

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA DEL TRABAJO

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES**



**TRANSICIÓN A LA NORMA ISO 14001:2015
EN EMPRESA DE SERVICIOS DE
ASESORAMIENTO, FORMACIÓN Y
SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES DEL SECTOR AGRÍCOLA**

**TRABAJO FINAL DE MÁSTER
JULIO 2016**

AUTOR: Inmaculada Baños Franco

DIRECTOR: Manuel Jordán Vidal



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D. Manuel Miguel Jordán Vida, Tutor/a del Trabajo Fin de Máster, titulado *Transición a la norma ISO 14001:2015 en empresa de servicios de asesoramiento, formación y servicio de prevención de riesgos laborales del sector agrícola* y realizado por el estudiante D^a Inmaculada Baños Franco.

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: 17 de junio de 2016

Fdo.: Manuel Miguel Jordán Vidal
Tutor TFM



1. RESUMEN	5
2. INTRODUCCIÓN: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	7
3. JUSTIFICACIÓN	10
4. OBJETIVOS	16
5. METODOLOGÍA GAP ANÁLISIS	17
6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	19
6.1 Comprensión de la organización y de su contexto	19
6.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	20
6.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental.....	21
6.4 Sistema de gestión ambiental.....	21
7. LIDERAZGO	26
7.1 Liderazgo y compromiso	26
7.2 Política ambiental	26
7.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	27
8. PLANIFICACIÓN	29
8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	29
8.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos.....	30
9. APOYO	33
9.1 Recursos.....	33
9.2 Competencias.....	33
9.3 Toma de conciencia	33
9.4 Comunicación	34
9.5 Información documentada	34
10. OPERACIÓN	36
10.1 Planificación y control operacional	36
10.2 Preparación y respuesta ante emergencias.....	37
11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	39

11.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	39
11.2 Auditoría interna	39
11.3 Revisión por la dirección	40
12. MEJORA	42
12.1 Generalidades.....	42
12.2 No conformidad y acción correctiva	42
12.3 Mejora continua	42
13. PROCEDIMIENTOS	43
PROCEDIMIENTO 01: CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	43
PROCEDIMIENTO 02: PLANIFICACIÓN	52
PROCEDIMIENTO 03: GESTIÓN DE RRHH	54
PROCEDIMIENTO 04: GESTIÓN DE LA FORMACIÓN	58
PROCEDIMIENTO 05: IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	62
PROCEDIMIENTO 06: GESTIÓN DE INDICADORES	67
PROCEDIMIENTO 07: COMUNICACIONES	68
PROCEDIMIENTO 08: GESTIÓN DE RESIDUOS	72
PROCEDIMIENTO 09: PLANES DE EMERGENCIA	80
PROCEDIMIENTO 10: EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES	83
PROCEDIMIENTO 11: AUDITORÍAS INTERNAS	88
PROCEDIMIENTO 12: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS	92
14. CONCLUSIONES	95
15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
16. ANEXOS	99
ANEXO I: Propuesta de checklist para Gap Analysis ISO 14001:2015.....	99
ANEXO II: Registros de información representativa de los procedimientos ...	115

P01-R01 Tablas de acceso a la legislación.....	115
P01-R02 Programa de revisión de requisitos legales	121
P02-R01 Planificación de los objetivos medioambientales	123
P03-R01 Tabla de perfiles del puesto	124
P04-R01 Plan anual de formación.....	134
P05-R01 Identificación de los aspectos ambientales significativos.....	140
P05-R02 Parte de control y seguimiento de consumos y generaciones de residuos	142
P05-R03 Tabla de valoración de aspectos ambientales	144
P06-R01 Tabla de indicadores	146
P07-R01 Solicitud de contenedores de reciclaje para empresas	148
P07-R02 Registro de comunicaciones externas	150
P07-R03 Sistemas de comunicación	151
P08-R01 Libro de registro de residuos.....	156
P08-R02 Normas generales para la gestión de residuos	158
P09-R01 Teléfonos de emergencia	159
P09-R02 Planificación de simulacros	159
P09-R03 Planes de emergencia.....	160
P10-R01 Compromiso de cumplimiento de las obligaciones en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos	162
P10-R02 Requisitos de contratación /homologación proveedores y/o subcontratas	165
P11-R01 Programa anual de auditorías.....	167
P11-R02 Programación auditoría interna.....	168



1. RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito la transición a la Norma ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental de una empresa dedicada al asesoramiento, formación y prevención de riesgos laborales del sector agrícola.

Con el fin de la correcta implementación de la nueva norma es necesario llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Conocer la nueva norma y determinación de las brechas que deben abordarse para cumplir con los nuevos requisitos.
- Desarrollar un plan de implementación
- Proporcionar capacitación y sensibilización apropiados para el personal relevante y que tiene un impacto en la eficiencia de su organización
- Actualizar el sistema de gestión para cumplir los requisitos revisados y proporcionar la efectividad de la verificación.

El Gap Análisis es la herramienta utilizada en este trabajo para detectar las deficiencias del Sistema y el reconocimiento de las partes de la Norma ISO 1400:2015 que ya están implementadas y aquellas que quedan por actualizar e incorporar al Sistema de Gestión Ambiental. Siendo fundamental una revisión de los procesos para comprobar si son los correctos frente a la nueva estructura de alto nivel.

El Sistema Gestión Ambiental (SGA) propone una sistemática que ayuda a las organizaciones a gestionar y mejorar su labor ambiental, y a asegurar que se cumple con las responsabilidades medioambientales. Este sistema se encarga de desarrollar, implantar, revisar y mantener al día los compromisos en materia de protección ambiental en toda la estructura de la organización.

Al incorporar en el Sistema de Gestión Ambiental los nuevos requisitos se adopta una estructura de alto nivel, la cual proporciona una mayor armonía con otras normas de sistemas de gestión ISO, haciendo que sean más fáciles de aplicar en un método integrado. La norma se centra, en mayor medida, en las características y necesidades de empresas de servicios y los requisitos de documentación son más flexibles. La responsabilidad directa de las organizaciones se enfatiza mucho más que antes. Lo mismo se aplica al enfoque basado en procesos y la responsabilidad de la dirección de la empresa.



2. INTRODUCCIÓN: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Presentación de la Empresa:

SERVICIOS, S.A. es una empresa que proporciona servicios a entidades asociadas y clientes dentro del sector agrario. Es una entidad de referencia en la defensa de los intereses de sus asociados y clientes, utilizando como herramientas la implicación y la colaboración con las instituciones y con otras entidades relacionadas con el sector.

La Empresa considera como pilares fundamentales para el desarrollo y avance de las actividades de sus asociados y clientes la protección del entorno de las explotaciones agrarias y el compromiso de cumplir con la legislación medioambiental. Dentro de la amplia gama de servicios que ofrece podemos encontrar los dirigidos a la asesoría, consultoría, diseñando e implantando según las normas Global-Gap, Nature's Choice, BRC/IFS, APPCC e ISO.

SERVICIOS, S.A. se encuentra adherida al Pacto Social para el Medio Ambiente promovido por el Gobierno de la Región de Murcia y del protocolo de Responsabilidad Social frente al Cambio Climático (RSCO2), como organización empresarial. Las empresas asociadas y clientes se comprometen de forma voluntaria a cumplir una serie de medidas concretas de mejora medioambiental que van más allá de las obligaciones establecidas por la propia legislación medioambiental vigente.

Los objetivos perseguidos por SERVICIOS, S.A., entre otros, son conseguir la sensibilización del sector agrario en materia ambiental e impulsan elementos como la ecoeficiencia, la gestión ambiental, la responsabilidad ambiental y el desarrollo sostenible en las producciones agrarias, lo que supone un valor añadido a los productos y a su vez respetando el principio de solidaridad con las generaciones venideras fomentando el desarrollo sostenible en las zonas rurales.

Descripción de las actividades de la Empresa:

Los servicios están estructurados por departamentos o secciones, en las que cada una tiene perfectamente definidas sus funciones y competencias, donde se realizan las siguientes actividades:

Departamento técnico:

- Función de asesoramiento específico y sobre las diferentes normativas aplicables.
- Proporciona información meteorológica anticipada.

INTRODUCCIÓN

- Realiza la asesoría de explotaciones, programas de colaboración y transferencia tecnológica (I+D).
- Organización de jornadas técnicas, asistencia a ferias y congresos.
- Coordinación de visitas técnicas, institucionales, misiones comerciales y misiones inversas.
- Lleva a cabo informes estadísticos, estudios de mercado, peritaciones y valoraciones del sector.

Departamento de asesoramiento jurídico:

- Defensa en Tribunales en cuestiones civiles, mercantiles, contencioso-administrativas y penales.
- Tramitación de expedientes administrativos interponiendo todo tipo de recursos.
- Redacción, revisión y/o negociación de todo tipo de contratos. Gestión y presentación de documentación ante organismos públicos, registros, notarías, etc.
- Adaptaciones de estatutos y mantenimiento de documentación social (Libros de actas, etc.).
- Asistencias a reuniones de Consejo Rector, Asambleas Generales, para asesoramiento en cuestiones que sean de interés para la entidad.
- Constitución, transformación, fusión, escisión y liquidación de sociedades cooperativas y mercantiles.

Departamento de calidad y medio ambiente:

- Asesoramiento de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial.
- Auditorías energéticas.
- Estudio de procesos y mejora en los mismos.
- Asesoramiento en el cumplimiento de la legislación y en las tramitaciones administrativas necesarias.
- Informes, diagnósticos, memorias medioambientales de la empresa (diagnósticos ambientales, energéticos,...).
- Implantación de sistemas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Departamento de comunicación:

- Emisión de radio, edición suplemento semanal en el periódico. Elaboración de campañas publicitarias.
- Confección y difusión de notas de prensa.

- Asesoramiento en la comunicación con la Administración competente.
- Organización de otros eventos.

Departamento de formación y subvenciones:

- Actividades formativas, oferta de cursos de formación, información sobre convocatorias de ayuda y subvenciones públicas para las empresas.
- Servicio de asesoramiento y gestión de expedientes de ayuda.
- Consulta de expedientes con la Administración

Departamento de seguros:

- Asesoramiento, coordinación y mediación. Gestión administrativa, convenios de Correduría.
- Tramitación y gestión de riesgos de los distintos ramos de seguros generales.

Departamento de servicio mancomunado de prevención de riesgos laborales:

- Asesoramiento en la planificación e implantación de la actividad preventiva.
- Elaboración de Plan de Prevención.
- Planes de emergencia. Información a todos los trabajadores de los riesgos que les afectan.
- Diseño e impartición inicial y periódica de la formación en prevención de riesgos laborales a todos los trabajadores.
- Investigación de accidentes.
- Control de estadísticas.

3. JUSTIFICACIÓN

El concepto de Sistema de Gestión Ambiental se ha ido desarrollando influenciado por el aumento de la concienciación social con respecto a los problemas ambientales que exige transparencia y responsabilidad a las organizaciones. Asimismo, el marco legal es cada vez más riguroso y estricto con respecto a los problemas del cambio climático, la degradación de los ecosistemas y de la biodiversidad. Instaurándose de forma generalizada en todas las instituciones el concepto de desarrollo sostenible para alcanzar un verdadero crecimiento económico duradero.

Las organizaciones han adoptado los SGA con el objeto de contribuir a la sostenibilidad, pero además se benefician de las ventajas que esto conlleva, según Norma UNE-EN ISO 14001:2015⁽¹⁾ y la Guía de transición del Grupo BSI⁽²⁾:

- Ayuda al riguroso cumplimiento de la legislación, evitando demandas, multas, costes legales, costes de limpieza de imagen y responsabilidades civiles.
- Mejora la imagen corporativa y el atractivo de la empresa para sus empleados.
- Aumenta la confianza de los inversores y las aseguradoras.
- En la gestión permite mantener una mayor coherencia en las actuaciones y en el empleo del tiempo.
- A nivel de marketing, refuerza la estrategia e diferenciación de los productos, aumentando la cuota de mercado y el incremento de los márgenes comerciales. Puede facilitar ciertas inversiones, mejorar el control de costes y abrir oportunidades de diversificación y adquisición de otras empresas.

La ISO 14001 es una norma internacional que contiene los requisitos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de Medioambiental (SGMA). Proporciona a las organizaciones la posibilidad de instaurar un SGMA que demuestre un desempeño ambiental válido. La norma aporta a las empresas un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Con la revisión y proceso de mejora continua de las normas ISO se adopta la Estructura de Alto Nivel (EAN o HLS, High-Level Structure) Anexo SL que es un suplemento ISO (anteriormente Guía 83). Como indica el Documento técnico “Introducción al Anexo SL” del Grupo BSI⁽³⁾, el Anexo SL sirve de referencia para delimitar la estructura de las normas ISO y proporciona un marco común para todos los sistemas de

JUSTIFICACIÓN

gestión, suponiendo un beneficio para los Sistemas de Gestión ya que todos tendrán la misma numeración, se pretende lograr una estructura uniforme. Su importancia reside principalmente en las siguientes ventajas que podemos extraer de la Guía de Transición ISO 14001 del Grupo BSI ⁽²⁾ y Documento de AENOR “Sistemas de Gestión ambiental Requisitos con orientación para su uso según UNE-EN-ISO 14001:2015⁽⁴⁾:

- Sincronizar diferentes normas (ISO 14001, ISO 9001, ISO 27001...) para conseguir una mejora de la cohesión y compatibilidad entre ellas.
- Adoptar un lenguaje común para facilitar que las empresas integren diferentes sistemas de gestión y puedan disfrutar de muchas ventajas, como puede ser eliminar la duplicidad de documentos, evitar las confusiones e incomprensión de diferentes normas, facilitando su lectura y comprensión usando una terminología más clara.

Calendario de publicación y transición:

En septiembre de 2015 se publicó la nueva ISO 14001:2015 fijándose septiembre de 2018 como fecha en la que tendrá lugar la caducidad de los certificados ISO 14001:2004. Por lo tanto, hasta marzo de 2017 las empresas podrán elegir si realizar la auditoría para una versión u otra. Si se realiza para la versión 2008, deberán realizar posteriormente la transición. A partir de marzo de 2017 toda auditoría inicial se realizará conforme a ISO 14001:2015 ya que en septiembre de 2018, toda organización con ISO 14001:2004 que no haya pasado comité de certificación contra la nueva norma perderá su validez total ⁽⁴⁾.

Nueva estructura de las normas ISO 2015, cláusulas basadas en el Annex SL⁽³⁾:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

Principales cambios en ISO 14001:2015 (Materiales jornada "Nueva Norma ISO 14001:2015 Bureau Veritas Certification"⁽⁵⁾):

1. **Contexto de la Organización:** es importante identificar el contexto para conocer las necesidades y expectativas de las partes interesadas con el fin de aprovechar las oportunidades en beneficio de la empresa y el medio ambiente. En la siguiente imagen se muestra cómo están relacionados el contexto de la organización, mediante la identificación de cuestiones internas y externas, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, con el alcance del sistema de gestión ambiental (SGMA) y el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

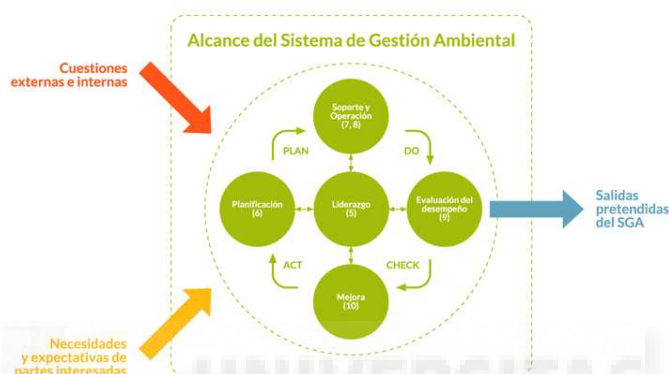


Figura 1 Relación entre la estructura del Anexo SL y el ciclo PHVA, los números entre paréntesis corresponden a los capítulos de la Norma. Fuente: ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental, ISOTools Excellence⁽⁵⁾.

2. **Gestión ambiental estratégica:** la gestión ambiental gana protagonismo en los procesos relacionados con la planificación estratégica. Por esto, se ha incorporado un requerimiento nuevo para comprender más fácilmente el contexto de la organización y para identificar y aprovechar oportunidades. Una vez identificadas las prioridades, se integran en el SGMA las acciones para mitigar el riesgo o explotar las oportunidades.
3. **Liderazgo:** elimina el concepto de Representante de la Dirección y se incluye una nueva cláusula que establece responsabilidades específicas para la Alta Dirección, que deberá demostrar su liderazgo y compromiso con la gestión ambiental. La Alta Dirección podrá delegar estas funciones pero siempre manteniendo la responsabilidad.
4. **Enfoque al riesgo:** va más allá de un enfoque tradicional, orientado hacia la gestión del riesgo entendida como la gestión de amenazas y oportunidades. Se consigue una cultura proactiva de prevención y mejora. Se espera que se establezca un proceso de planificación de riesgos, y que se utilice para identificar los riesgos y oportunidades relacionados con la organización en cuestión. El paso siguiente será

definir las acciones para hacer frente a todos los riesgos y oportunidades identificados anteriormente, y para asegurarse de que estas acciones realmente se llevan a cabo, la norma pide implementar controles, evaluar y examinar la eficacia de estas acciones y procesos. El concepto de planificación de riesgos hace que la totalidad del Sistema de Gestión Ambiental sea preventivo, por lo que se hace innecesaria la existencia de acciones preventivas. A.10.1 dice que ya no hay una sola cláusula de acción preventiva porque “Uno de los principales propósitos de un Sistema de Gestión Ambiental es la de actuar como una herramienta preventiva. El concepto de acción preventiva se puede contemplar en las cláusulas 4.1 y 6.1. Estos dos requisitos cubren el concepto de acción preventiva contemplado en ISO 14001 2004⁽⁷⁾”.

5. **El impacto:** se introduce el término “condición ambiental” que se define como los cambios ambientales de largo plazo que pueden verse afectados por las actividades de la empresa, los productos y los servicios, exigiendo que se adapten. El objetivo que persigue es facilitar que las empresas puedan pensar el impacto que genera el medio ambiente sobre ellas, más que el impacto que ellas generan sobre el medio ambiente.
6. **Análisis del ciclo de vida (ACV)/cadena de valor, enfoque del ciclo de vida:** en el apartado 6.1.2 “Aspectos ambientales” de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 ⁽¹⁾ se indica que la organización tendrá que realizar una identificación de los aspectos ambientales e impactos generados por su desempeño considerando la perspectiva del ciclo de vida.
7. **Mejora continua e indicadores, desempeño ambiental:** aporta una mejora del desempeño ambiental y además el término indicador cobra un mayor protagonismo como consecuencia del énfasis que existe sobre la mejora continua.
8. **Documentación:** se incorpora el término “información documentada” en sustitución de los “documentos” y “registros”. La organización tiene la flexibilidad de determinar cuándo necesita “procedimientos”. Cualquier formato (papel, nube, etc.) será válido. El término información documentada hace referencia a que debe ser controlada y mantenida. Son dos aspectos que van implícitamente ligados a la información documentada. Cuando ISO 14001:2015 habla de mantener información documentada se refiere a lo que ISO 14001:2004 reconocía como documentos, y cuando la versión 2015 pide retener esta información se refiere a lo que la versión 2004 llamaba registros.

JUSTIFICACIÓN

9. **Comunicación externa:** en la cláusula 7.4.3 de la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 ⁽¹⁾ se dan indicaciones sobre la obligación que tiene la organización de comunicar a nivel externo la información de carácter relevante para el SGA según está establecido en su mecanismo de comunicación.



ISO 14001:2015	ISO 14001:2004
4. Contexto de la organización (título únicamente)	
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental	
4.4 Sistema de gestión ambiental	4.1 Requisitos generales
5 Liderazgo (título únicamente)	
5.1 Liderazgo y compromiso	
5.2 Política ambiental	4.2 Política ambiental
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
6 Planificación (título únicamente)	4.3 Planificación (título únicamente)
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (título únicamente)	
6.1.1 Generalidades	
6.1.2 Aspectos ambientales	4.3.1 Aspectos ambientales
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos
6.1.4 Planificación de acciones	
6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos (título únicamente)	4.3.3 Objetivos, metas y programas
6.2.1 Objetivos ambientales	
6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	
7 Apoyo (título únicamente)	4.4 Implementación y operación (título únicamente)
7.1 Recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
7.2 Competencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia
7.3 toma de conciencia	
7.4 Comunicación (título únicamente)	
7.4.1 Generalidades	
7.4.2 Comunicación interna	4.4.3 Comunicación
7.4.3 Comunicación externa	
7.5 Información documentada (título únicamente)	4.4.4 Documentación
7.5.1 Generalidades	
7.5.2 Creación y actualización	4.4.5 Control de documentos
7.5.3 Control de la información documentada	4.5.4 Control de los registros
8 Operación (título únicamente)	4.4 Implementación y operación (título únicamente)
8.1 Planificación y control operacional	4.4.6 Control operacional
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
9 Evaluación del desempeño (título únicamente)	4.5 Verificación (título únicamente)
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (título únicamente)	
9.1.1 Generalidades	4.5.1 Seguimiento y medición
9.1.2 Evaluación del cumplimiento	4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal
9.2 Auditoría interna (título únicamente)	
9.2.1 Generalidades	
9.2.2 Programa de auditoría interna	4.5.5 Auditoría interna
9.3 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la dirección
10 Mejora (título únicamente)	
10.1 Generalidades	
10.2 No conformidad y acción correctiva	4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
10.3 Mejora continua	

4. OBJETIVOS

El objetivo del presente Trabajo Fin de Máster consiste en la realización de un proceso de adaptación del Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA en adelante) de la empresa SERVICIOS, S.A. mediante la elaboración de un Manual de transición del SGMA, tomando como referencia el Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente ya implantado en la Empresa, basado en las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001:2004, con la aplicación de los cambios previstos en la norma UNE-EN ISO 14001:2015, publicada en septiembre de 2015. El propósito es comprender las modificaciones que se proponen y dar un adecuado cumplimiento a los nuevos requisitos planteados.

Los objetivos de la empresa desde el punto de vista medioambiental son los de establecer Sistemas de Gestión adecuados que contribuyan a reducir los riesgos medioambientales, adquiriendo un compromiso continuo para la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación. Concretándose dichos objetivos en la disminución del uso de energía, consumo de papel, generación de residuos y el aumento del número contenedores para la recogida selectiva. Está implantada en todo el ámbito de la organización y es de obligado cumplimiento para todos los trabajadores.

5. METODOLOGÍA GAP ANÁLISIS

La empresa ante los procesos de mejora de las normas necesita definir una estrategia de transición e idear un plan de acción para llevar a cabo propuestas y actuaciones necesarias y oportunas para lograr la implementación del proyecto de transición. En este apartado se plantea una propuesta para realizar la revisión de requisitos de ISO 14001:2015. Esta metodología se establece con el fin de identificar las brechas entre el desarrollo que existe en la actualidad en la organización y el que se espera tener según la nueva Norma Internacional.

El gap análisis es un método eficaz para detectar los elementos en los que hay que realizar las primeras acciones para adaptar el SGA⁽⁵⁾. Por otro lado, con esta herramienta podemos identificar el grado de cumplimiento de los requisitos, los que no se cumplen y los que no se aplican. Del mismo modo, nos permite conocer el grado de madurez del sistema, para aquellos requisitos para los que se ha determinado que se incumplen contarán con el menor grado de madurez o avance. En aquellos en los que las acciones están implementadas, mantenidas y mejoradas, se alcanzará un nivel de madurez elevado y, por lo tanto, la organización estará próxima a la excelencia en estos aspectos de la norma.

El proyecto de transición e implementación de la nueva norma ISO 14001:2015, como cualquier otro proyecto, tendrá un seguimiento y evaluación de las acciones que lo componen. Con el control periódico se podrán constatar los avances y el progresivo cumplimiento de los objetivos, disminuyendo así las brechas detectadas (ver anexos de tablas del Análisis Gap).

Resultados del gap análisis ISO 14001:2015 vs. ISO 14001:2004 para la empresa SERVICIOS, S.A.:

Los resultados el gap análisis indican que es necesario definir e implantar las cuestiones externas que son pertinentes para la dirección estratégica. Del mismo modo, habría que determinar el impacto o impacto potencial de las partes interesadas y realizar un seguimiento y revisión de la información de las partes interesadas. Observamos que los límites y la aplicabilidad están definidos e implantados, pero es necesario realizar acciones para su actualización. En general el sistema de gestión está implantado y definido, pero debe llevar a cabo una actualización y revisión del Manual de Gestión

para incorporar tanto las cuestiones externas como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Por otro lado, la Alta Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con el sistema. La política ambiental necesitaría ser revisada en cuanto a los compromisos específicos que son pertinentes al contexto que incluyen condiciones ambientales locales o regionales. Los roles, responsabilidades y autoridades están asignados y comunicados.

Sería necesario realizar una adaptación de la planificación de acciones teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas, partes interesadas, aspectos ambientales y requisitos ambientales para abordar riesgos y oportunidades de la consecución de los objetivos. Debe incluirse un enfoque basado en el riesgo donde se incluyan tanto procesos principales del negocio como procesos y actividades auxiliares.

En cuanto al apoyo (recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada), la organización posee un gran nivel de profundización y madurez en estos aspectos, sería necesario actualizar los procesos, en general se corresponde a los requisitos homólogos la nueva norma.

