conformidades Internas	Trabajador/a	Reunión presencial

La Dirección  
Fecha: 01/09/2023