La organización lleva a cabo un control operacional riguroso, asimismo la evaluación del desempeño y los requisitos de mejora ya implantados con la anterior norma presentan un elevado grado de madurez, aunque la organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar su desempeño ambiental

6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (CAPÍTULO 4 ISO 14001:2015)

6.1 Comprensión de la organización y de su contexto (cláusula 4.1 ISO 14001:2015)

En este apartado la organización debe determinar las cuestiones externas e internas que afectan a la capacidad de lograr los resultados previstos de su SGA.

La empresa SERVICIOS, S.A., a través del gabinete medioambiental organiza una reunión en la que se han analizado las cuestiones externas e internas pertinentes para su organización. Se ha tenido en cuenta:

- Condiciones ambientales del entorno donde se desarrolla la actividad empresarial
- Actividades y características de los emplazamientos colindantes
- Proyectos urbanísticos en el entorno más próximo
- Contexto económico regional e internacional
- Contexto cultural y social

Análisis de las cuestiones externas e internas

6.1.1) Ubicación de la actividad en zona urbana: las oficinas de la empresa se sitúan en la zona urbana de la ciudad de Murcia. El emplazamiento en un territorio de uso urbano hace que el entorno colindante no sea de una extrema sensibilidad ambiental. Además hay un nutrido servicio de transporte público (autobús, tren) con zonas de recogida de pasajeros muy próximas a la empresa.

6.1.2) Viviendas junto a las instalaciones. En el entorno encontramos tanto locales de actividades económicas como zonas residenciales. Hay que evitar causar molestias excesivas, prestar especial cuidado en no provocar ruidos. Tenemos que tener especial cuidado para no provocar ruidos, ya que los vecinos pueden convertirse en parte muy afectada por nuestra actividad y podríamos incluso recibir quejas o denuncias en este sentido.

6.1.3) Diversos locales comerciales, oficinas y despachos en proximidad. Es una zona con gran dinamismo económico que puede ser beneficioso, pero a su vez puede llegar a producir mayor riesgo de contaminación (acústico, vibraciones, humos de tubos de escape, residuos).

6.1.4) Las instalaciones se sitúan muy próximas a la estación de El Carmen sujeta a un proyecto de cambio urbano para incorporar la alta velocidad. Está prevista la construcción de una nueva estación, el soterramiento de las vías, creación de un gran bulevar con espacio ajardinado. Habrá que prever cómo afectarán estas obras de gran envergadura a la correcta actividad diaria de la empresa y los beneficios de comunicación y desplazamiento que aporta tener en las proximidades una estación con trenes de alta velocidad.

6.1.5) La organización presta sus servicios en un sector estratégico para la economía regional. Aproximadamente el 50% de la superficie de la región se encuentra dedicado a la producción hortofrutícola. Los ejes principales en los que se basa la producción agraria son la calidad, el equilibrio medioambiental y la inversión en I+D+i para garantizar la viabilidad de los nuevos cultivos implantados y la rentabilidad de los tradicionales.

6.1.6) La producción agroalimentaria destinada a la exportación es un factor clave ya que con respecto al mercado regional representa un porcentaje superior al 50%. Por lo tanto, los cambios reglamentarios y económicos internacionales influirán en gran manera en el sector.

6.1.7) La repercusión directa que las actividades agrarias tiene sobre el medio ambiente y el incremento de concienciación ambiental de la población, ha dado lugar al desarrollo e impulso de nueva legislación ambiental y de seguridad alimentaria que debe ser tomada en cuenta y aplicada en los servicios que ofrece la empresa.

6.1.8) Condiciones meteorológicas y medioambientales. Los clientes de SERVICIOS, S.A. son productores de frutas, hortalizas y ganaderos, por lo tanto depende la actividad de los clientes, la cual está intrínsecamente ligada a las fluctuaciones meteorológicas o cambios ambientales, como puede ser repercusiones de fenómenos adversos sobre la producción, como puede ser: la gota fría, largo períodos de sequía, granizo, empobrecimiento del suelo, agotamiento de acuíferos, etc.

6.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (cláusula 4.2 ISO 14001:2015)

- Los empleados

- Los propietarios: cumplimiento de las responsabilidades legales, financieros y operativas. La protección del medio ambiente y la práctica de actividades sostenibles aumentan la competitividad de la empresa en el sector
- Subcontratista
- Los proveedores: son de confianza y responden bien a nuestras expectativas
- Las cooperativas asociadas y clientes
- Entidades con las que se establecen acuerdos, convenios y colaboraciones: entidades financieras, universidades, centros de formación, organizaciones agrarias para la defensa de los intereses de los agricultores y los ganaderos
- Concejalía de urbanismo, medio ambiente y huerta del Ayuntamiento de Murcia, Administraciones Públicas, Centros Tecnológicos.
- Medios de comunicación
- Vecinos
- Empresas colindantes

6.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental (cláusula 4.3 ISO 14001:2015)

El alcance del Sistema de Gestión Ambiental de SERVICIOS, S.A. queda definido para todo el conjunto de la organización y se implementa en todas las actividades que se desarrollan en ella.

6.4 Sistema de gestión ambiental (cláusula 4.4 ISO 14001:2015)

El sistema establecido es capaz de:

- Determinar las cuestiones externas e internas capaces de afectar o de verse afectadas por SERVICIOS, S.A. que dan lugar a riesgos y oportunidades para la organización o para el SGMA.
- Identificar los requisitos legales y otros requisitos según las necesidades y expectativas de las partes interesadas que la organización ha determinado pertinentes.
- Determina las unidades, funciones y límites físicos de la organización
- Define la autoridad y capacidad para ejercer control e influencia
- Facilitar las actividades de planificación, control, evaluación del desempeño seguimiento y mejora para asegurar que en la práctica se cumple y se alcanzan los objetivos ambientales.

REQUISITOS DEL SGA

La empresa tiene establecido, documentado e implantado un sistema de gestión de calidad y medio ambiente que mantiene y mejora continuamente.

Información documentada del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2015):

ISO 14001		DOCUMENTO DEL SISTEMA
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	Manual de Gestión Ambiental
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3	Determinación del alcance del sistema	
4.4	Sistema de gestión ambiental	Manual de Gestión Ambiental Procedimiento de Control de la Información documentada
5. LIDERAZGO		
5.1	Liderazgo y compromiso	Manual de Gestión Ambiental
5.2	Política ambiental	
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6. PLANIFICACIÓN		
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Procedimiento de planificación
6.1.1	Generalidades	
6.1.2	Aspectos ambientales	Procedimiento de identificación de aspectos medioambientales
6.1.3	Requisitos legales y otros requisitos	Manual de Gestión Procedimiento de control de la información documentada
6.1.4	Planificación de acciones	Procedimiento de planificación Procedimiento de Control de la Información documentada
6.2	Objetivos ambientales y planificación para lograrlos	
6.2.1	Objetivos ambientales	Procedimiento de planificación
6.2.2	Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales	
7. APOYO		

REQUISITOS DEL SGA

ISO 14001		DOCUMENTO DEL SISTEMA
7.1	Recursos	Manual de Gestión Ambiental Procedimiento de Gestión de RRHH Procedimiento de Gestión de la formación
7.2	Competencia	
7.3	Toma de conciencia	
7.4	Comunicación	Procedimiento de Control de la Información Documentada Procedimiento de Comunicación Normas de Régimen Interno
7.4.1	Generalidades	
7.4.2	Comunicación interna	
7.4.3	Comunicación externa	
7.5	Información documentada	Manual de Gestión Ambiental Procedimiento de Control de la Información Documentada
7.5.1	Generalidades	
7.5.2	Creación y actualización	
7.5.3	Control de la información documentada	
8. OPERACIÓN		
8.1	Planificación y control operacional	Procedimiento de evaluación, control y seguimiento de los proveedores Procedimiento de Gestión de Residuos Procedimiento de identificación de Aspectos Ambientales Procedimiento de Gestión de Indicadores Procedimiento de Gestión de la Formación Procedimiento de Comunicación
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas Procedimiento de Planes de Emergencia Procedimiento de Gestión de la Formación Procedimiento de Comunicación
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Procedimiento de Gestión de Indicadores Procedimiento Auditorías Internas
9.1.1	Generalidades	
9.1.2	Evaluación del cumplimiento	
9.2	Auditoría interna	

REQUISITOS DEL SGA

ISO 14001		DOCUMENTO DEL SISTEMA
9.2.1	Generalidades	
9.2.2	Programa de auditoría interna	
9.3	Revisión por la dirección	Manual de Gestión Ambiental
10. MEJORA		
10.1	Generalidades	Procedimiento de No conformidades y Acciones Correctivas
10.2	No conformidad y acción correctiva	
10.3	Mejora continua	



Mapa del proceso:

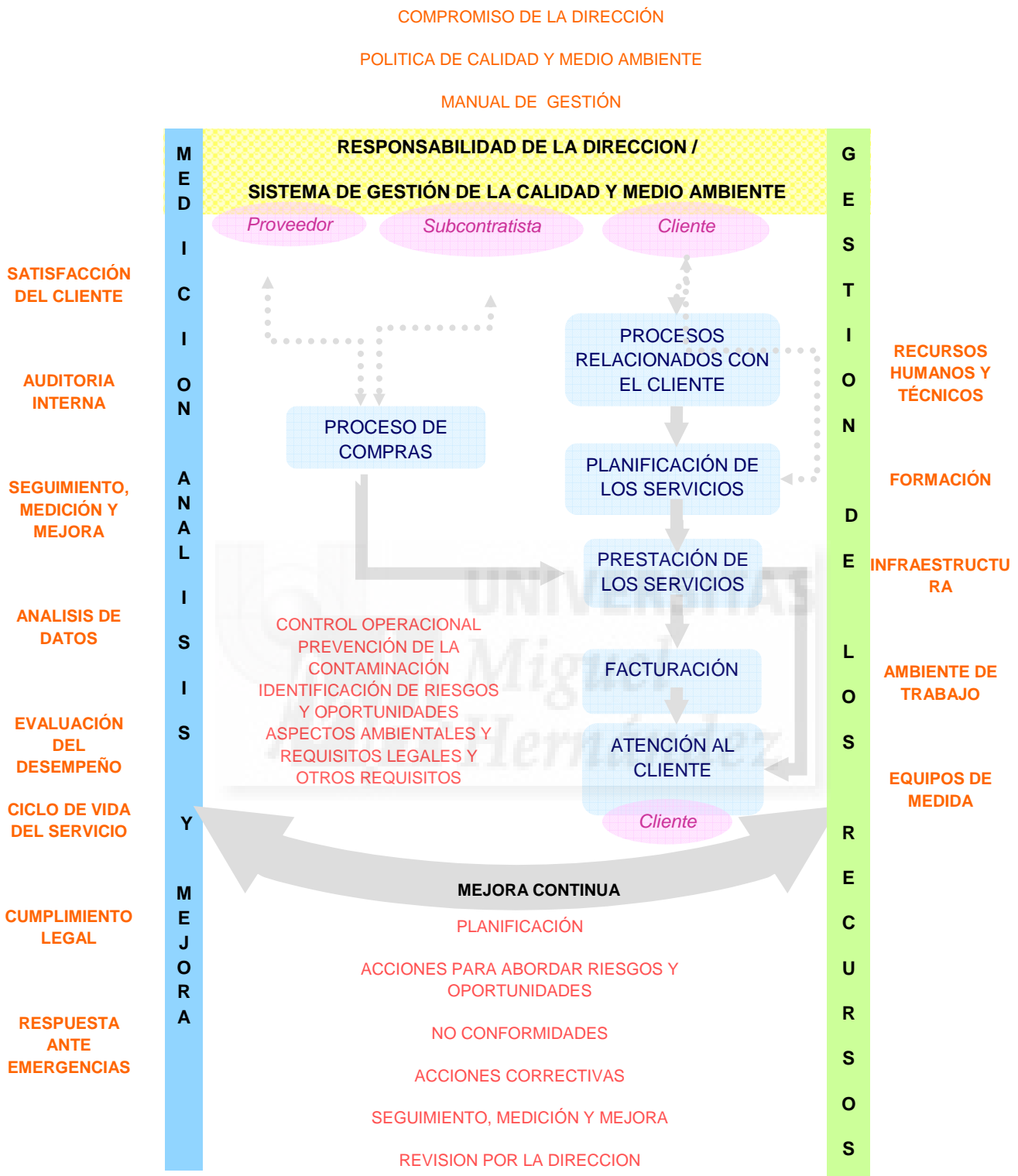


Figura 2. Mapa del proceso de implementación y documentación del sistema de gestión de calidad y medio ambiente de mejora continua.

7. LIDERAZGO (CAPÍTULO 5 ISO 14001:2015)

7.1 Liderazgo y compromiso (cláusula 5.1 ISO 14001:2015)

La alta dirección está involucrada personalmente y dirige responsabilidades específicas relacionadas con el SGA. Delega la responsabilidad de estas acciones, pero conserva la responsabilidad y obligación de rendir cuentas para asegurarse de que las acciones se lleven a cabo.

Se elabora un documento que establece la Revisión del Sistema por la Dirección de la empresa. La revisión responde a los requisitos establecidos en las normas y protocolos de referencia, y en ella se analizan todos los indicadores de interés para la evaluación del desempeño y la gestión ambiental. Los indicadores analizados son considerados como representativos del trabajo realizado por a la empresa, y servirán de base para la revisión de los riesgos y oportunidades que permitan a la empresa realizar una correcta gestión medioambiental.

7.2 Política ambiental (cláusula 5.2 ISO 14001:2015)

La política ambiental de SERVICIOS, S.A. se mantiene como información documentada, se encuentra firmada y aprobada por la Dirección y está difundida a todos los niveles de la organización mediante carteles accesibles para su comprensión por todo el personal de la empresa, es informada en reuniones de sensibilización y charlas formativas.

Política ambiental:

El Consejo Rector de la empresa SERVICIOS, S.A., consciente de que el desarrollo de sus actividades y servicios puede tener impactos significativos en el medio ambiente, ha implantado un sistema de gestión ambiental en su organización para disminuir los impactos de sus actividades.

Con el fin de minimizar los impactos ambientales nos comprometemos a considerar los efectos sobre el medioambiente de nuestras actividades del centro, personal, proveedores y subcontratas. Las actividades de la empresa se desarrollarán asumiendo el principio de protección del medio ambiente, potenciándose el uso de los productos menos contaminantes disponibles y fomentando el reciclado.

Declara su compromiso con una mejora continua en su Sistema de Gestión Ambiental para optimizar su eficiencia y eficacia. Compromiso mediante el cual garantizamos la disponibilidad de información de todos los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas propuestos en el Sistema de Gestión Ambiental.

A través de su Política Ambiental se compromete a cumplir la legislación medioambiental aplicable y los requisitos que las instalaciones suscriban en materia medioambiental además del compromiso de difundir esta política entre nuestros empleados, proveedores y a la sociedad en general. Esta política se implanta dentro del marco de un Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2015 y será revisada periódicamente con el fin de adecuarla a la situación de la empresa en todo momento.

Fdo. Dirección

Fecha

7.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización (cláusula 5.3 ISO 14001:2015)

La organización de la empresa está constituida por varios departamentos cuya estructura se puede ver en el tablón de anuncios: las funciones y responsabilidades se encuentran descritas en los diferentes procedimientos y documentos del Sistema de Gestión del Servicio.

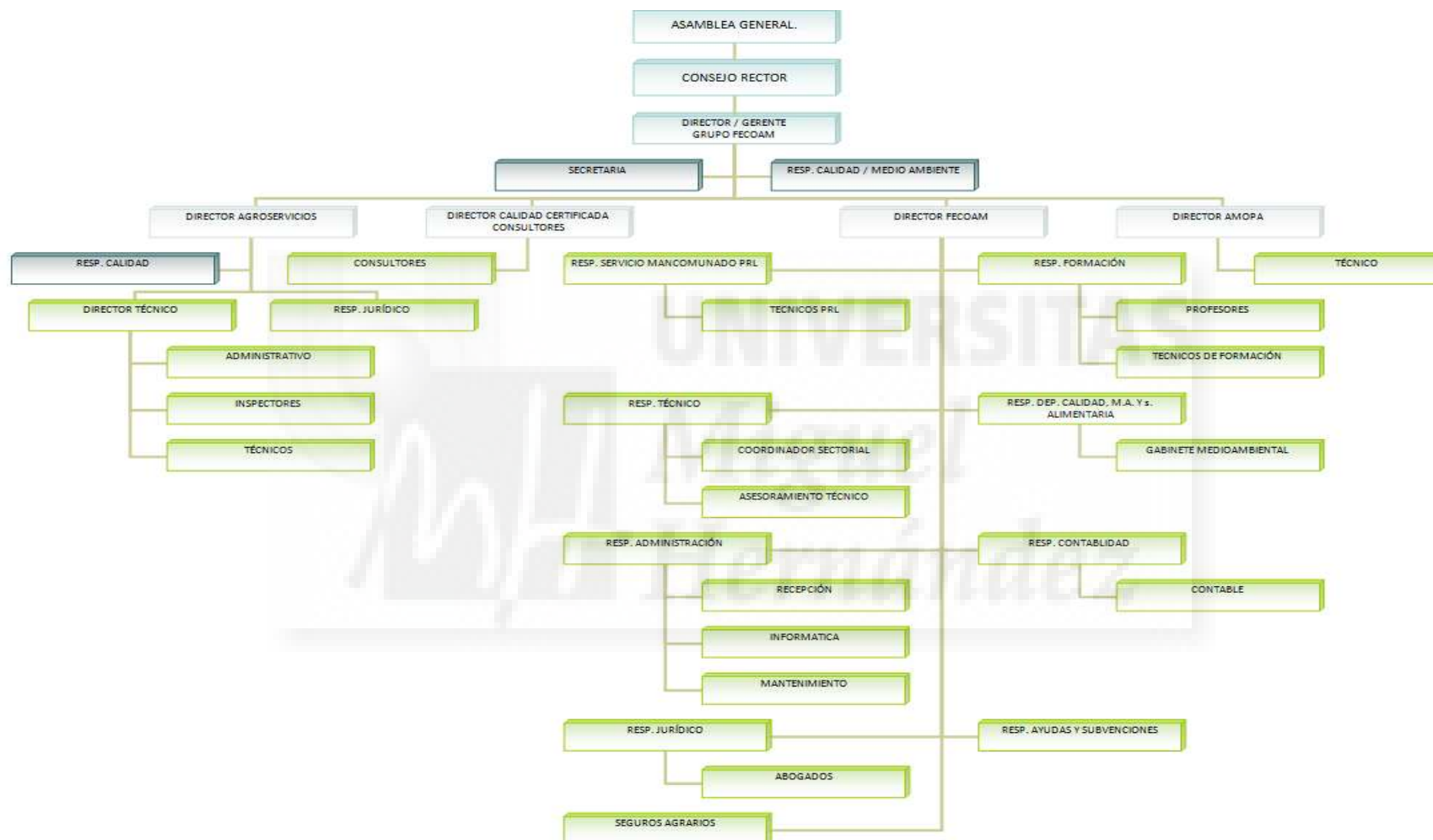


Figura 3. Organigrama empresa SERVICIOS, S.A

8. PLANIFICACIÓN (CAPÍTULO 6 ISO 14001:2015)

8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (Cláusula 6.1 ISO 14001:2015)

Generalidades:

Este apartado se desarrolla teniendo en cuenta las cuestiones de comprensión de la organización y su contexto junto con las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Además, determinaremos los riesgos y oportunidades relacionados con aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos.

Usaremos la metodología que se encuentra en UNE-EN 31010:2011 “Gestión del riesgo. Técnicas de apreciación del riesgo” para identificar los riesgos. El concepto de “riesgo” se relaciona con la incertidumbre en la consecución de los objetivos. La norma UNE 150008:2008 Análisis y evaluación del riesgo ambiental Describe un método para determinar la probabilidad de que ocurra un escenario de accidente en una empresa y sus consecuencias negativas sobre el entorno natural, humano y socioeconómico en el que actúa. Establece las diferentes etapas que hay que desarrollar para completar eficazmente una gestión del riesgo, facilitando así la toma de decisiones desde el punto de vista de la seguridad y la eficiencia económica.

Aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos y planificación de las acciones:

La empresa SERVICIOS, S.A. establece y mantiene al día un procedimiento para la identificación, evaluación y determinación del nivel de importancia de los aspectos medioambientales de las actividades, productos y/o servicios que se desarrollan en la empresa y que pueden influir sobre el medio ambiente.

Para la valoración ambiental de los aspectos ambientales se usan los siguientes parámetros:

- 1) Se elige este criterio si se decide utilizar CR como indicador medioambiental y VL valor más elevado del parámetro más desfavorable
- 2) Se aplica este criterio si no es de aplicación el anterior
- 3) Si el criterio no se puede cuantificar y es aplicable se la asigna la puntuación más desfavorable
- 4) Si el criterio no fuera aplicable se la puntuaría con el valor de 1

Requisitos legales y otros requisitos

La empresa SERVICIOS, S.A. establece y mantiene al día un procedimiento para determinar el acceso, la aplicación, implementar y revisar los requisitos legales y otros requisitos.

Planificación de acciones

La organización planifica a alto nivel las acciones que se han de tomar dentro del SGA para abordar los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros requisitos, los riesgos y oportunidades. En esta planificación se incluyen los objetivos ambientales y se incorporan a los procesos del sistema.

8.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos (cláusula 6.2 ISO 14001:2015)

Objetivos ambientales

Durante el proceso de implantación del SGA se identificaron todos los aspectos medioambientales de la empresa así como los distintos impactos de los mismos.

Una vez identificados los aspectos, se ha valorado su grado de significación siguiendo unos criterios de valoración, los cuales han sido determinados apropiados para las características de la empresa.

Los aspectos valorados como significativos para SERVICIOS, S.A. son los siguientes:

- Consumo de combustible
- Consumo de material de oficina
- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de agua

Se han definido los objetivos medioambientales teniendo en cuenta los aspectos significativos identificados en las distintas evaluaciones de las actividades y servicios realizados por la empresa.

Los compromisos de SERVICIOS, S.A. son:

COMPROMISO AMBIENTAL	
Potenciar la reutilización y el reciclaje de los materiales y minimizar la producción de residuos, vertidos y emisiones	
MEDIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Separación de los residuos en origen, papel, cartón, vidrio, plástico, baterías, aceites, etc. ▪ Programa de recuperación y reutilización de equipos informáticos desechados ▪ Utilización del papel impreso no necesario para la documentación interna ▪ Fomento del uso del soporte informático como sustitutivo del papel
BENEFICIOS AMBIENTALES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimización de los procesos productivos ▪ Adquirir el compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación ▪ Mejorar la administración y el uso de los recursos necesarios para el óptimo desarrollo de la empresa ▪ Mejora continua del SGA
COMPROMISO AMBIENTAL	
Potenciar la ecoinnovación y el desarrollo de actividades económicas sostenibles	
MEDIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantar SGA ISO 14001:2015
BENEFICIOS AMBIENTALES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar el compromiso de la dirección en temas medioambientales ▪ Adquirir el compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación ▪ Mejorar la administración y el uso de los recursos necesarios para el óptimo desarrollo de la empresa ▪ Mejora continua del sistema de gestión medioambiental
COMPROMISO AMBIENTAL	
Potenciar la cultura del desarrollo sostenible a través de la información, la formación y concienciación ambiental	
MEDIDAS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de una política medioambiental ▪ Concienciación y sensibilización ambiental de los trabajadores mediante charlas informativas y carteles expositivos
BENEFICIOS AMBIENTALES ESPERADOS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar el compromiso de la dirección en temas medioambientales ▪ Adquirir el compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación ▪ Mayor concienciación y formación del personal de la empresa

Planificación de acciones para lograrlos objetivos ambientales

SERVICIOS, S.A. desarrolla un plan de control medioambiental donde se especifican las acciones, los recursos, responsabilidades, cronograma y evaluación de los resultados y seguimiento en el logro de los objetivos ambientales.

Se realiza una revisión de los objetivos establecida en el documento revisión de objetivos, se observa el cumplimiento y se plantean nuevos objetivos para el año que entra.



9. APOYO (CAPÍTULO 7 ISO 14001:2015)

9.1 Recursos (cláusula 7.1 ISO 14001:2015)

Para el cumplimiento de esta cláusula la organización determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora continua del SGA.

9.2 Competencias (cláusula 7.2 ISO 14001:2015)

En este punto se describe la organización de SERVICIOS, S.A. donde se detallan las relaciones funcionales, atribuciones y responsabilidades de los distintos departamentos que tengan el potencial de causar un impacto ambiental significativo.

Se designa el personal con responsabilidades relacionadas con el sistema de gestión ambiental encargado de:

- Determinar y evaluar los impactos ambientales o los requisitos legales y otros requisitos.
- Contribuir al logro de un objetivo ambiental.
- Responder ante situaciones de emergencia.
- Llevar a cabo auditorías internas.
- Llevar a cabo auditorías de cumplimiento.

Las funciones, responsabilidades y la autoridad están definidas y documentadas, se informa respecto para facilitar la gestión ambiental, se dispone de una tabla con los perfiles y competencias profesionales.

9.3 Toma de conciencia (cláusula 7.3 ISO 14001:2015)

La empresa SERVICIOS, S.A. desarrolla y mantiene al día un procedimiento para que las personas que realicen trabajo bajo el control de la organización conozcan verdaderamente la existencia de la política ambiental, su propósito y su función para el logro de los compromisos, de manera que los trabajadores conozcan cómo su trabajo puede afectar a la capacidad de la organización para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos. SERVICIOS, S.A. cuenta con un Plan Anual de Formación donde se incluyen actividades formativas, charlas, cursos, jornadas y talleres para concienciar de la importancia del cumplimiento de la política ambiental y de los procedimientos y

requisitos del SGA, los impactos ambientales significativos y potenciales de las actividades desarrolladas y los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.

Al comienzo de cada año se reúne al personal y se realiza una charla de sensibilización, principalmente sobre normas de régimen interno, concienciación medioambiental, importancia del registro de incidencias, etc. En SERVICIOS, S.A., una de las principales actividades es la formación de nuestros técnicos para asegurar que toda la plantilla está formada adecuadamente para ofrecer un asesoramiento correcto a los clientes.

9.4 Comunicación (cláusula 7.4 ISO 14001:2015)

Generalidades

La organización dispone de una tabla sobre sistema de comunicación donde se detalla los canales usados en relación a los motivos de la comunicación interna y externa.

Comunicación interna

La regulación de las comunicaciones internas y con clientes en lo que refiere al SGA y su eficacia se especifican en el Sistema de comunicaciones, especificando los distintos sistemas de comunicación establecidos en la empresa y la utilidad de dicho sistema, quedando expuestas para el conocimiento de todo el personal de la empresa.

Comunicación externa

Con este nuevo requisito la organización debe comunicar externamente información pertinente al SGA, según se establezca en los procesos de comunicación y los requieran sus requisitos legales y otros requisitos. Se elabora y se mantiene al día Registro de comunicaciones externas.

9.5 Información documentada (cláusula 7.5 ISO 14001:2015)

Generalidades

El SGA debe incluir la información documentada requerida por la Norma Internacional y la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema,

Creación y actualización

El Manual de Gestión Ambiental es el documento básico que define la estructura organizativa del Sistema de Gestión Ambiental, y hace referencia a los procesos, procedimientos y recursos que la Empresa ha establecido para cumplir con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 14001. La elaboración del Manual de Gestión Ambiental, así como sus sucesivas revisiones, pretenden adecuar continuamente la Gestión Ambiental de los procesos llevados a cabo en SERVICIOS, S.A. a las necesidades de cada momento, y adaptarlos a la realidad empresarial y económica.

Las modificaciones ocurridas en los documentos del SGA originan siempre la emisión del documento en un nuevo estado de revisión, que será indicado en la tabla de actualizaciones.

Todas las modificaciones de los documentos seguirán el proceso de revisión y aprobación por los mismos responsables que lo hicieron con el documento original.

Control de la información documentada

Para el control de información documentada se desarrolla un proceso para asegurar su disponibilidad, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios. Se incluye también la información documentada de origen externo considerada apropiada.

El Sistema de Gestión Ambiental de SERVICIOS, S.A. se estructura en los siguientes documentos:

- Manual de Gestión Ambiental (MGA)
- Procedimientos (PC)
- Instrucciones Técnicas complementarias a los procedimientos (IT)

Para la correcta identificación de la documentación se utilizad una codificación seguida de un número correlativo único para cada uno de los documentos del sistema. La documentación interna no codificada se identifica como mínimo mediante un título, revisión y/o fecha de elaboración

10. OPERACIÓN (CAPÍTULO 8 ISO 14001:2015)

10.1 Planificación y control operacional (cláusula 8.1 ISO 14001:2015)

En esta cláusula se define el nivel de control e influencia sobre los procesos propios de negocio para satisfacer los requisitos del SGA, los procesos subcontratados y la comunicación a los proveedores externos de los requisitos aplicables al SGA. Se tomarán en seria consideración los aspectos operacionales de una manera coherente con la perspectiva del ciclo de vida.

Gestión de residuos:

En relación a la gestión de residuos el procedimiento establece la sistemática a seguir para definir la manera de clasificar, separar, identificar, almacenar y gestionar los residuos producidos por la empresa de manera segura, en cuanto al control de salidas generales desde el punto de vista de ciclo de vida, así como a que estas se realicen por gestores autorizados, sin causar impacto sobre el medio ambiente y de acuerdo con la legislación ambiental vigente.

Todos los residuos generados son registrados en su correspondiente libro de registro, y son retirados según la legislación vigente, además se realiza un control a través de registro de control de consumo de los siguientes aspectos:

- Generación de residuos de papel y cartón
- Generación de residuos asimilables a urbano
- Generación de residuos de envases de productos de limpieza (Kg)
- Generación de residuos eléctricos y electrónicos (Kg)
- Generación de residuos de toner de impresión (Uds)
- Generación de residuos de tubos fluorescentes (Kg)
- Generación de residuos de pilas usadas (Kg)

Homologación de subcontratistas y proveedores:

En cuanto a la compra de productos y servicios, dentro del procedimiento de evaluación, control y seguimiento de proveedores, se establece la elaboración del listado de proveedores homologados basada en unos requisitos de contratación establecidos por la dirección, y teniendo en cuenta la mejora continua así como aquellos aspectos que puedan provocar daños sobre el medio ambiente. Esta lista se ha difundido a los

departamentos para conocer cuáles son los proveedores y socios que se encuentran homologados para realizar un servicio o suministra materia prima o material auxiliar. Además se realiza la evaluación de proveedores.

Como requerimiento el subcontratista se compromete firmando el documento de compromiso, a lo siguiente:

- Disponer de las autorizaciones reglamentarias que se exijan para realizar dichas actividades, y de las obligaciones recogidas en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- No verter ningún tipo de sustancia contaminante por los desagües, lavabos, urinarios, sobre el suelo de la propia empresa, etc.
- No dejar al abandono ningún tipo de residuo comprometiéndose a la retirada y gestión de los residuos que haya generado de acuerdo con la legislación medioambiental vigente.
- No depositar residuos u otros productos que puedan afectar al Medio Ambiente fuera de los contenedores habilitados para tal fin.
- Tener en cuenta que cualquier material que este en contacto con residuos o sustancias peligrosas se convierte en peligroso y se debe gestionar como tal.
- Utilizar los medios y recursos adecuados para realizar las actividades que le han sido encomendadas con el menor impacto medioambiental posible.
- Actuar ante una situación de emergencia, se deberá actuar de acuerdo con los Planes de Emergencias establecidos (planes de emergencia medioambientales, plan de evacuación,...)
- Respetar las normas generales establecidas por la empresa y dejar la zona de trabajo en correcto estado al acabar la labor.
- Ante cualquier duda medioambiental, consultar con el Dpto. de Calidad y Medio Ambiente.
- Usar ropa de protección adecuada
- Cumplir con las Buenas Prácticas Medioambientales establecidas por la empresa.

10.2 Preparación y respuesta ante emergencias (cláusula 8.2 ISO 14001:2015)

Planes de emergencia:

La empresa ha elaborado planes de emergencias ambientales:

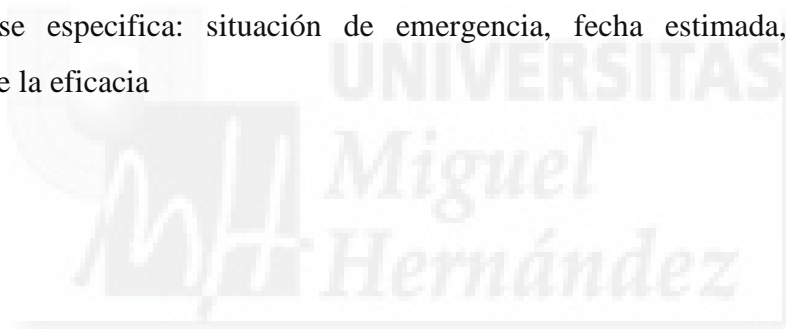
- Fugas o escapes de gases contaminantes
- Incendio
- Actuaciones a seguir en caso de derrames, vertidos o fugas accidentales de productos peligrosos

Están a disposición de todo el personal y se han colocado diferentes carteles para que sean de fácil acceso.

No se ha producido ninguna incidencia o accidente medioambiental a destacar en la empresa.

Simulacros de actuaciones de emergencia:

Se ha elaborado un plan de simulacros medioambientales que tiene como objetivo, comprobar la operatividad y eficacia de los planes de emergencia. Se llevan a cabo simulacros de acuerdo con lo establecido en el plan de emergencia. En el plan de simulacros se especifica: situación de emergencia, fecha estimada, coordinador, valoración de la eficacia



11. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (CAPÍTULO 9 ISO 14001:2015)

11.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (cláusula 9.1 ISO 14001:2015)

Generalidades

Se dispone de indicadores de seguimiento de todos los indicadores que se analizan en una reunión al menos cada dos meses (se intenta que sea mensual) para determinar si se ajustan a lo establecido como controles necesarios para el funcionamiento de los mismos.

Para realizar un seguimiento del desempeño ambiental la empresa dispone de indicadores medioambientales, tales como:

- Consumo de combustible
- Consumo de material de oficina
- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de agua
- Generación de residuos de papel y cartón
- Generación de residuos asimilables a urbano
- Generación de residuos de envases de productos de limpieza (Kg)
- Generación de residuos eléctricos y electrónicos (Kg)
- Generación de residuos de toner de impresión (Uds)
- Generación de residuos de tubos fluorescentes (Kg)
- Generación de residuos de pilas usadas (Kg)

Evaluación del cumplimiento

En el procedimiento de Gestión de Indicadores se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos. La organización especifica:

- La frecuencia para evaluar el cumplimiento
- Evaluar el cumplimiento y emprender las acciones que fueran necesarias
- Mantener el conocimiento y comprensión de su estado de cumplimiento

11.2 Auditoría interna (cláusula 9.2 ISO 14001:2015)

Generalidades

La norma ISO 19011 es una herramienta utilizada para la realización eficaz de auditorías, mejorar el proceso de auditoría y la competencia de sus auditores

Programa de auditoría interna

El Responsable del Departamento de Calidad y Medio Ambiente elabora y aprueba el Programa Anual de Auditorías donde se especifican las áreas, procesos, departamentos y secciones que serán auditadas, los criterios de evaluación los auditores y las fechas.

Durante la auditoría se elabora un informe donde se identifican las no conformidades encontradas, para las cuales se lanzan las correspondientes acciones correctivas.

11.3 Revisión por la dirección (cláusula 9.3 ISO 14001:2015)

Con el objeto de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGMA, la Dirección junto con los distintos responsables de departamentos, así como, el responsable de Calidad y Medio ambiente, realizan al menos anualmente una Revisión del Sistema.

La Revisión del sistema responde a los requisitos establecidos en las normas y protocolos de referencia, y en ella se analizan todos los indicadores de interés para la evaluación del desempeño ambiental con influencia en la propia empresa y con la gestión ambiental, están contenidos en los documentos del sistema.

Los indicadores analizados son considerados como representativos del trabajo realizado por la empresa, y servirán de base para el lanzamiento de mejoras que permitan a la empresa la adecuada y correcta gestión medio ambiental en su totalidad.

La información mínima de partida para la realización de la Revisión del Sistema incluye:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en:
 - 1) Las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al SGMA
 - 2) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.
 - 3) Sus aspectos ambientales significativos

- 4) los riesgos y oportunidades
- El grado en el que se han conseguido los objetivos ambientales
- La información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) no conformidades y acciones correctivas
 - 2) resultados de seguimiento y medición
 - 3) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
 - 4) resultados de las auditorías
- Adecuación de los recursos
- las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas
- las oportunidades de mejora continua

El resultado de la revisión incluye:

- conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGA
- -las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
- las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidas los recursos
- las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales
- Las oportunidades de mejorar la integración del SGA a otros procesos de negocio, si fuera necesario.
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la dirección

12. MEJORA (CAPÍTULO 10 ISO 14001:2015)

12.1 Generalidades (cláusula 10.1 ISO 14001:2015)

La organización considera los resultados del análisis y de la evaluación del desempeño ambiental, la evaluación del cumplimiento, las auditorías internas y la revisión por la dirección para tomar las acciones de mejoras. Las mejoras incluyen el cambio innovador, la innovación y la reorganización.

12.2 No conformidad y acción correctiva (cláusula 10.2 ISO 14001:2015)

Para el tratamiento y control ante una no conformidad se desarrolla un procedimiento para tomar acciones para controlarla y corregirla además de hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de impactos ambientales adversos.

12.3 Mejora continua (cláusula 10.3 ISO 14001:2015)

La organización determina el ritmo, el alcance y los tiempos de las acciones que apoyan a la mejora continua. El desempeño ambiental se mejora aplicando el SGA como un todo o mejorando uno o más de sus elementos.

En SERVICIOS, S.A., tras la revisión del sistema de gestión se hace hincapié en las siguientes acciones de mejora:

- Mejorar en todos los puntos, que como consecuencia de los resultados de la auditoría de certificación, tenga menos valoración.
- Mejorar la cualificación de todo el personal que compone la organización, aumentando el grado de profesionalidad de los mismos, mediante cursos y jornadas de especialización.
- Seguir impulsando la implantación de sistemas de gestión para aumentar la competitividad de los clientes.

13. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 01: CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

1. OBJETO

Describir las líneas de actuación para identificar, codificar, elaborar, revisar, aprobar, distribuir, modificar y archivar la documentación que soporta el Sistema de Gestión de SERVICIOS, S.A., así como el sistema de control de las comunicaciones internas y con clientes.

2. ALCANCE

Se aplica a todos los departamentos de la empresa para gestionar todos los documentos del Sistema de Gestión y en todas las fases de su ciclo de vida: creación, codificación, elaboración, aprobación, difusión, actualización y archivo.

3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

No hay

4. DEFINICIONES

Sistema de Gestión: sistema utilizado para dirigir y controlar una organización con respecto a cada uno de los puntos de la organización.

- Manual de Gestión: documento que especifica el sistema de gestión en una organización, mediante el resumen de los distintos procedimientos de los sistemas.
- Procedimiento: documento que recoge la forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso de la empresa.
- Instrucción de Trabajo: documento destinado a describir el modo específico de realizar una o varias tareas.
- Plan de Control: documento donde se describen los controles a realizar a un proceso definido, asignando responsabilidades, periodicidad, registro del control, etc.
- Documentación Técnica y Datos: documentos (manuales de equipos, instrucciones, libros, tablas, relaciones,...) utilizados para desarrollo de la actividad.
- Especificaciones (Ficha técnica): documento donde se especifican las características de los distintos productos.

- Registro: documento que contiene evidencia objetiva y demuestra cómo se están realizando las actividades y qué tipo de resultados se están obteniendo.
- Requisitos Legales: Condición necesaria para cumplir con la legislación. Requisitos derivados de la legislación o del cumplimiento de esa legislación a través de documentos de carácter legal (Ej. Permisos, licencias, autorizaciones,...).
- Otros requisitos: Condición que se hace obligatoria la empresa, pero que no es de obligado cumplimiento legal (Ej. Convenios, prácticas sectoriales, acuerdos con la Administración,...).
- Requisito medioambiental: Condición que debe cumplir la empresa en materia medioambiental.
- Permiso: Autorización requerida por ley.
- Trámite: Estado o diligencia que hay que recorrer para conseguir algo.
- Obligaciones: Imposición o exigencia cuyo cumplimiento es exigible legalmente.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La documentación interna no codificada se identifica como mínimo mediante el título, revisión y/o fecha de elaboración.

5.2. CODIFICACIÓN

MG: Manual

PC: Procedimiento

IT: Instrucción de Trabajo

Posteriormente un número: "correlativo único para cada uno de los documentos del sistema".

5.3. CONTENIDO

Los procedimientos se estructuran en los puntos siguientes:

1. Objeto. Establece la finalidad del documento.
2. Alcance. Define el ámbito al cual es aplicable un documento, reflejando claramente las excepciones que pudieran tener lugar.

3. Documentación de Referencia. Listado de documentación (interna y/o externa) utilizada como referencia para la elaboración de un documento. Puede ir incluida en la propia descripción del documento.

4. Definiciones. Cuando proceda, se incluirán las definiciones de aquellos términos que puedan plantear alguna duda para la comprensión del documento.

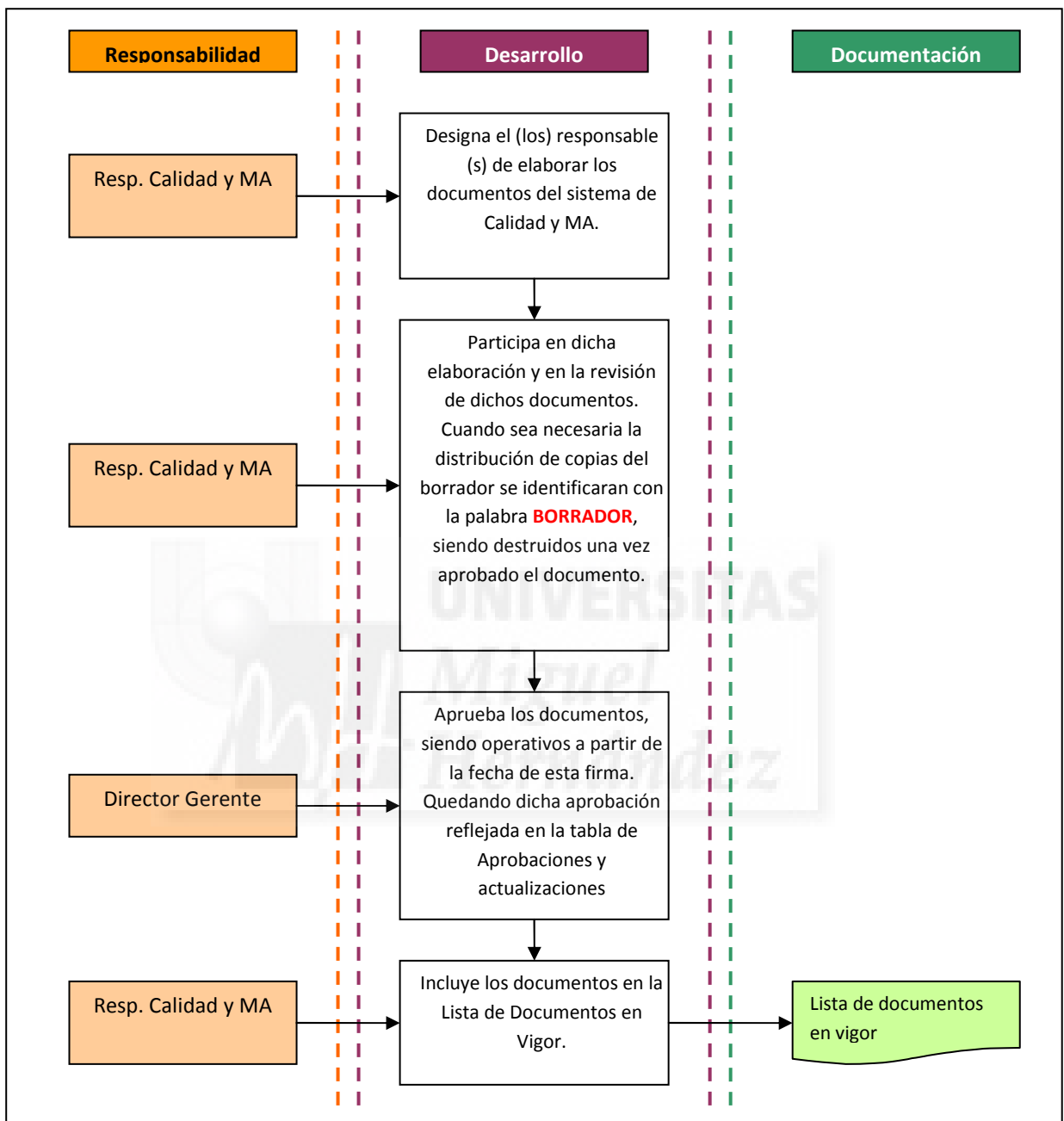
5. Desarrollo del Procedimiento. Exposición ordenada de las actuaciones necesarias para llevar a cabo las diferentes actuaciones relacionadas con el documento, así como las funciones y responsabilidades de cada uno de los responsables de llevarlas a cabo.

6. Formatos de Registros de Calidad y anexos. Se detallan, cuando proceda, los registros y anexos generados en el cumplimiento del documento.

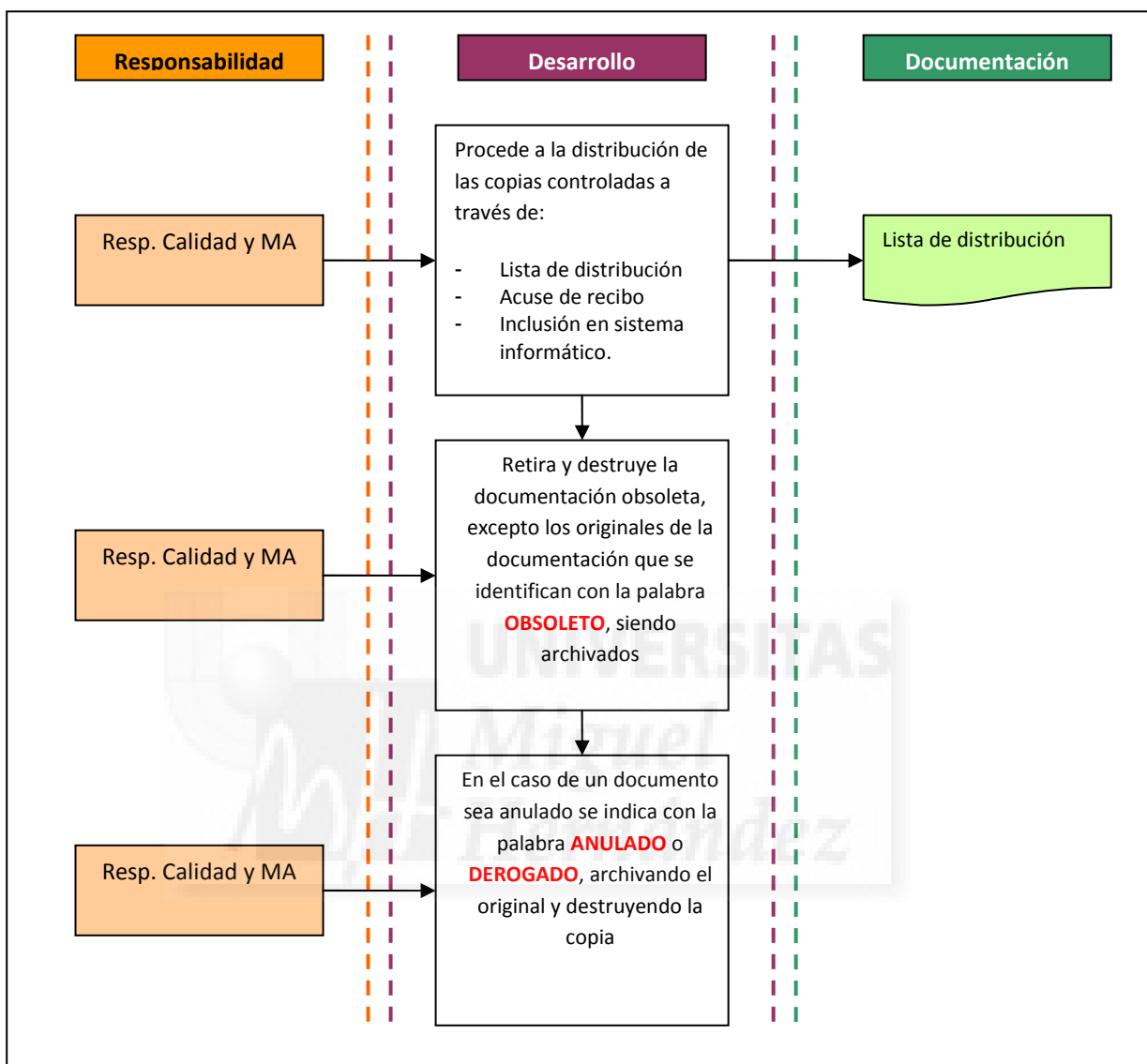
En las instrucciones se indica el objeto, el alcance de dicha instrucción y el desarrollo de la misma.



ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS



5.5. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS



5.6. MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Las modificaciones ocurridas en los documentos del Sistema de Gestión originan siempre la emisión del documento en nuevo estado de revisión, que será indicado en la tabla de actualizaciones.

Todas las modificaciones de los documentos seguirán el proceso de revisión y aprobación por los mismos responsables que lo hicieron con el documento original.

En el caso de los documentos del sistema, por ejemplo la Política, los cambios que se produzcan quedarán reflejados en el propio documento y será la fecha de actualización

del propio documento que coincidirá con la que hay en el listado de documentos en vigor, la que determine cuál es la versión vigente.

5.7. MANTENIMIENTO Y ARCHIVO

Los documentos del Sistema de Gestión son mantenidos en soporte papel o en soporte informático, existiendo una copia informática de seguridad que permita recuperar un documento en caso de pérdida o deterioro. Diariamente se realizan copias de seguridad del servidor, guardando dicha copia en la caja fuerte. El Resp. de administración es el responsable de la sistemática de realización de la copias de seguridad y de su conservación y archivo.

Es importante asegurar que los archivos son mantenidos en las condiciones adecuadas para garantizar su integridad (lejos de fuentes de calor, en zonas sin humedad, etc).

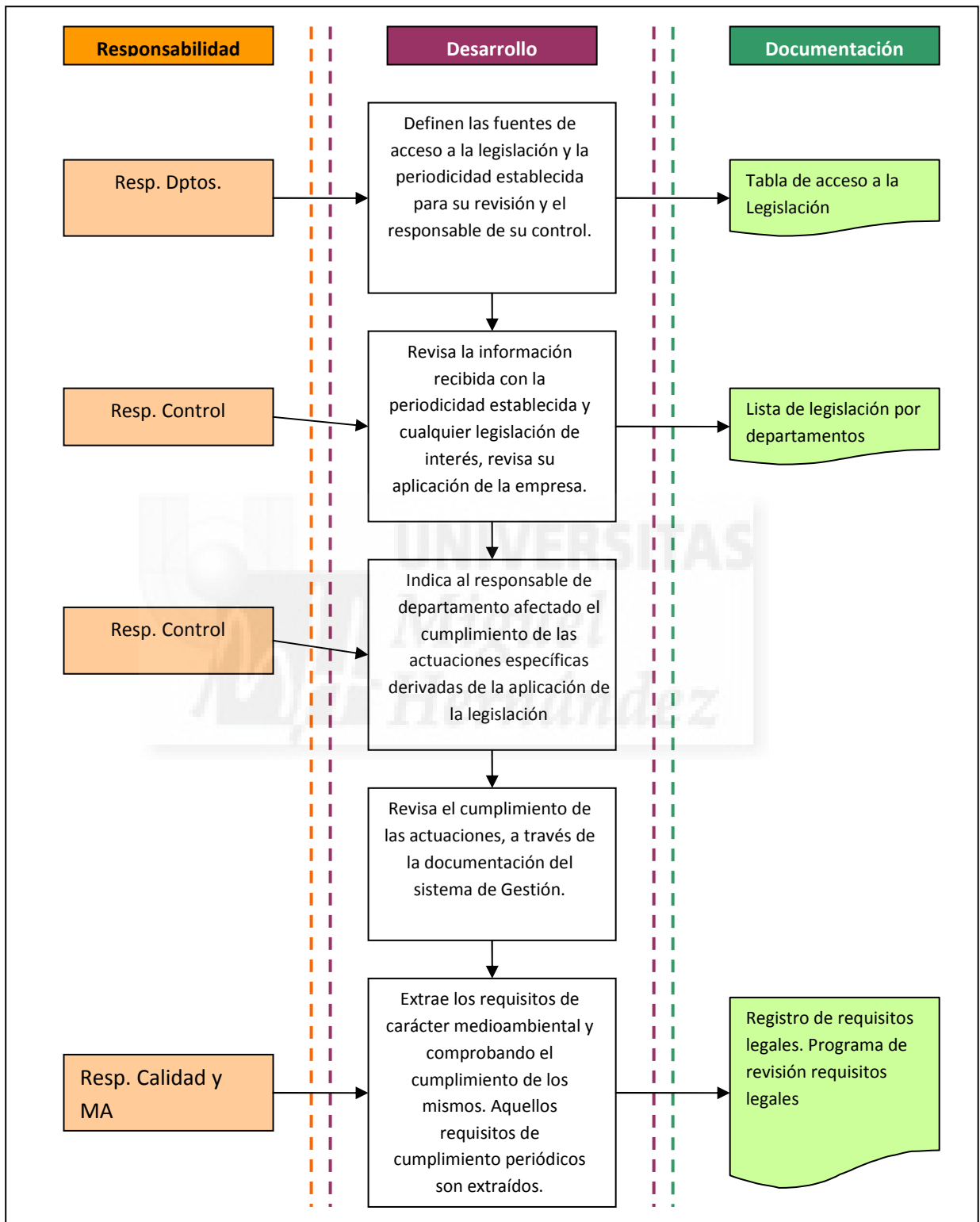
El tiempo de conservación de los documentos del sistema son almacenados al menos durante 3 años, salvo los que por causas legales sea necesario una ampliación de dicho plazo o en su defecto durante al menos la vida útil del producto.

Una vez transcurrido el tiempo mínimo de almacenamiento de documentos, se procederá a la destrucción de dichos documentos.

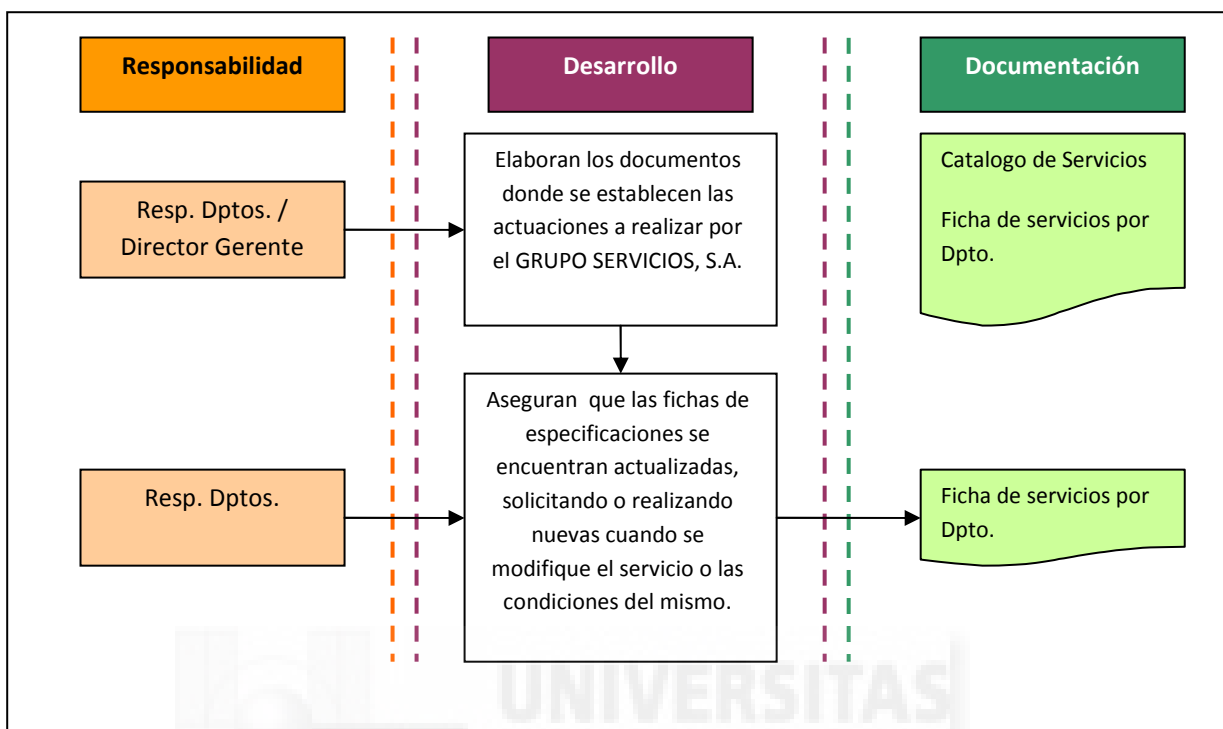
5.8. CONTROL DE OTRA DOCUMENTACIÓN

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente mantiene y actualiza el listado de otra documentación (Ej. Revistas técnicas, tablas, relaciones, listas, datos,...), así como la documentación del Cliente que afectan a la Calidad de los trabajos realizados, pudiendo ser consultadas por cualquier persona de la empresa.

5.9. CONTROL DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE



5.10. CONTROL DE ESPECIFICACIONES



5.11 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La regulación de las comunicaciones internas y con clientes en lo referente al Sistema de Gestión y su eficacia se especifican en el Sistemas de comunicaciones internas y con clientes, especificando los distintos sistemas de comunicación establecidos en la empresa y la utilidad de dicho sistema, quedando expuesta para el conocimiento de todo el personal de la empresa.

5.12 REGISTROS

Mediante los registros de la calidad, SERVICIOS, S.A. puede demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión.

En este punto se definen las pautas para identificar, recoger, acceder, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la calidad.

La responsabilidad para el archivo y conservación de los distintos registros de calidad del Sistema de Gestión queda definida en cada uno de los documentos del sistema y en la lista de documentos en vigor.

Todos los registros de la calidad son legibles y están guardados y conservados de forma que pueden recuperarse fácilmente en unas instalaciones que proporcionan un entorno adecuado para evitar el deterioro, daño o pérdida de los mismos. En caso de registros únicamente informáticos se realizan sistemáticamente copias de seguridad según defina el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Cuando así se requiera en el contrato, los registros de la calidad establecidos estarán a disposición del cliente o de su representante durante un período de tiempo convenido, para que puedan ser evaluados.

El tiempo de conservación de los registros del sistema son almacenados al menos durante 3 años, salvo los que por causas legales sea necesario una ampliación de dicho plazo o en su defecto durante al menos la vida útil del producto.

6. FORMATOS Y ANEXOS

- Lista de documentos en vigor.
- Listado de distribución.
- Lista de legislación aplicable.
- Listas de legislación por departamentos.
- Tabla de acceso a la legislación.
- Sistemas de comunicación.
- Catalogo de servicios SERVICIOS, S.A.
- Ficha de especificaciones por departamentos.
- Guía de servicio para asociados y clientes.
- Registro de requisitos Legales.
- Programa de revisión de requisitos legales.

PROCEDIMIENTO 02: PLANIFICACIÓN

1. OBJETO

Describir el sistema utilizado por SERVICIOS, S.A. para establecer plazos, asignar recursos y determinar las responsabilidades con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidas y relacionadas con la gestión de la empresa, así como los objetivos originados por situaciones nuevas.

2. ALCANCE

Se aplica a elaboración de los planes anuales y los originados como consecuencia de situaciones nuevas de SERVICIOS, S.A.

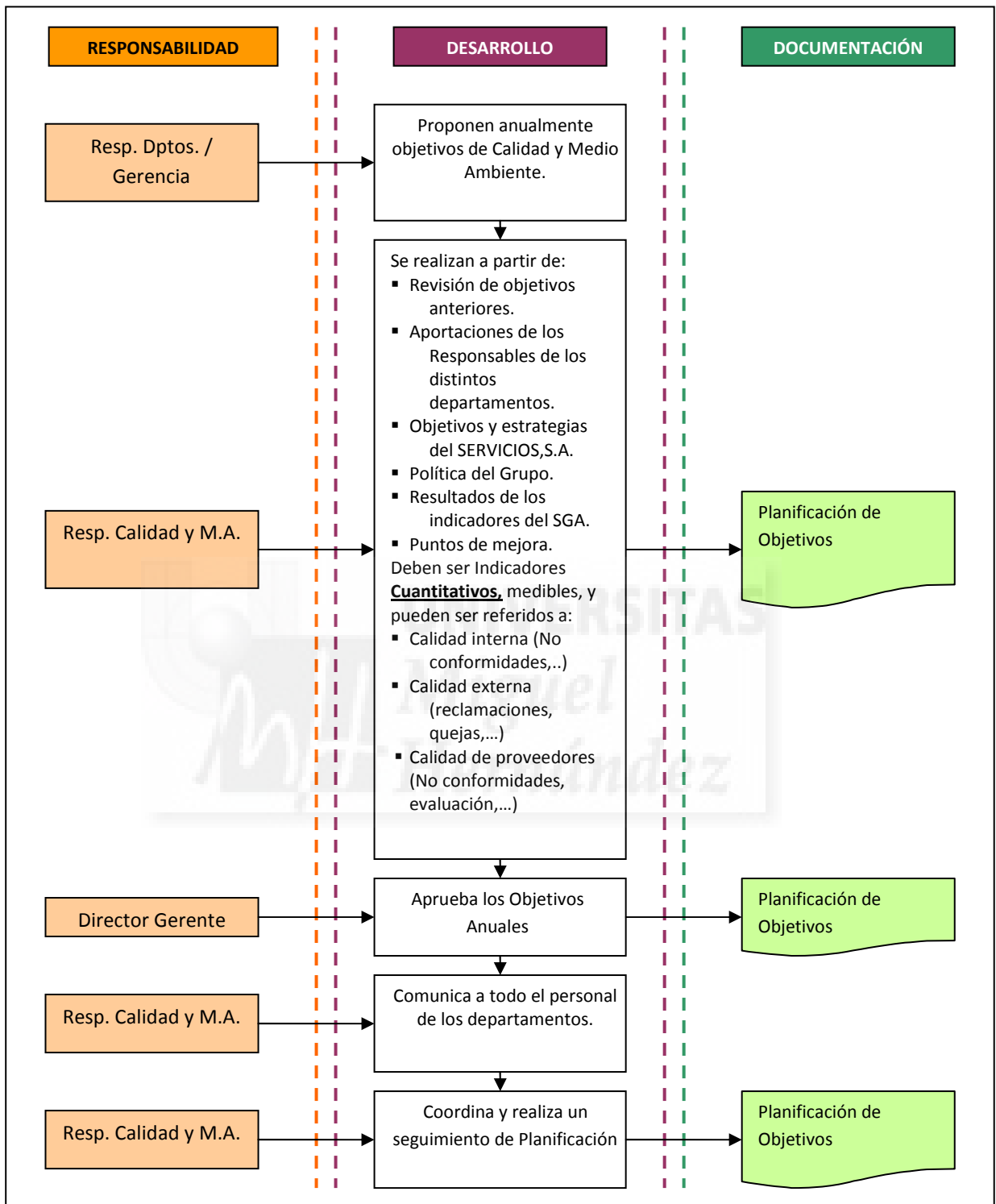
3. DEFINICIONES

- Plan: documento en el que se recogen las actuaciones previstas por la empresa a lo largo del tiempo, con los responsables y los recursos necesarios para realizar dichas actuaciones.
- Objetivo: Fin de carácter general y cuantificado cuando sea posible.
- Meta: Requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a la organización o a parte de la misma, que proviene de los objetivos y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.
- Situación nueva: Cambios en los procesos, sistemas de trabajo, etc. Que para adaptarse al sistema de gestión establecido por la empresa requiere una planificación específica

4. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- Instrucción de Trabajo: Recomendaciones Medioambientales.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



6. FORMATOS Y ANEXOS

Hoja de planificación y seguimiento de objetivos.

PROCEDIMIENTO 03: GESTIÓN DE RRHH

1. OBJETO

Describir como se planifican, programan y ejecutan las acciones encaminadas a cubrir las necesidades de formación y adiestramiento del personal que realiza actividades que influyen en la Calidad de SERVICIOS, S.A., como en las actividades con repercusión medioambiental, así como la valoración de las mismas.

2. ALCANCE

Este Procedimiento afecta a toda la organización y personal de SERVICIOS, S.A.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

No hay.

4. DEFINICIONES

Adiestramiento: Es la adquisición de habilidades específicas en el desempeño de una tarea concreta. Generalmente se obtiene mediante el entrenamiento en el desarrollo de dicha tarea, dirigido y supervisado por una persona experta.

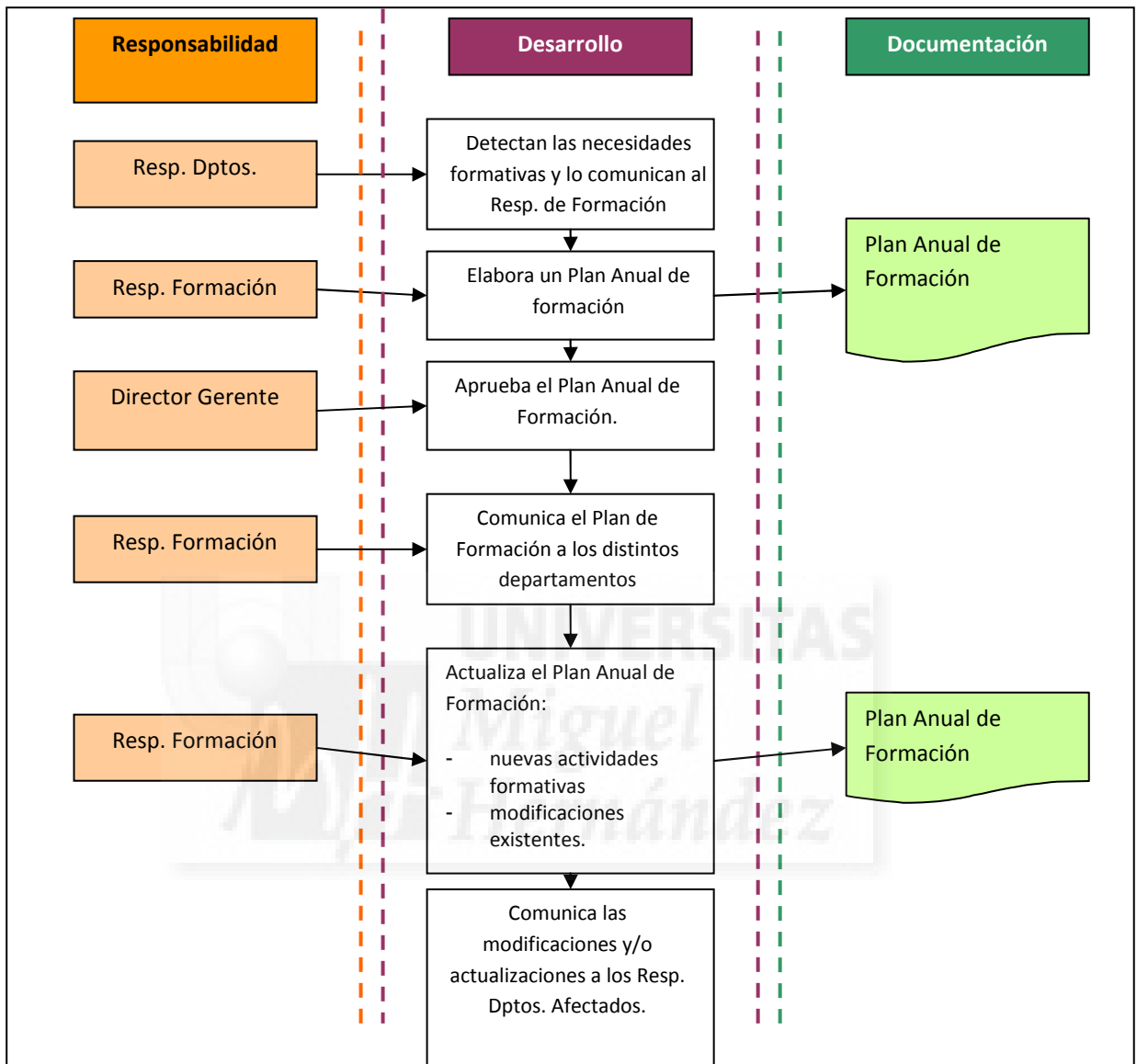
Formación: Ampliación de conocimientos y capacidades técnicas de los empleados mediante aprovechamiento de cursos y seminarios, impartidos por el personal del propio centro o externo.

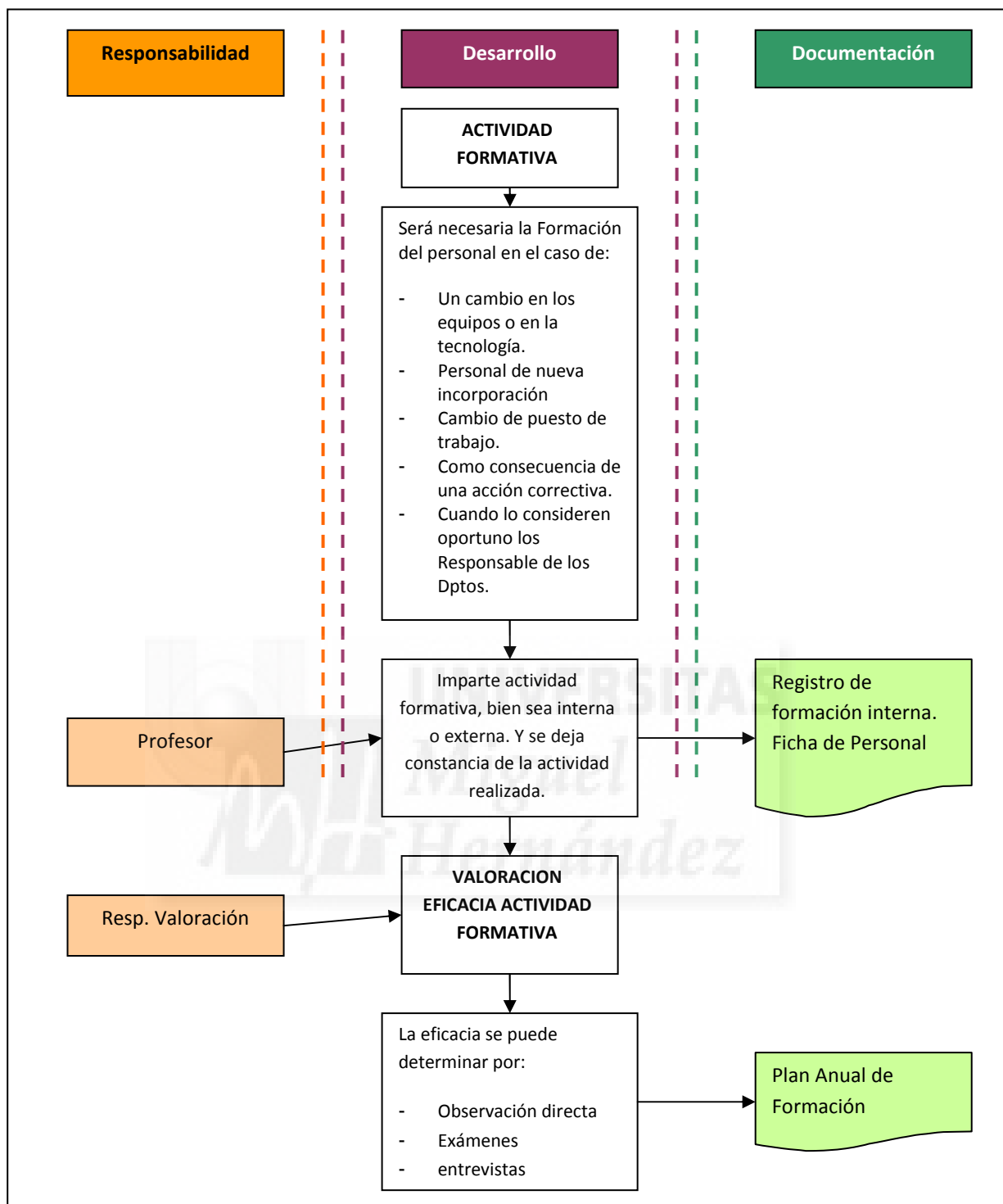
Ficha de personal: Ficha donde se registran todas las características de cualquier empleado del centro, la experiencia que posee y su formación.

Perfil de puesto: Registro donde se establecen las características de un puesto de trabajo de la organización, para saber en todo momento que requisitos y responsabilidades debe poseer una persona para cubrir dicho puesto de trabajo.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

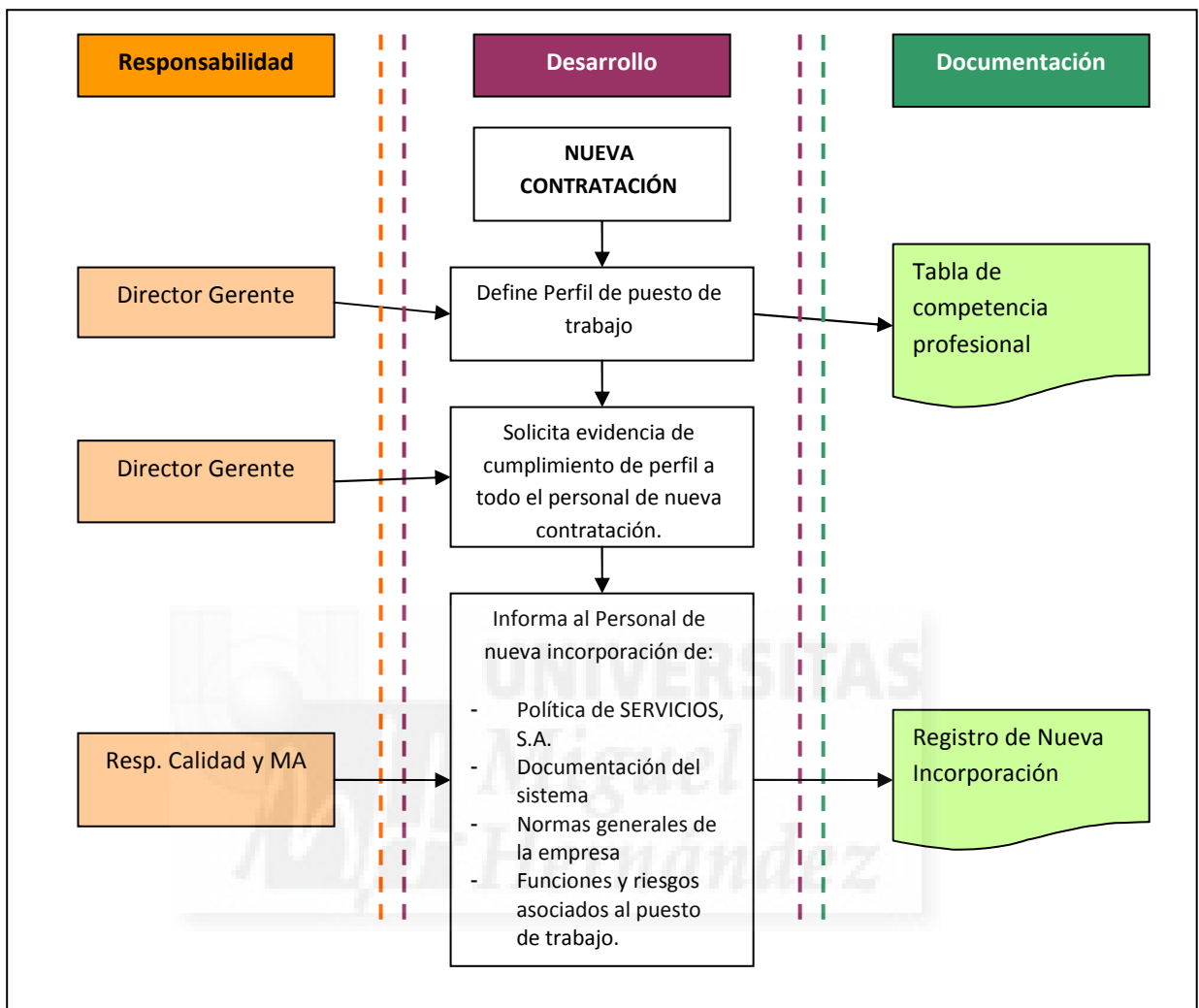
FORMACIÓN





En el caso de la Formación recibida a través de las distintas líneas de subvenciones, el proceso a seguir se hará de acuerdo al Procedimiento de Gestión de la formación, dejando constancia solo en las Fichas de Personal.

PERSONAL DE NUEVA CONTRATACIÓN



6. FORMATOS Y ANEXOS

- Plan Anual de formación.
- Tabla de competencia y sustituciones profesional
- Ficha de personal.
- Registro de nueva incorporación
- Registro de Formación interna

PROCEDIMIENTO 04: GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

1. OBJETO

El objeto de este Procedimiento es definir el método de actuación para desarrollar las acciones formativas organizadas, subcontratadas o en las que pueda intervenir SERVICIOS, S.A.

2. AMBITO DE APLICACIÓN

Este Procedimiento es de aplicación a todas las acciones formativas en las que participe SERVICIOS, S.A., además de las que subcontrate; concretamente a las siguientes categorías:

- Acciones a medida, desarrolladas a petición del Cliente
- Acciones abiertas organizadas por SERVICIOS, S.A.
- Acciones incluidas en programas de subvención
- Acciones desarrolladas en colaboración con otras entidades

3. DEFINICIONES

Acciones a medida – Acciones formativas diseñadas específicamente para un Cliente concreto, como respuesta a una solicitud por parte de éste.

Acciones abiertas – Acciones formativas organizadas por SERVICIOS, S.A., con un programa, duración y condiciones predefinidas y en la que es posible la asistencia de cuantos Clientes estén interesados.

Acciones incluidas en programas de subvención – Acciones formativas organizadas por SERVICIOS, S.A. encuadradas dentro de programas de subvención. Como en el caso de las acciones abiertas, han sido predefinidos los contenidos, duraciones y el resto de especificaciones.

Acciones en colaboración con otras Entidades – Acciones o programas formativos en los que participa la organización y que son organizados por otras Entidades. Se refiere también a acciones que se organicen de manera conjunta por la organización y otras entidades.

Acción formativa – Cualquier curso, seminario, jornada, y en general cualquier acto orientado a comunicar conocimientos a los clientes sobre determinados temas.

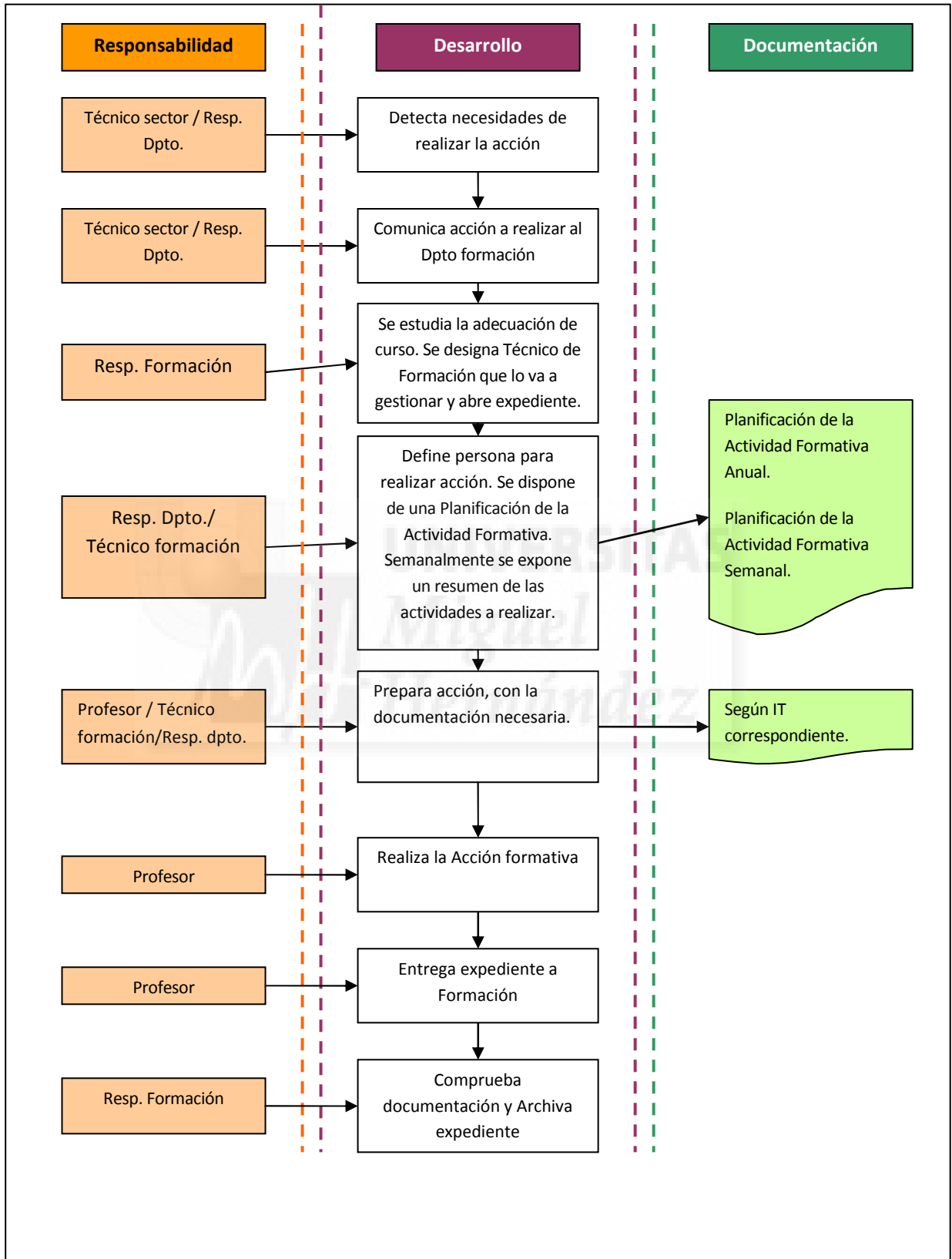
4. DESCRIPCIÓN

Independientemente del tipo de acción formativa de que se trate (definidas en el apartado Definiciones), todas las acciones desarrolladas distinguen cuatro etapas desde el punto de vista del proceso.

- Acciones previas a la impartición (preparación, selección de monitores, etc.)
- Impartición de la acción
- Evaluación, homologación y justificación (en caso de que proceda realizar estas dos últimas).
- Emisión de certificados de asistencia

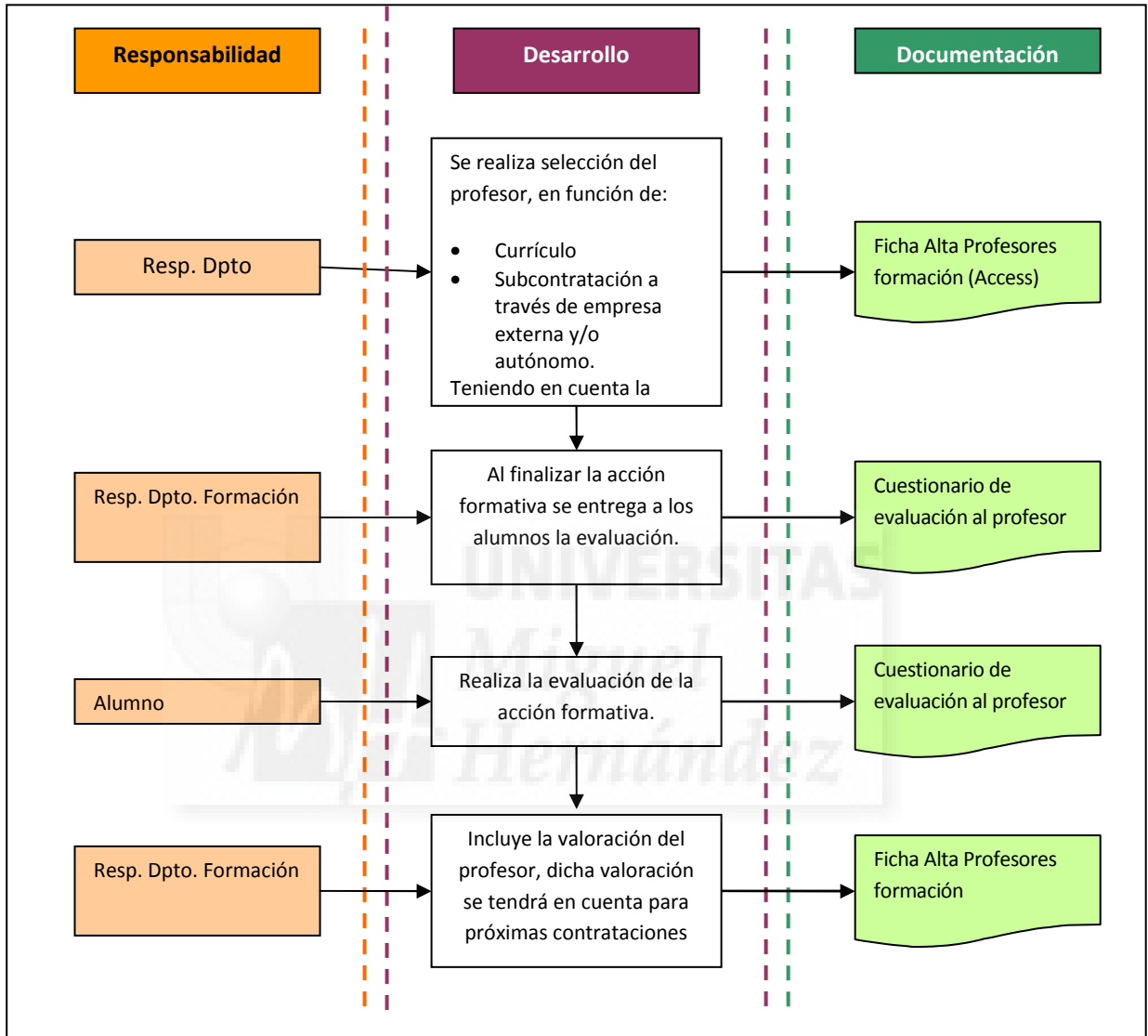


4.1 ACCIONES FORMATIVAS



En la lista de acciones formativas abiertas, está excluido el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, este departamento llevara sus propios controles de este tipo de acciones formativas.

4.2 HOMOLOGACIÓN DE PROFESORADO



5. REGISTROS

- Planificación de la Actividad Formativa Anual.
- Planificación de la Actividad Formativa Semanal.
- Ficha Alta Profesores formación (Access)

PROCEDIMIENTO 05: IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática utilizada por SERVICIOS, S.A. para la identificación, evaluación y determinar el nivel de importancia de los aspectos medioambientales de las actividades, productos y/o servicios que se desarrollan en la empresa, y que pueden influir sobre el Medio Ambiente.

2. ALCANCE

Este documento es de aplicación a las actividades, productos y/o servicios desarrollados en SERVICIOS, S.A. que puedan influir sobre el Medio Ambiente, tanto en situaciones normales como anormales de funcionamiento, así como en situaciones de emergencia o excepcionales.

Se tendrán en cuenta asimismo posibles impactos derivados no sólo de actividades presentes y futuras, sino también de actividades pasadas, y a través de nuevos proyectos o modificaciones.

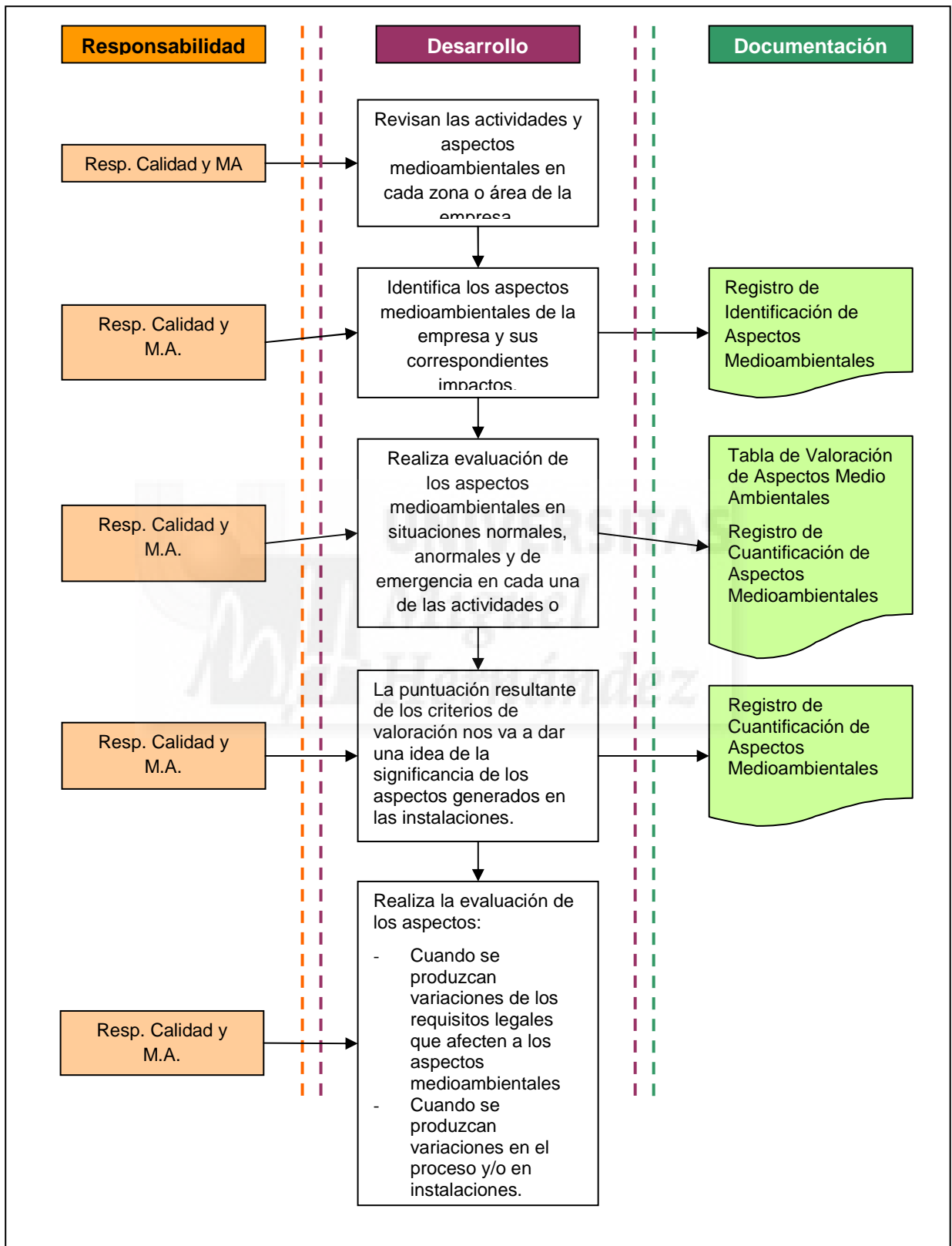
3. DEFINICIONES

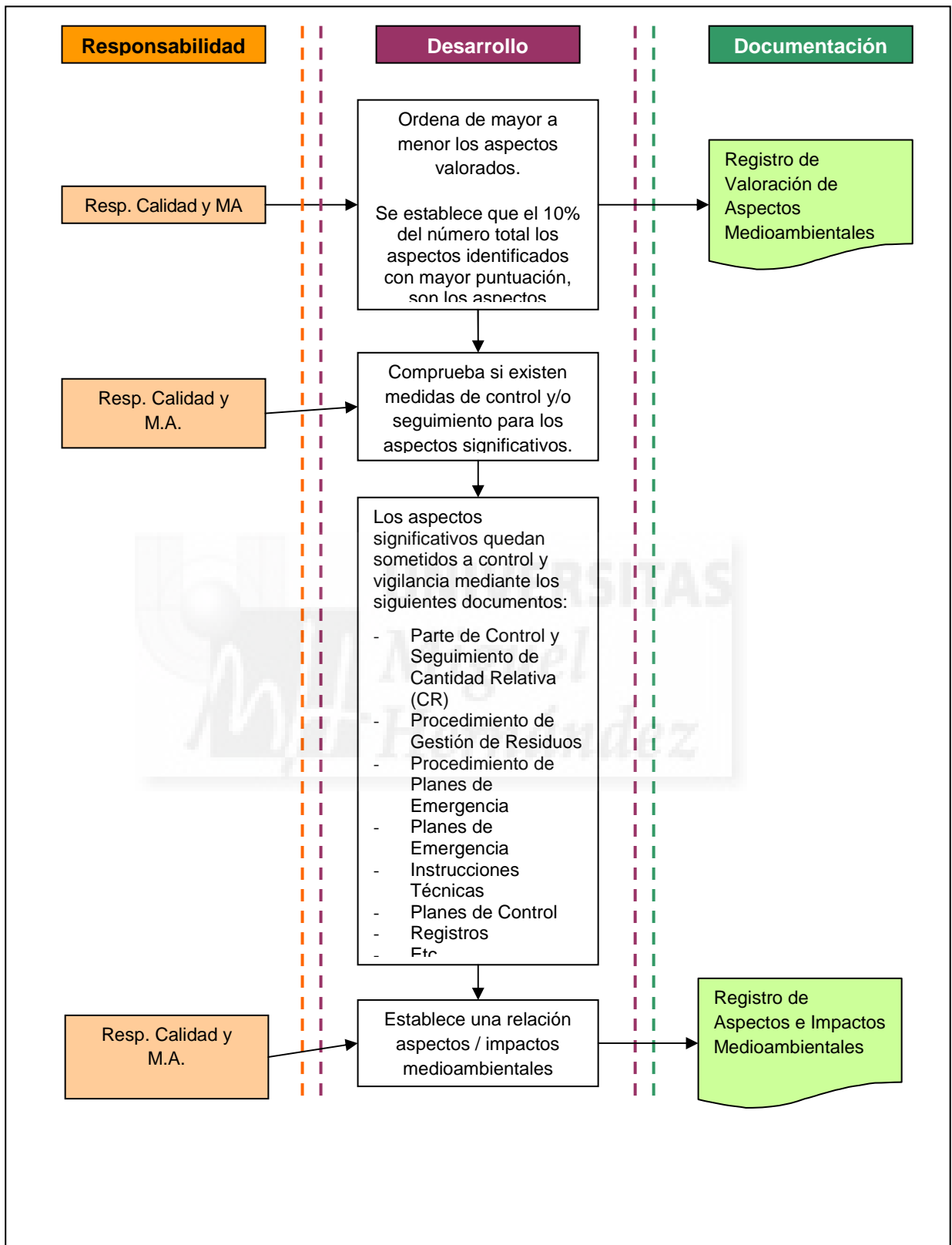
- Medio ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- Aspecto medioambiental (Elemento de las actividades, productos y/o servicios de la organización que pueden interactuar con el Medio Ambiente).
- Aspecto medioambiental significativo (Aquel aspecto medioambiental catalogado con un nivel de importancia alto, tras la valoración de los aspectos medioambientales de la empresa).
- Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- Parte interesada (Individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones medioambientales de la empresa).
- Cantidad relativa (C.R.): Cantidad producida, almacenada o consumida en un periodo de tiempo establecido por el total de toneladas de producto generado en ese mismo periodo de tiempo.

- Recurso renovable (cualquier recurso que se regenera en un corto periodo de tiempo o vuelve a su situación de origen, es decir, tarda menos tiempo en regenerarse que en consumirse).
- Recurso no renovable (Todo aquel recurso que tarda en volver a su estado inicial, en un corto periodo de tiempo. (Ej.: consumo de agua, energía producida por combustibles fósiles, etc.).
- Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.
- Meta ambiental: Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.



4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO





Nota.- Los aspectos medioambientales significativos se tendrán en cuenta para establecer objetivos y metas medioambientales.

5. FORMATOS Y ANEXOS

- Tabla de Valoración de Aspectos Medio Ambientales
- Registro de Identificación de Aspectos Medio Ambientales
- Registro de Cuantificación de Aspectos Medio Ambientales
- Registro de Valoración de Aspectos Medio Ambientales
- Registro de Aspectos e Impactos Medio Ambientales
- Parte de Control y Seguimiento de Cantidad Relativa (CR)



PROCEDIMIENTO 06: GESTIÓN DE INDICADORES

1. OBJETO

Describir la sistemática utilizada por SERVICIOS, S.A., para la definición, obtención, análisis y presentación de indicadores referentes a los distintos servicios prestados.

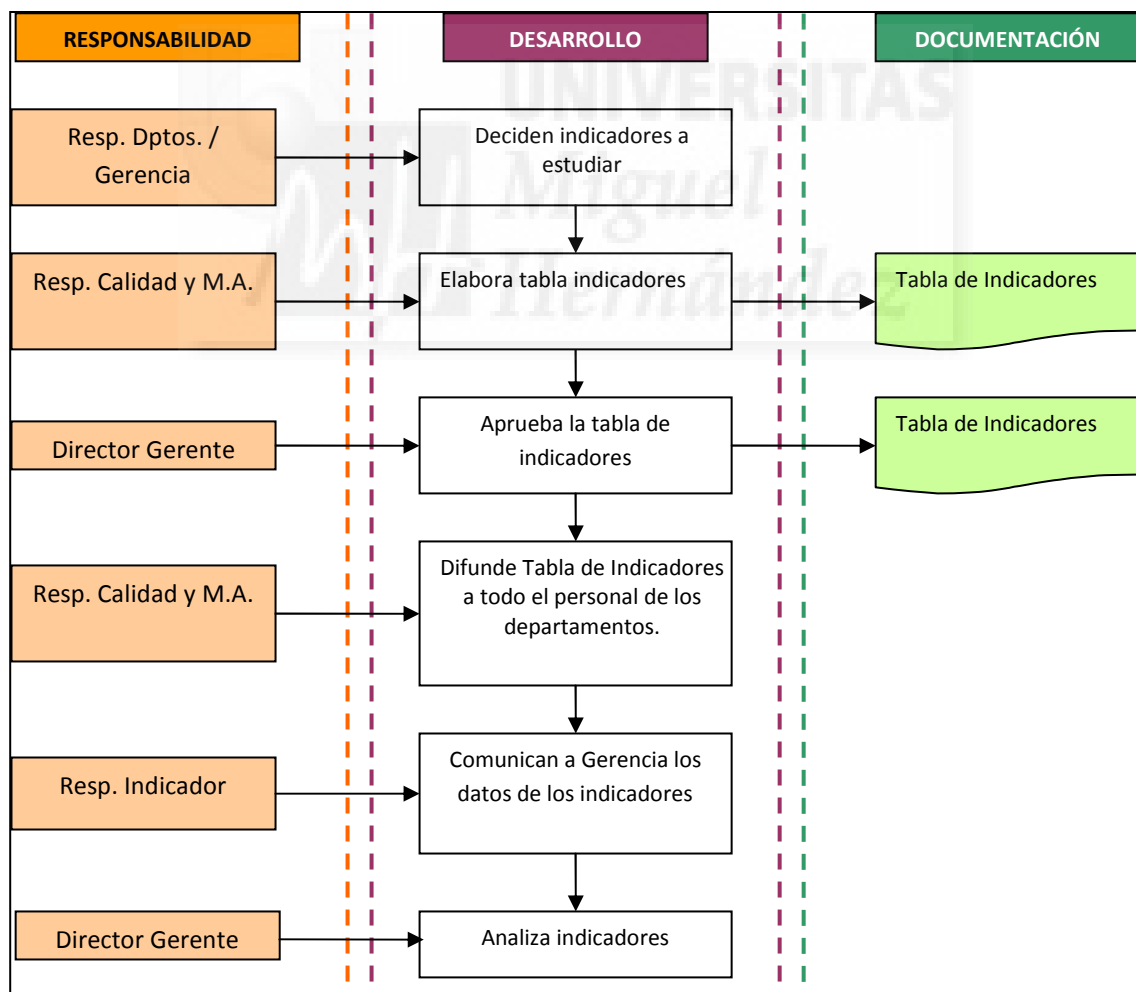
2. ALCANCE

Se aplica a todos los departamentos de SERVICIOS, S.A.

3. DEFINICIONES

Indicador: Información obtenida a partir de datos de los distintos servicios y/o actividades que permita tomar decisiones para mejorar dichos servicios.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



5. FORMATOS Y ANEXOS: Tabla de Indicadores

PROCEDIMIENTO 07: COMUNICACIONES

1. OBJETO

El objetivo de este procedimiento es establecer las pautas a seguir por SERVICIOS, S.A. para:

- Facilitar los intercambios de información de la empresa de forma ascendente, descendente y horizontal (noticias, sugerencias, planes de emergencia,...)
- Recibir y documentar las peticiones externas como solicitudes, quejas, reclamaciones y sanciones de partes interesadas (vecinos, grupos ecologistas, administración, asociaciones, clientes, medios de comunicación, etc..) y tengan relevancia por los intereses de la empresa.
- Comunicar a las partes que estén interesadas, los avances medioambientales de la empresa, así como las obligaciones legislativos en materia medioambiental con la Administración competente.
- Comunicar información relevante de los sistemas de gestión de la empresa (política, requisitos de la norma de referencia,...)
- Comunicar los aspectos medioambientales y los requisitos del Sistema de Gestión Medioambiental de forma interna a los empleados de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la recepción, documentación, atención y respuesta a quejas, reclamaciones, denuncias o cualquier tipo de información recibida en la empresa por las partes interesadas o por el propio personal de la empresa. Así como para toda aquella información que tenga que transmitir SERVICIOS, S.A. a sus trabajadores o hacia el exterior.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

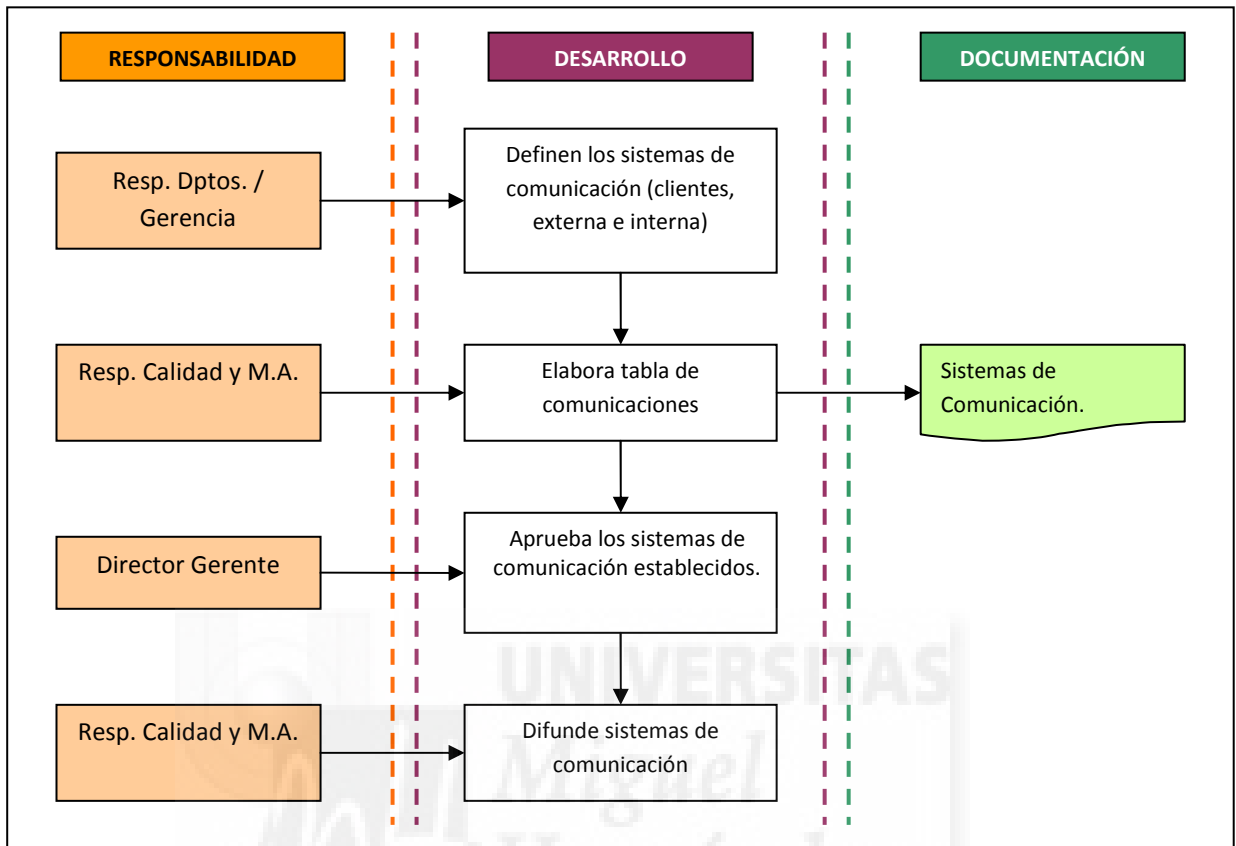
No hay

4. DEFINICIONES

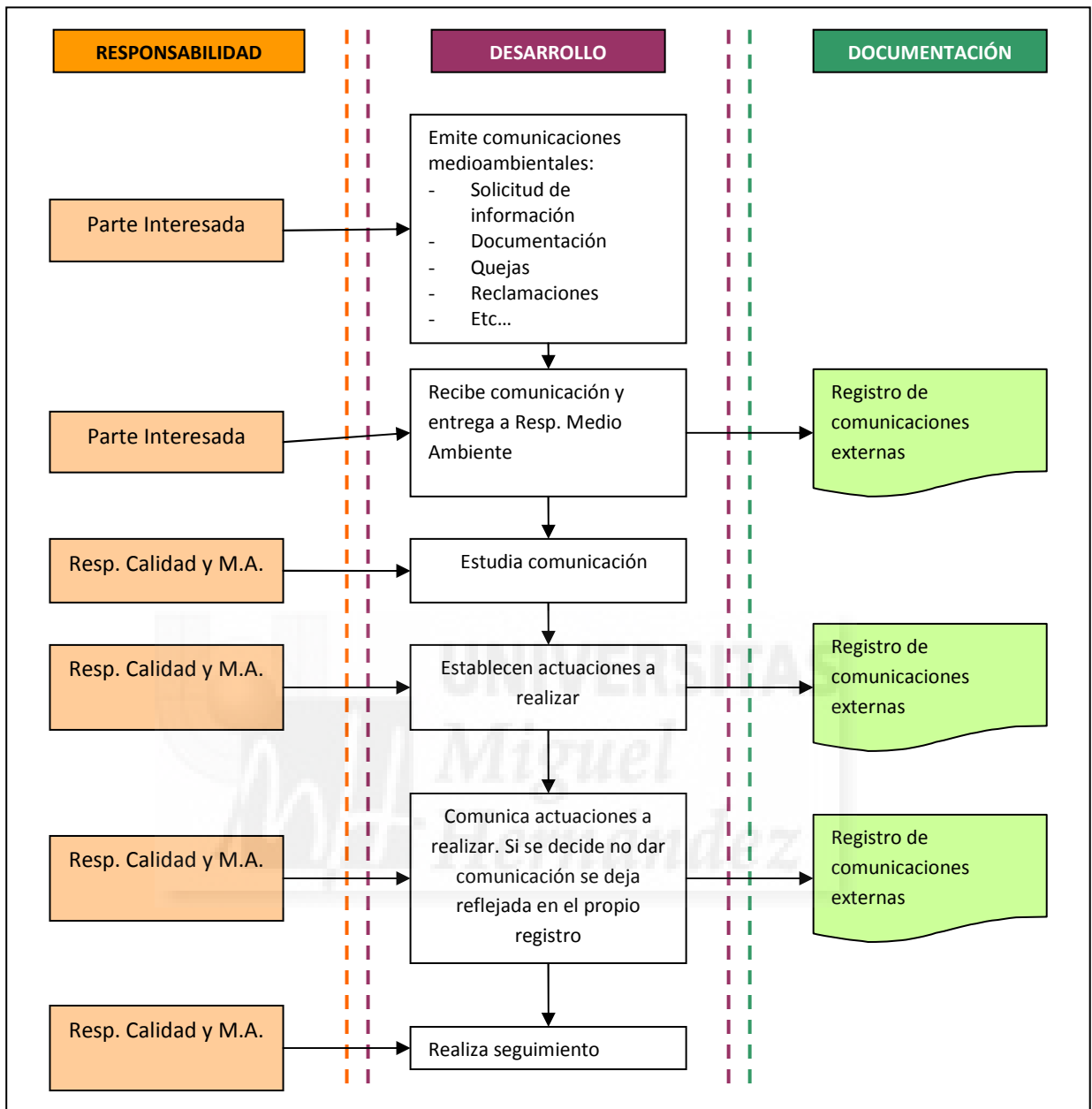
Partes interesadas: cualquier entidad, organismo, asociación, grupo o persona que tenga intereses en los aspectos medioambientales de las actividades y productos de la empresa, así como para cualquier tema de interés por dichas partes.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1. SISTEMAS DE COMUNICACIÓN



5.2 TRATAMIENTO DE COMUNICACIONES MEDIOAMBIENTALES



5.3 CONVENIENCIA DE INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

SERVICIOS, S.A. coincidiendo con la revisión anual realizada por Dirección estudia la conveniencia de elaborar, o no, un informe medioambiental, para ponerlo a disposición de las partes interesadas, en función de la información recibida en la empresa a lo largo del año.

Las razones por las que se ha decidido o no realizar el informe medioambiental quedan reflejadas en el en la propia revisión del sistema.

6. FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS

- Sistemas de comunicaciones
- Registro de Comunicación externa



PROCEDIMIENTO 08: GESTIÓN DE RESIDUOS

1. OBJETO

El presente documento establece la sistemática a seguir para definir la manera de clarificar, separar, identificar, almacenar y gestionar los residuos producidos por SERVICIOS, S.A. de manera segura, sin causar impacto sobre el Medio Ambiente y de acuerdo con la legislación medioambiental vigente.

2. ALCANCE

Es de aplicación a cualquier residuo producido en las instalaciones de la empresa.

3. DOCUMENTACION DE REFERENCIA

No hay.

4. DEFINICIONES

Residuo: Cualquier sustancia u objeto que venga recogido en alguna de las categorías que figuran en el anejo de la Ley 10/1998 de Residuos, del cual su poseedor se desprenda o del que tenga intención u obligación de desprenderse. También tendrá tal consideración lo que figuren en la Lista Europea de Residuos (LER).

Residuos Urbanos o Municipales: Aquellos generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no tengan la calificación de peligrosos y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades. Tendrán también la consideración de residuos urbanos los siguientes:

Residuos Peligrosos: Aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos establecida en la Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, o se ajusten a los criterios allí establecidos, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de lo que España sea parte.

Residuos Industriales Inertes: Los residuos que, una vez depositados en un vertedero no experimentan transformaciones físicas, químicas o biológicas significativas y no son

consideradas como tóxico y peligroso de acuerdo con la legislación y demás normativa concordante, y que tienen su origen en actividades o procesos fabriles o industriales.

Residuos Sólidos Urbanos: Residuos generados por industrias y talleres que por su mínima cuantía y ámbito urbano de su lugar de producción y por su baja toxicidad se asimilan y gestionan junto con los urbanos.

Productor: Cualquier persona física o jurídica cuya actividad, excluida la derivada del consumo doméstico, produzca residuos o que efectúe operaciones de tratamiento previo, de mezcla, o de otro tipo que ocasionen un cambio de naturaleza o de composición de esos residuos. Tendrá también carácter de productor el importador de residuos o adquirente en cualquier Estado miembro de la Unión Europea.

Poseedor: Es toda persona física o jurídica que tiene en posesión los residuos generados y que no dispone de la condición de gestor de residuos.

Gestor Autorizado: Persona física o jurídica autorizada para realizar cualquiera de las actividades de valorización de los residuos o en las que se lleva a cabo la deposición de los residuos, sea o no productor de los mismos.

Transportista autorizado: Persona física o jurídica autorizada para realizar cualquiera de las actividades de gestión de residuos, sea o no productor de los mismos.

Gestión: La recogida, el almacenamiento, el transporte, la valorización y la eliminación de los residuos, incluida la vigilancia de estas actividades, así como la vigilancia de los lugares de depósito o vertido después de su cierre.

Reciclado: La transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines, incluido el compostaje y la biometanización, pero no la incineración con recuperación de energía.

Operaciones in situ: Son operaciones de separación y recogida selectiva de los residuos en el mismo lugar donde se producen y facilitan el reciclaje o reutilización posterior.

Separación y Recogida Selectiva: Son acciones que tienen por objetivo disponer de residuos de composición homogénea, clasificados por su naturaleza de manera que facilitan los procesos de valorización y de tratamiento posterior.

Almacenamiento: el depósito temporal de residuos, con carácter previo a su valorización o eliminación, por tiempo inferior a dos años o a seis meses si se trata de residuos peligrosos, a menos que reglamentariamente se establezcan plazos inferiores. No se incluye en este concepto el depósito temporal de residuos en las instalaciones de producción con los mismos fines y por períodos de tiempo inferiores a los señalados en el párrafo anterior.

Valorización: Todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos, incluida la incineración con recuperación de energía, sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

Reutilización: Es la recuperación de elementos de los residuos completos con las mínimas transformaciones posibles y usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.

Eliminación: Todo procedimiento dirigido, bien al vertido de los residuos o bien a su destrucción, total o parcial, realizado sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.

Recogida: Toda operación consistente en recoger, clasificar, agrupar o preparar residuos para su transporte.

Tratamiento Especial: Consiste en la recuperación de los residuos potencialmente peligrosos susceptibles de contener sustancias contaminantes o tóxicas a fin de aislarlos y de facilitar el tratamiento específico o la deposición controlada.

Prevención: el conjunto de medidas destinadas a evitar la generación de residuos o a conseguir su reducción, o la de la cantidad de sustancias peligrosas o contaminantes presentes en ellos.

Lista de códigos LER: Lista Europea de Residuos.

Vertedero: instalación de eliminación que se destine al depósito de residuos en la superficie o bajo tierra.

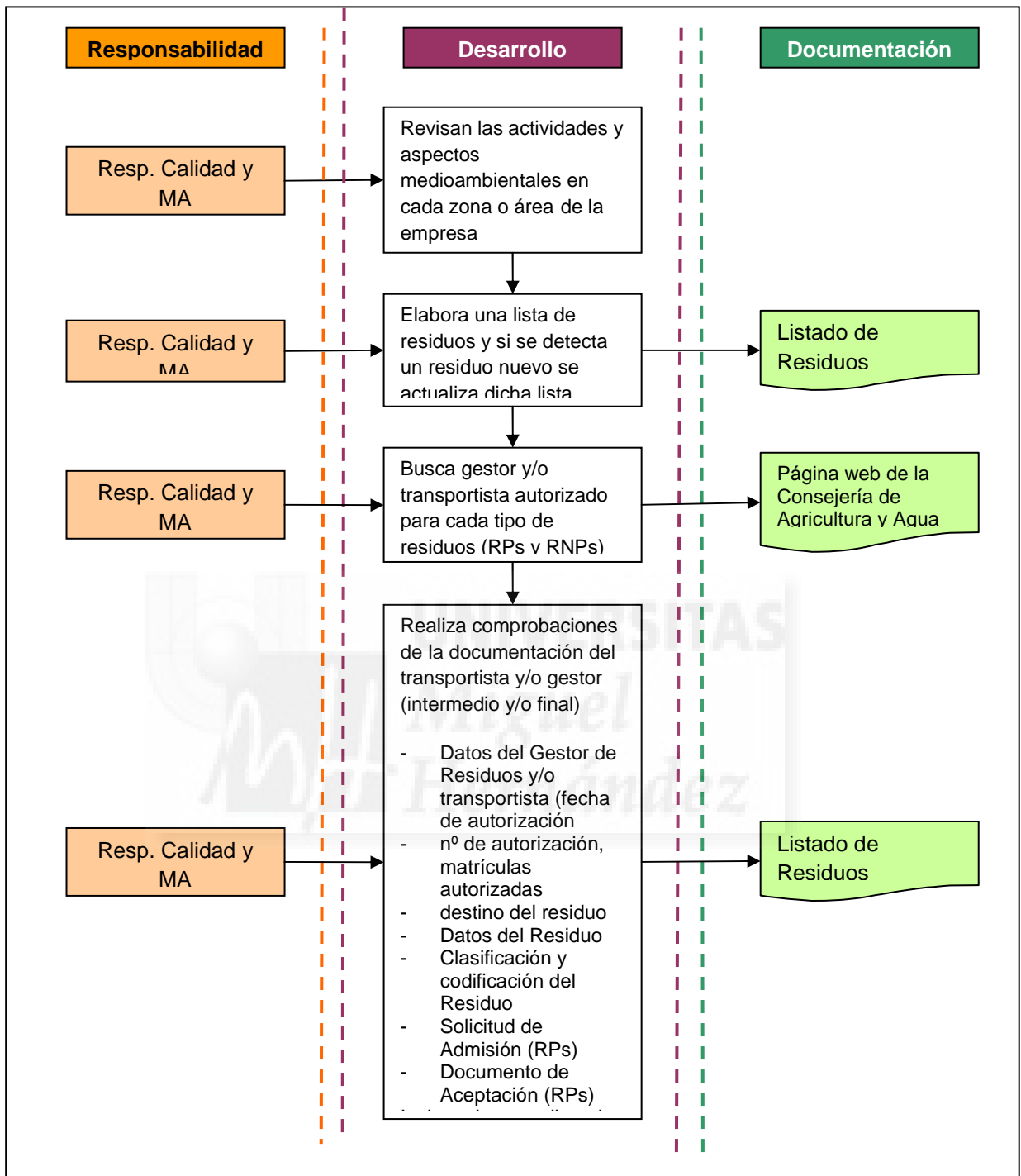
Envase: Todo producto fabricado con materiales de cualquier naturaleza y que se utilice para contener, proteger, manipular, distribuir y presentar mercancías, desde materias

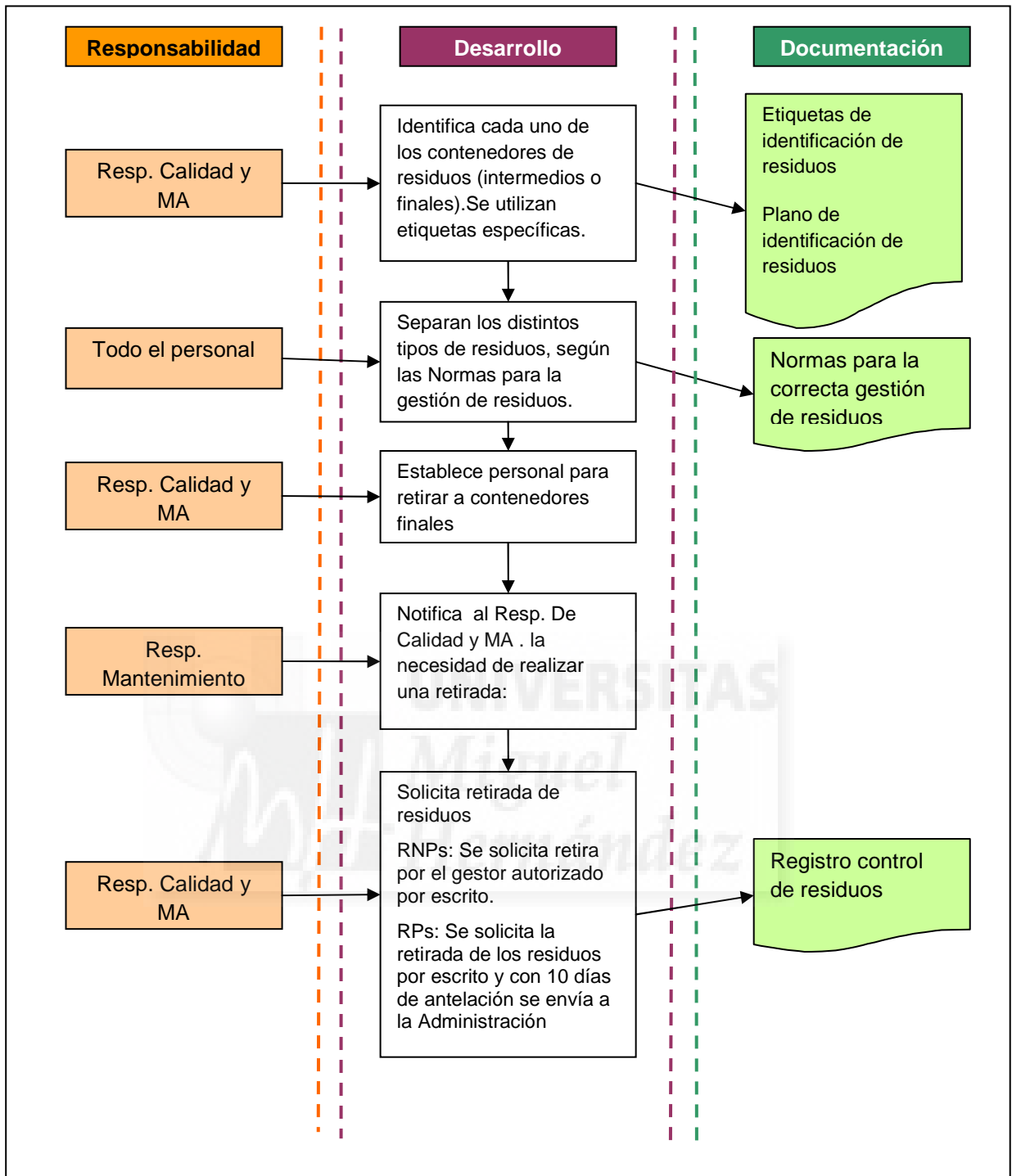
primas hasta artículos acabados, en cualquier fase de la cadena de fabricación, distribución y consumo.

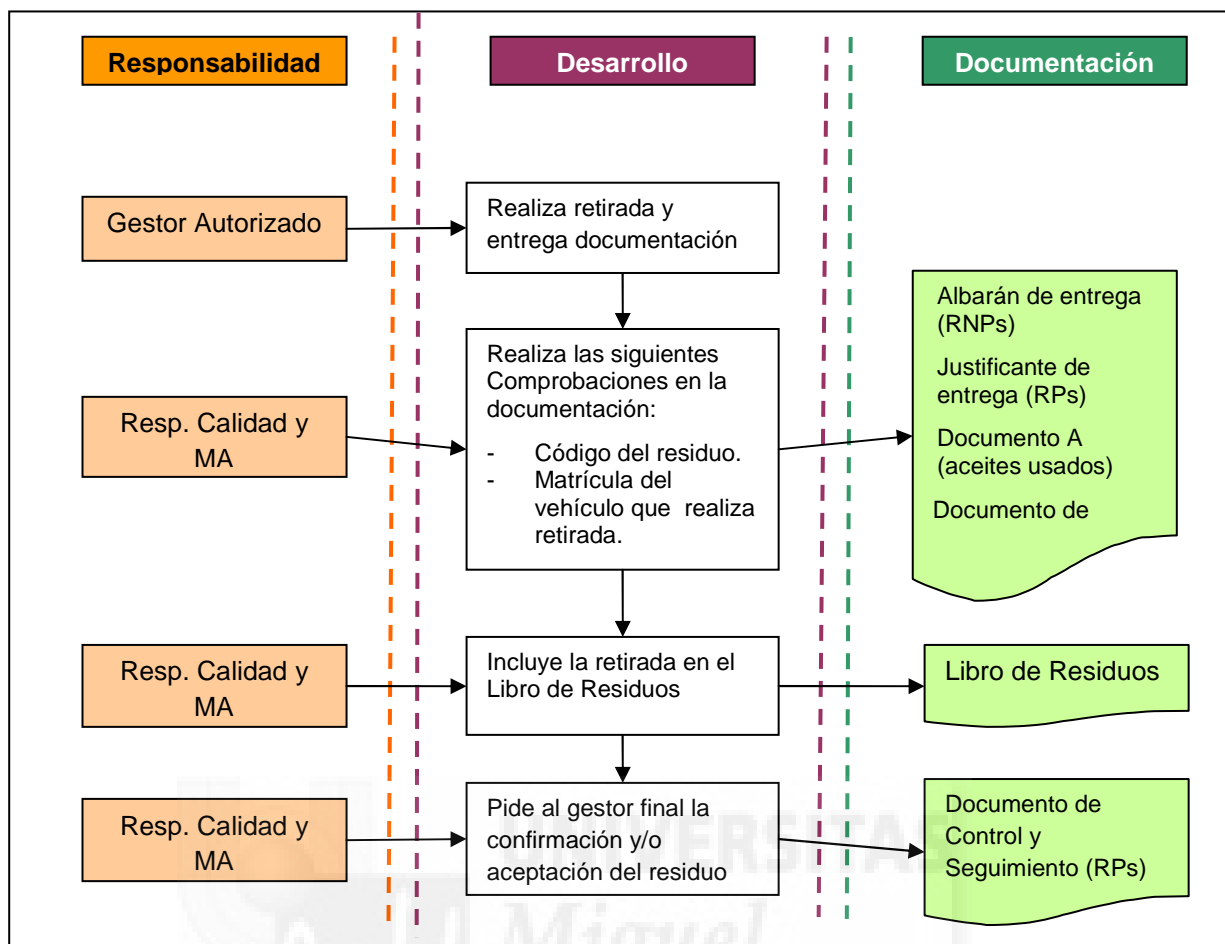
Envases industriales o comerciales: Aquellos envases que sean de uso y consumo exclusivo en las industrias, comercios, servicios o explotaciones agrícolas y ganaderas y que, por tanto, no sean susceptibles de uso y consumo ordinario en los domicilios particulares.



4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO







Nota: en base a la Ordenanza Municipal en la Ciudad de Murcia (BORM N° 60, 12/03/02) en la que dice que si se produce menos de 25 kg/día y/o 1m³ son Residuos Urbanos Domiciliarios particulares y por tanto se pueden gestionar como ellos.

NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS

SEPARACIÓN Y ENVASADO DE RESIDUOS.

- Separar los residuos de acuerdo con el Plano.
- Prohibido hacer mezclas de residuos.
- Si aparece un nuevo residuo comunicarlo al Responsable de Calidad y Medio Ambiente.
- No cambiar de sitio los contenedores.
- Los residuos procedentes de la limpieza, comedores, aseos,... se tirarán al final de la jornada al contenedor de basura en la zona del “punto limpio”.
- Todos los contenedores y recipientes de basura permanecerán cerrados.
- No utilizar para los residuos bidones no identificados para ello.

ETIQUETADO.

- Los contenedores deben estar correctamente identificados.
- Anular etiquetas anteriores que puedan inducir a error.

NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS.

- No tocar directamente los residuos peligrosos: Utilizar los guantes de protección de riesgos químicos.
- Si existe riesgo de para la salud del trabajador, utilizar los EPIS necesarios.
- Si se produce algún derrame, actuar de acuerdo con el plan de emergencia establecido para derrames.

5. FORMATOS, REGISTROS Y ANEXOS

- Datos del Gestor de Residuos y/o transportista (fecha de autorización, n° de autorización, matrículas autorizadas, destino del residuo, ...)
- Libro de registro
- Lista de residuos
- Normas Generales para la Gestión de Residuos
- Solicitud de Admisión
- Documento de Aceptación
- Notificación de Previa de traslado
- Documento de Control y Seguimiento
- Justificante de retirada
- Documento A
- Albarán de entrega
- Registro de control de residuos.

PROCEDIMIENTO 09: PLANES DE EMERGENCIA

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática seguida por SERVICIOS, S.A., para identificar y responder ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia relacionadas con el Medio Ambiente, con el fin de minimizar los efectos adversos en caso de que se produzca la situación de emergencia.

2. ALCANCE

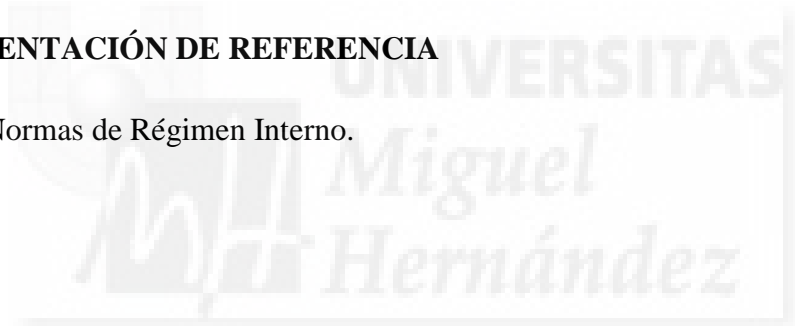
Posibles accidentes, incidentes o situaciones de emergencia que puedan influir sobre el Medio Ambiente.

3. DEFINICIONES

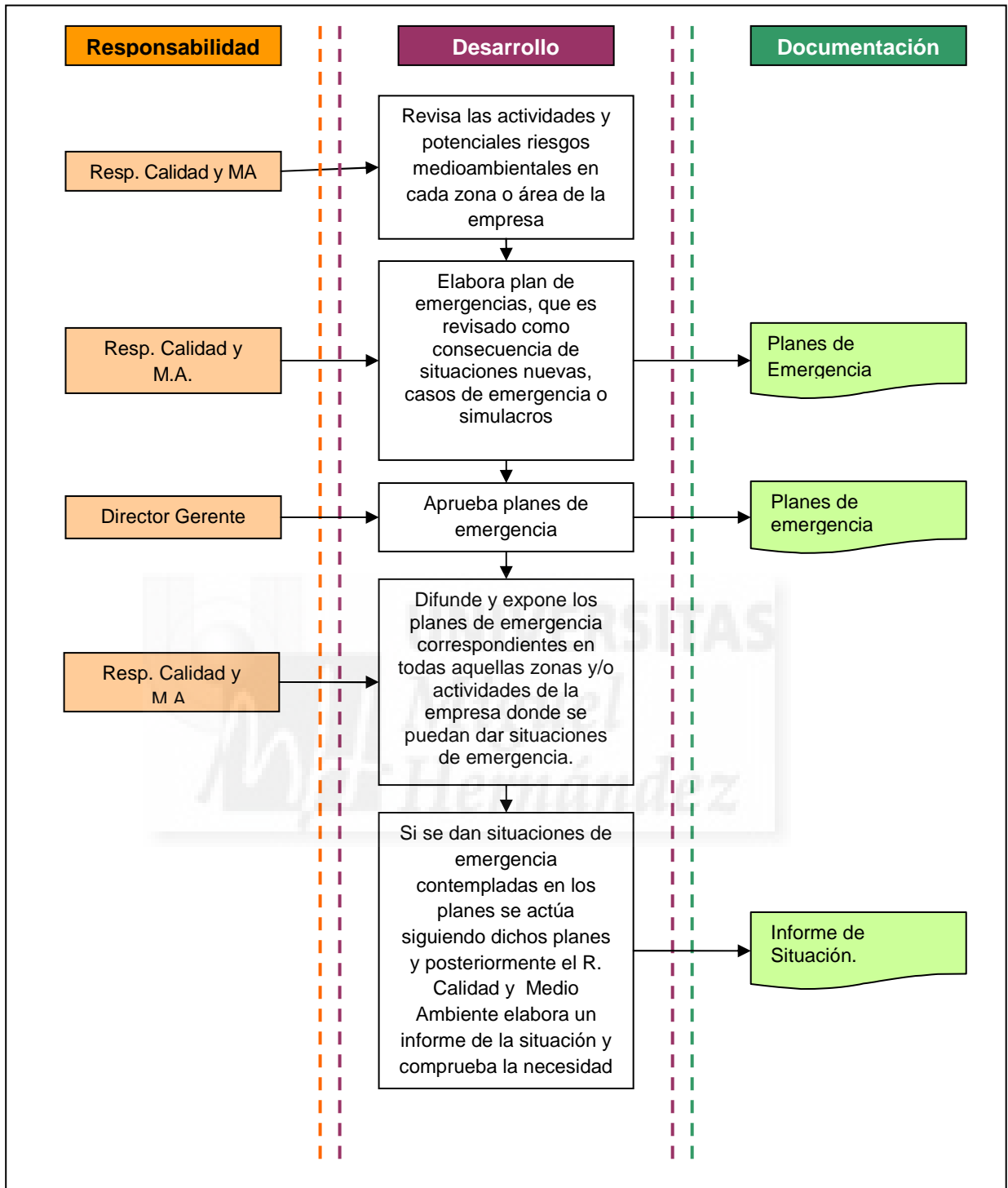
No hay

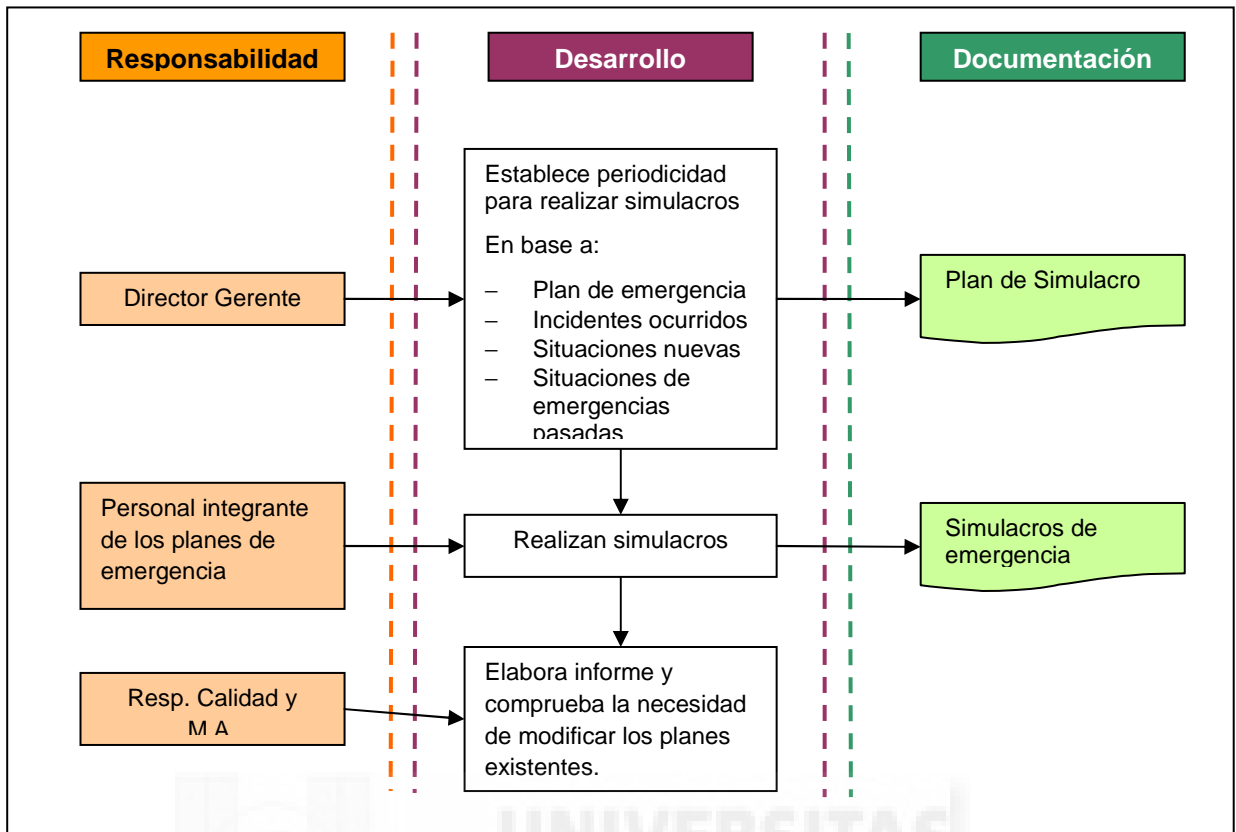
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Normas de Régimen Interno.



5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO





Nota: En el caso de estar ante una situación real de emergencia medioambiental, se actuará de acuerdo a los planes de emergencias establecidas y difundidas en la empresa.

6. FORMATOS Y ANEXOS

- Simulacros de emergencias
- Planes de emergencia
- Plan de simulacros
- Informes de situación (en caso de emergencia real)

PROCEDIMIENTO 10: EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

1. OBJETO

Definir la sistemática para llevar a cabo las compras de materiales, equipos y servicios necesarios para la correcta prestación de servicios, asegurándose que éstos cumplen los requisitos de calidad establecidos y realizar la adecuada selección y evaluación de los proveedores.

2. ALCANCE

Este Procedimiento aplica a las compras y/o contratación de materiales, equipos y servicios que estén directamente relacionados con la calidad de servicio prestado. Así mismo, aplica a aquellas empresas y/o servicios subcontratados que puedan afectar al Medio Ambiente.

Recursos materiales:

- Material de oficina
- Mobiliario para formación.
- Medios Audiovisuales para Formación
- Equipos de acondicionamiento de salas de formación (A/A, Calefacción, etc.)
- Equipos informáticos.
- Otros materiales y equipos cuya calidad pueda afectar a la calidad de los trabajos y servicios ofrecidos por el SERVICIOS, S.A.

Servicios:

- Agencias de Viaje
- Mensajerías
- Hoteles, transporte, restaurantes, servicios de catering, azafatas, coordinación de medios audiovisuales para actos, montaje de stands, etc., cuando estos servicios incidan en la calidad prestada por SERVICIOS, S.A.
- Colaboradores externos, (asesores, gestores, laboratorios técnicos, copistería, imprenta, etc.) que afecten directa o indirectamente sobre la calidad final del servicio que presta SERVICIOS, S.A.
- Metodología para la subcontratación y evaluación de monitores de formación

3. DEFINICIONES

Contrato / Acuerdo: Acuerdo entre SERVICIOS, S.A. y un proveedor estableciendo las condiciones de suministro de un determinado producto y/o servicio.

Homologación: Proceso inicial de selección al que se somete a un proveedor o subcontratista por el que se determina o no su aptitud para trabajar con SERVICIOS, S.A.

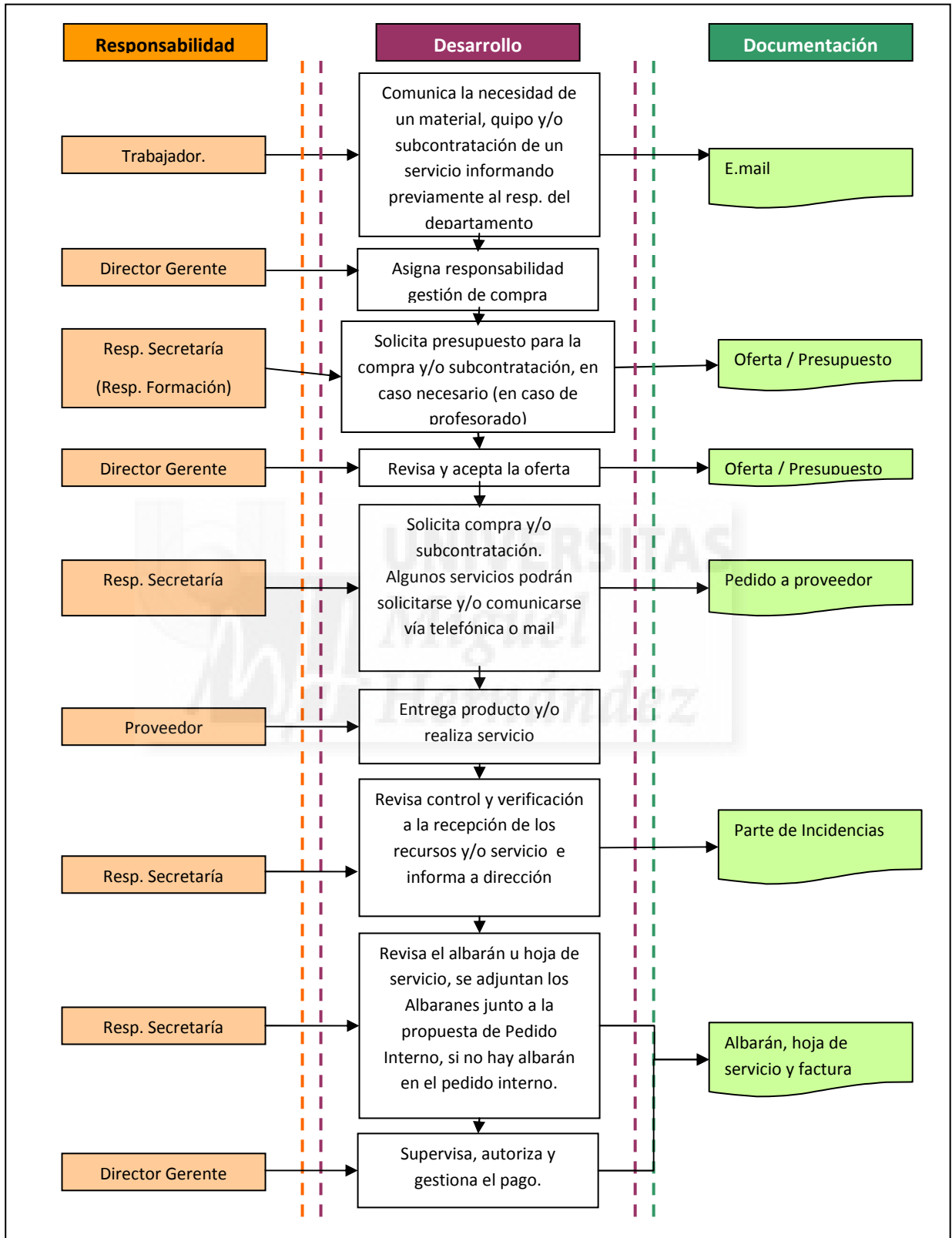
Evaluación: Proceso continuo de seguimiento de las aptitudes de un proveedor o subcontratista en su relación con SERVICIOS, S.A.

Incidencia: Fallo de calidad/seguridad del proveedor o incumplimiento de algún requisito.

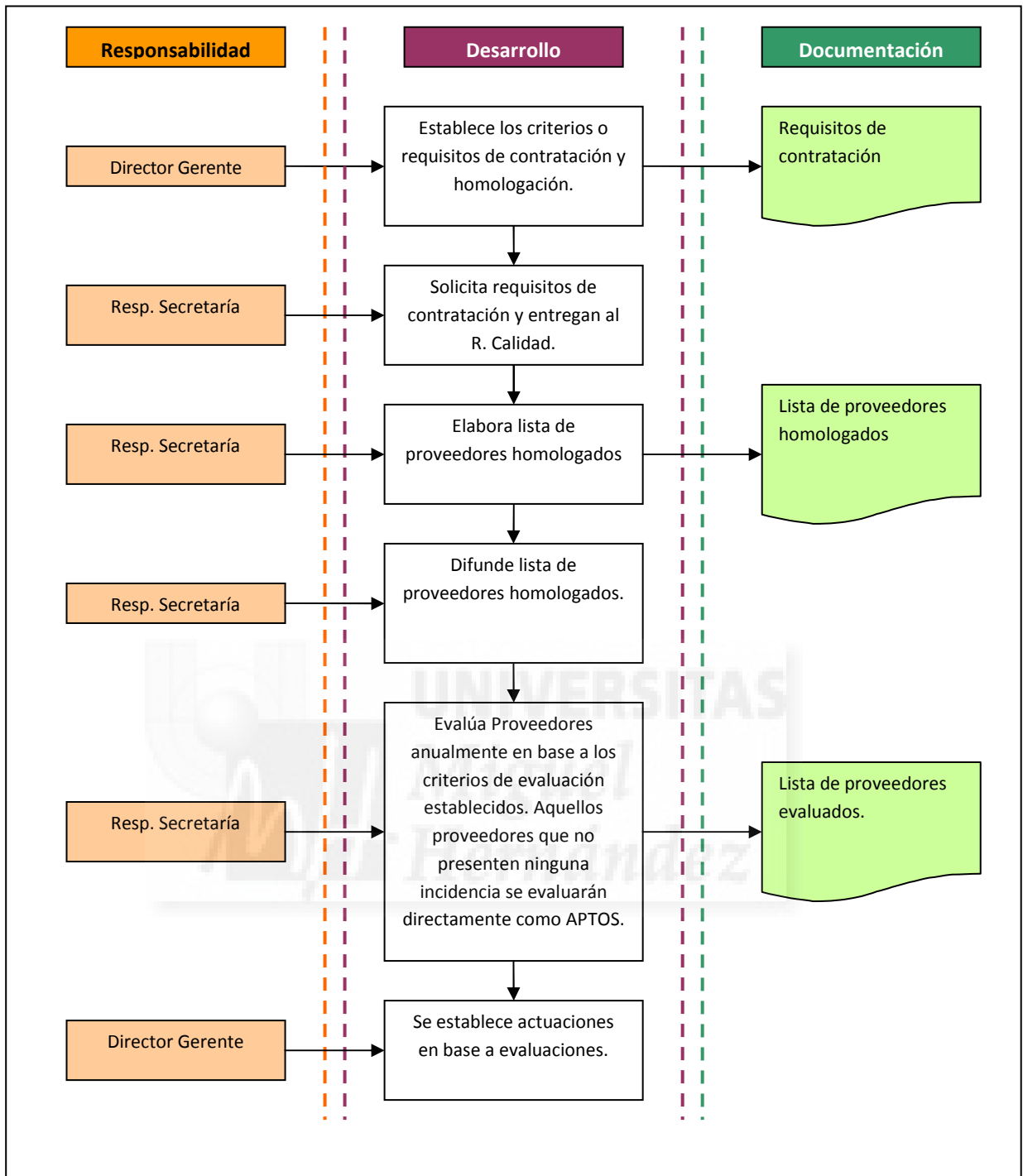


4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

4.1. COMPRAS Y SUBCONTRATACIONES



4.2. HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN



NOTA: Los distintos proveedores de la empresa tienen como PERIODO DE PRUEBA desde la adquisición de un producto o servicio hasta el siguiente, siempre y cuando no se hayan producido incidencias notables. Este periodo de prueba se establece en 1 envíos y la homologación será efectiva siempre y cuando se cumplan los requisitos de contratación y el periodo de Prueba.

4.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

TIPO DE INCIDENCIA (GRAVEDAD)	PUNTOS
GRAVES (G)	100
MEDIAS (M)	50
LEVES (L)	10

PUNTUACION (PROVEEDOR): $P = N^{\circ} G \times 100 + N^{\circ} M \times 50 + N^{\circ} L \times 10$

PUNTUACIÓN	ACCIÓN
≤ 150	-
> 150	Presenta a Gerencia para que decida [dejar de comprarles, solicitarles acciones correctivas (por escrito) o levantar el veto]

5. FORMATOS Y ANEXOS

- Pedido a Proveedor
- Lista de Proveedores Homologados
- Lista de Proveedores Evaluados

PROCEDIMIENTO 11: AUDITORÍAS INTERNAS

1. OBJETO

Definir la sistemática para la realización de auditorías internas del SGA de SERVICIOS, S.A., para determinar el grado de eficacia y el grado de conformidad del mismo con los requisitos de la norma de referencia y los establecidos por la misma organización de SERVICIOS, S.A., así como proporcionar información para la Revisión del Sistema por la Dirección.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos, productos y servicios incluidos dentro del alcance del Sistema de Gestión Ambiental que se detalla en el Manual.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

No hay.

4. DEFINICIONES

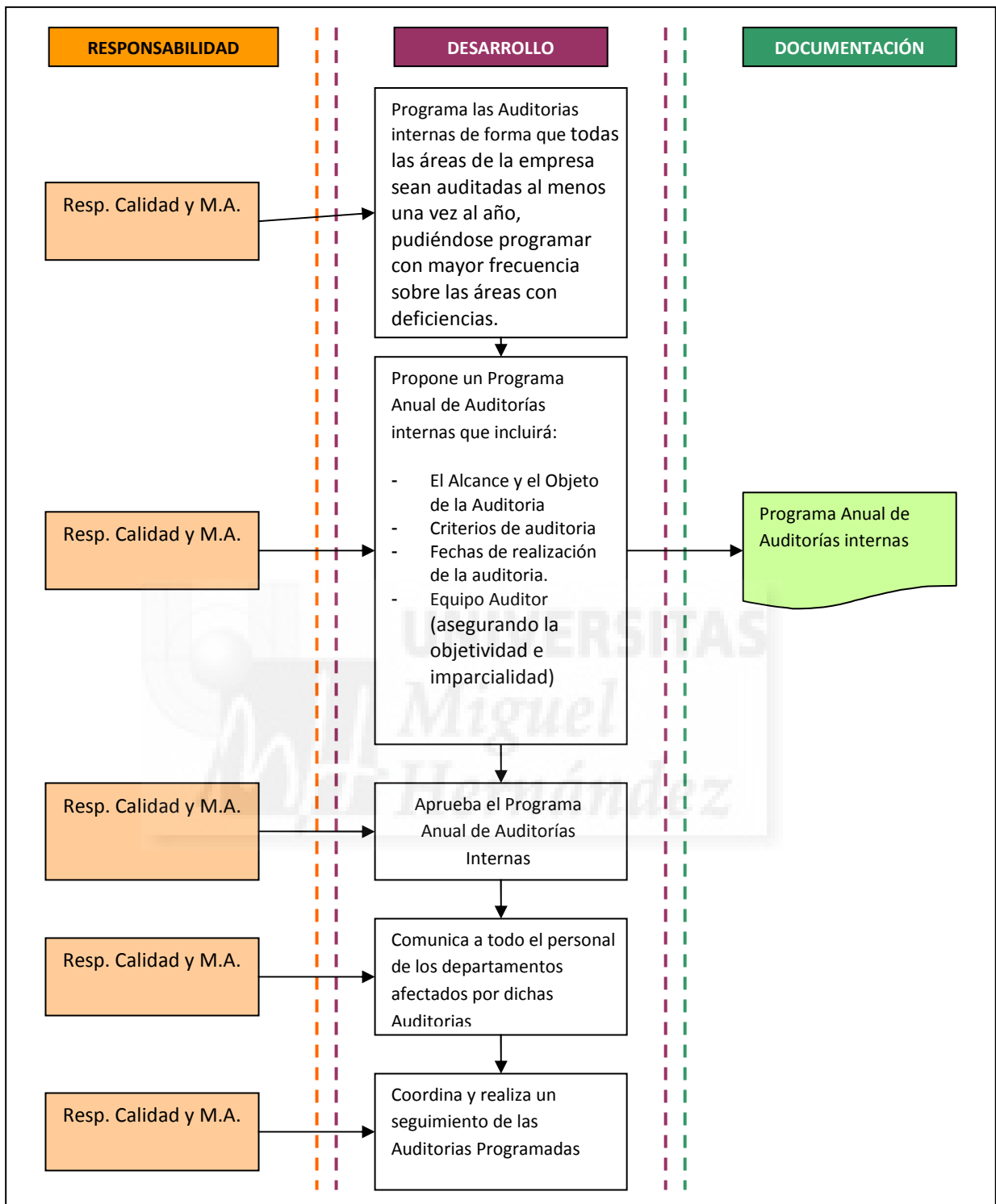
No hay.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

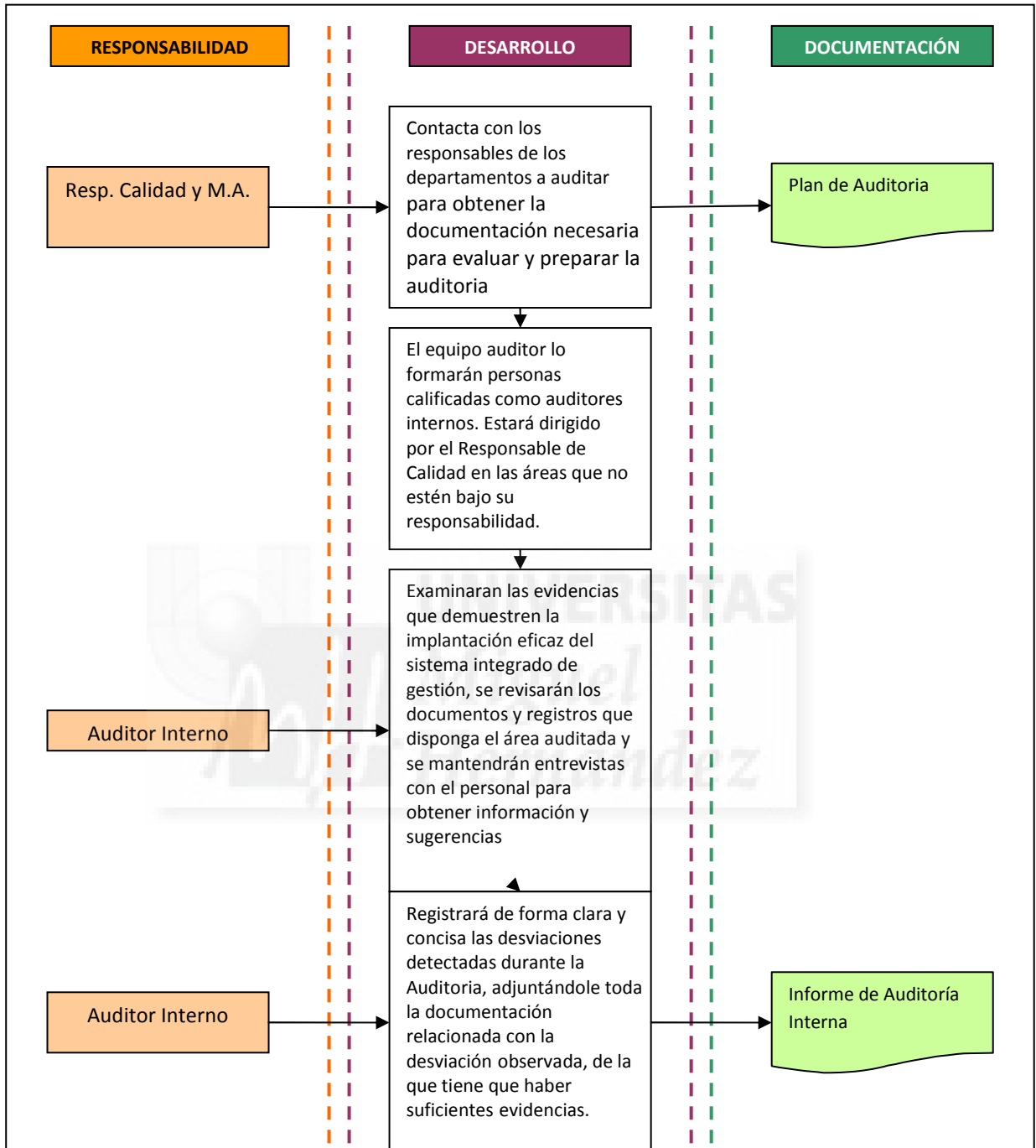
Podrán participar como auditores y realizar o participar en auditorías internas personal propio con cualificación suficiente o ajena a SERVICIOS, S.A., demostrando la siguiente calificación exigida:

- Experiencia en formación e implantación de sistemas de gestión de la calidad y medioambientales de al menos 2 años.
- Haber realizado un curso de auditoría de al menos 40 horas de duración con una entidad de reconocido prestigio, preferentemente acreditada por ENAC.

5.1. PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS

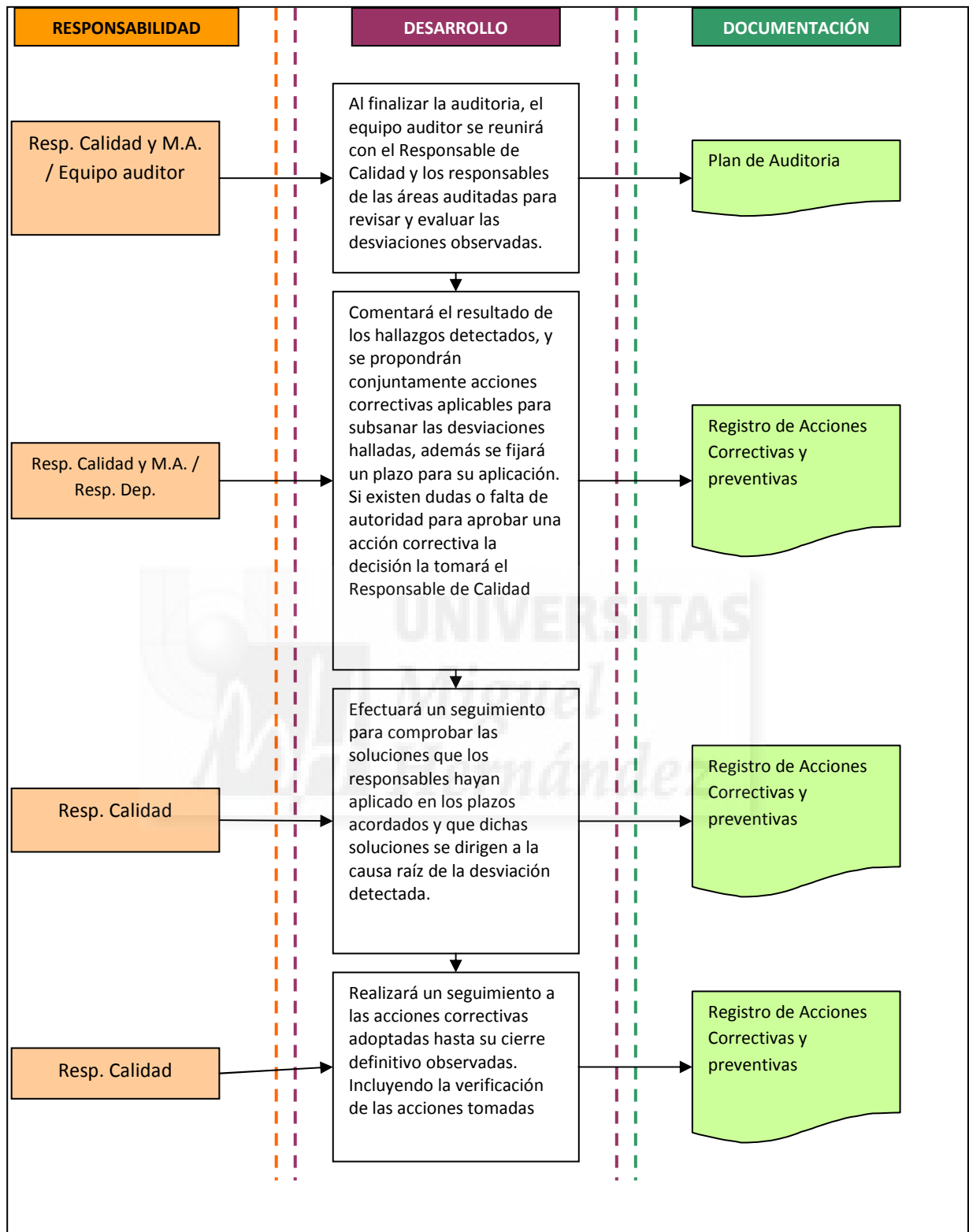


5.2. REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA



Para facilitar la realización de la auditoria el Responsable de Calidad y Medio Ambiente podrá preparar listas de comprobación o verificación que ayuden al equipo auditor a revisar los puntos críticos del área auditada.

5.3 ACCIONES CORRECTIVAS



6. FORMATOS Y ANEXOS

- Plan de auditorias
- Informe de auditoría interna
- Programa anual de auditorías (PAA)

PROCEDIMIENTO 12: NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS

1. OBJETO

Describir el tratamiento y control ante cualquier no conformidad con los requisitos especificados y cualquier desviación o desajuste del Sistema de Gestión.

Definir la sistemática para prevenir y /o corregir las no conformidades mediante acciones preventivas y/ o correctivas respectivamente.

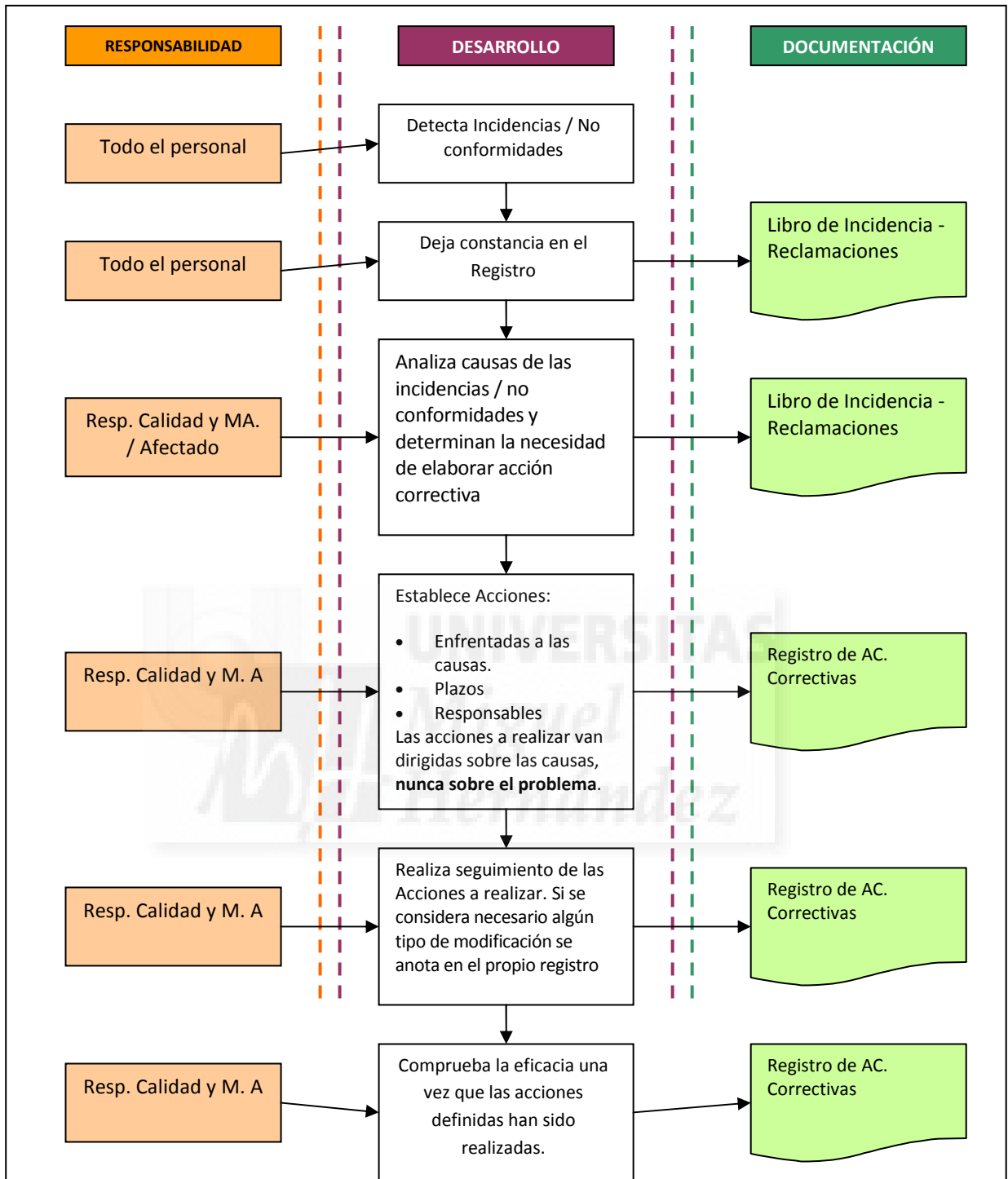
2. ALCANCE

Alcanza a cualquier no conformidad detectada en **SERVICIOS, S.A.** con las especificaciones o requisitos definidos, o a desviaciones/ desajustes del Sistema de Calidad.

3. DEFINICIONES

- No conformidad = incidencia: Incumplimiento de un requisito, Fallo, desviación, desajuste.
- Tratamiento de una no conformidad: Acción que se ha de realizar para tratar una no conformidad con el fin de resolver esta última.
- Reclamación: Cualquier queja del cliente, expresada de forma verbal o escrita, sobre defectos relacionados con la calidad del producto o servicio.
- Acción Correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Análisis y evaluación de riesgos y oportunidades: para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



Las acciones correctivas o preventivas suelen implicar cambios en los procesos, o bien revisiones en las especificaciones del servicio o revisiones de los documentos.

(POC 01 Control de Documentación y Registros).

Una Acción Correctiva vendrá derivada de:

- Una No Conformidad del proceso / servicio o del propio Sistema de carácter grave.

- La repetición de una No conformidad.
- Revisiones del sistema por la dirección.

Las acciones derivadas del análisis de riesgos y oportunidades:

- No Conformidades potenciales que pueden darse en el futuro.
- Detección de falta de satisfacción de los clientes, aunque no se haya recibido ninguna queja.
- Detección por parte de alguna persona de un potencial problema que pueda traducirse en desviaciones del Sistema.
- Revisiones del Sistema por la Dirección.

5. FORMATOS Y ANEXOS:

- Libro de incidencias, reclamaciones.
- Registro Acciones correctivas y preventivas.



14. CONCLUSIONES

ISO 14001:2015 establece los requisitos para que el Sistema de Gestión ambiental (SGA) de una organización pueda lograr la protección del medio ambiente y responder a las condiciones del entorno cambiantes.

Los principales cambios que se observan en ISO 14001:2015 son:

- Incorporación de la Estructura de Alto Nivel (Annex SL). Siendo ahora un marco común para la edición y revisión de las nuevas normas de sistemas de gestión.
- Se incluye como nuevo requisito la gestión ambiental estratégica, es necesario conocer el contexto de la organización, identificando cuestiones internas y externas relevantes para la organización y el medio ambiente, y las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes y con ello establecer las correspondientes acciones en el marco del Sistema de Gestión Ambiental (SGA). El contexto de la organización proporciona el marco para la evaluación de los riesgos asociados con las amenazas y oportunidades.
- Se incluyen responsabilidades específicas para la Alta Dirección, que deberá demostrar su liderazgo y compromiso con la gestión ambiental. La Alta Dirección podrá delegar estas funciones, pero siempre manteniendo la responsabilidad.
- La Política Ambiental deberá incluir el compromiso de “protección del medio ambiente”, la “prevención de la contaminación” y otros compromisos tales como el uso sostenible de recursos, cambio climático, protección de la biodiversidad y ecosistemas.
- La organización deberá determinar criterios para evaluar su desempeño ambiental incluyendo el uso de indicadores adecuados.
- Se exige un análisis del ciclo de vida, lo que implica la ampliación del control e influencia de la organización sobre los impactos ambientales desde la obtención y producción de materias primas hasta el tratamiento final del producto.
- Existen requisitos explícitos y más detallados para las comunicaciones internas y externas.

- Se incorpora el término “información documentada” en sustitución de “documentos” y “registros”. La organización tiene flexibilidad de determinar cuándo necesita “procedimientos. Cualquier formato (papel, nube, etc.) será válido.

Las normas internacionales de gestión medioambiental proporcionan a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión medioambiental efectivo que puede ser integrado con otros requisitos de gestión, para ayudar a las organizaciones a conseguir objetivos económicos y medioambientales. ISO 14001 ha sido escrito para poder aplicar el SGA a organizaciones de todo tipo y tamaño y para acomodarse a la diversidad de condiciones geográficas, culturales y sociales.

El éxito de un sistema de gestión basado en ISO 14001 depende del compromiso de todos los niveles y funciones, especialmente de la Alta Dirección. Un sistema de este tipo permite a un organismo que establezca y evalúe la efectividad de los procedimientos para fijar una política y unos objetivos medioambientales, alcanzar conformidad con ellos y demostrar esa conformidad a otros. El objetivo global de la norma es apoyar la protección y prevención medioambiental de la polución en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

No obstante, para alcanzar los objetivos medioambientales, el sistema de gestión medioambiental debe animar a las organizaciones a considerar la implantación de las prácticas y la tecnología mejor disponible donde sea económicamente viable. Además, la relación coste-eficacia de dicha tecnología debe ser tomada en cuenta por completo.

15. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Norma UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental Requisitos con orientación para su uso. Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR septiembre 2015
2. Guía de Transición ISO 14001 “Pasando de ISO 14001:2004 a ISO 14001:2015, el nuevo estándar internacional para los sistemas de gestión ambiental”. Grupo BSI, 2014
3. Documento técnico “Introducción al Anexo SL”, la nueva estructura de alto nivel para todas las futuras normas de sistemas de gestión. Grupo BSI, 2015
4. Documento “Sistemas de Gestión ambiental Requisitos con orientación para su uso según UNE-EN-ISO 14001:2015”. AENOR
5. Materiales jornada "Nueva Norma ISO 14001:2015. Entendiendo el enfoque y preparándose para la transición" julio 2014 Bureau Veritas Certification
6. Materiales de la jornada informativa de cambios en las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015. Grupo SGS. Parque Tecnológico de Fuente Álamo. 14 de abril de 2016, Fuente Álamo
7. Norma UNE-EN ISO 14001:2004 Sistemas de gestión ambiental Requisitos con orientación para su uso. Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR noviembre 2004
8. Documentación Máster de Dirección y Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, formación a distancia. Organización: Asociación de Químicos de Murcia, SGS, Ilustre Colegio Oficial de Químicos. Edición 2011
9. The International Organization for Standardization
10. Apuntes asignatura Gestión Ambiental Máster PRL UMH
11. Trabajos Finales de Máster PRL – UMH



16. ANEXOS

ANEXO I: Propuesta de checklist para Gap Analysis ISO 14001:2015

Criterios de Evaluación

%	Nivel de madurez
0	No se realiza la actividad. Sin definir
25	Se ha definido, pero no se ha implementado
50	Definida e implantada, pero parcialmente eficaz
75	Definida, implantada y madura. Alcanza resultados esperados
100	Excelente definida, implantada y optimizada

%	Acciones
0	Definir e implantar
25	Implantar
50	Revisar
75	Mejorar
100	Benchmark



GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
4	Contexto de la organización										
	4.1 Conocimiento de la organización en su contexto										
4.1	¿Ha determinado la organización cuestiones externas e internas que son pertinentes para su dirección estratégica?		X		X						Equipo de estudio
	¿Afectan estos su capacidad para lograr los resultados previstos del SGA?	X					X				Equipo de estudio
	¿Se hace seguimiento y se revisa la información sobre estos asuntos internos y externos?		X		X						Equipo de estudio
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas										
4.2	¿Se han determinado las partes interesadas relevantes para el SGA?	X		Manual de Gestión				X			Actualizar
	¿Se ha determinado qué requisitos tienen dichas partes que sean relevantes para el SGA?	X						X			Actualizar
	¿Se ha determinado su impacto o impacto potencial?		X		X						Equipo de estudio
	¿Se hace seguimiento y se revisa la información sobre partes interesadas?		X		X						Desarrollar procedimiento
	4.3 Determinación del alcance del SGA										
4.3	¿Se han utilizado los límites y la aplicabilidad del SGA para establecer su alcance?	X		Manual de Gestión				X			Actualizar
	¿Se han incluido en el SGA todas las actividades, productos y servicios de la organización que estén dentro del alcance?	X						X			Actualizar

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
	¿Existe información documentadas sobre el alcance y está disponible para las partes interesadas?	X		Procedimiento de Control de la Información documentada					X		Actualizar
	¿Se hace un seguimiento y se revisa la información sobre el alcance?	X							X		Actualizar
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos											
4.4	¿Se establecen uno o más procesos para tener confianza en que se controlan, se planificada y se logran los resultados deseados?	X		Mapa del proceso				X			Actualizar
	¿Se integran los requisitos del SGA a los diversos procesos de negocio?	X		Manual de Gestión Procedimiento de control de la documentación y registros					X		Actualizar
	¿Se incorporan las cuestiones asociadas al contexto de la organización y los requisitos de las partes interesadas dentro de su SGA?	X		Mapa del proceso				X			Actualizar
5 Liderazgo											
5.1 Liderazgo y compromiso											
5.1	¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al SGA?	X		Manual de Gestión		X					
	¿La alta dirección se encuentra involucrada o dirige las responsabilidades específicas del SGA?	X				X					
	¿Cumple la alta dirección con sus obligaciones y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de las acciones del SGA?	X				X					

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
5.2 Política ambiental											
5.2	¿Quedan especificados los tres compromisos básicos: proteger del medio ambiente, cumplir con los requisitos legales y otros requisitos de la organización y la mejora continua del SGA para la mejora del desempeño ambiental?	X		Manual de Gestión Política ambiental		X					
	¿Los compromisos específicos de la organización son pertinentes a su contexto e incluyen condiciones ambientales locales o regionales?		X					X			Equipo de estudio
	¿Posibilita que la organización establezca sus objetivos ambientales, llevar a cabo acciones para lograr sus resultados previstos y permita la mejora continua?	X		Política ambiental Procedimiento de planificación		X					X
	¿Se mantiene como información documentada, es comunicada dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas?	X		Manual de Gestión Procedimiento de control de la documentación y registros		X					X
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización											
5.3	¿Se asegura la alta dirección de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen y comuniquen?	X		Manual de Gestión							
	¿Las personas involucradas en el SGA conocen su rol, responsabilidad y autoridad para cumplir los requisitos de la Norma?	X		Procedimiento de RRHH y planificación							
6	Planificación										

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades											
6.1.1 Generalidades											
6.1	¿Dispone la organización de un método para determinar sus riesgos y oportunidades?		X		X						Equipo de estudio
	¿Se han determinado los riesgos y oportunidades relacionados con los aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, cuestiones, necesidades y expectativas de las partes interesadas?	X		Procedimiento de planificación				X			Actualizar
	¿Se han determinado las situaciones de emergencia potenciales?	X		Procedimiento de planes de emergencia					X		Actualizar
	6.1.2 Aspectos ambientales										
	¿La organización ha determinado sus aspectos ambientales y los impactos ambientales asociados?	X		Procedimiento de aspectos ambientales					X		Actualizar
¿Se ha utilizado una perspectiva de ciclo de vida reflexionado sobre sus etapas para determinar los aspectos ambientales (que pueda controlar, en los que pueda influir y los asociados)?	X		Procedimiento de compras			X				Equipo de estudio Modificar proceso	
¿El método de determinación considera condiciones normales y anormales, de parada y arranque, situaciones de emergencias potenciales y ya ocurridas?	X		Procedimiento de aspectos ambientales y planes de emergencia						X		

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)						Acción
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75	100	
	¿Ha determinado la empresa si hay aspectos ambientales en los que pueda influir y el grado de control que puede ejercer?	X		Procedimiento gestión de aspectos ambientales					X		Actualizar
	¿Existe un método y criterios coherentes para determinar los aspectos ambientales significativos?	X								X	
	¿Se comunica los aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización?	X		Procedimiento de comunicación y de formación					X		Actualizar
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos											
	¿Se ha determinado con un nivel de detalle suficiente los requisitos legales y otros requisitos identificados en el apartado 4.2, que son aplicables a sus aspectos ambientales?	X		Procedimiento aspectos ambientales						X	
	¿Se ha determinado con un nivel de detalle suficiente cómo se aplican a la organización los requisitos legales y otros requisitos?	X		Procedimiento Gestión de Residuos						X	
6.1	¿Existe información documentada de sus requisitos legales y otros requisitos?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
	6.1.4 Planificación de acciones										
	¿Se planifica a alto nivel las acciones que se han de tomar dentro del SGA?	X		Procedimiento de planificación					X		Modificar proceso

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
	¿Las acciones abordan los aspectos ambientales significativos, requisitos legales y otros requisitos, los riesgos y las oportunidades prioritarios?	X		Procedimiento de aspectos ambientales				X			Actualizar
	¿En la planificación se consideran las opciones tecnológicas y requisitos financieros, operacionales y de negocio?	X		Procedimiento de planificación		X					
6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos											
6.2.1 Objetivos ambientales											
6.2	¿La alta dirección establece los objetivos ambientales compatibles con la dirección estratégica?	X		Manual de Gestión Revisión por la Dirección					X		Actualizar
	¿Los objetivos ambientales se comunican a las personas que trabajan bajo el control de la organización, que tienen capacidad para influir en su logro?	X		Normas de Régimen interno					X		Actualizar
	¿Se realiza un seguimiento, medición y revisión de los objetivos?	X		Gestión de Indicadores					X		Actualizar
	¿Se conserva información documentada sobre los objetivos ambientales?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros					X		Actualizar
6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales											

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
	¿En la planificación se determina qué se va a hacer, qué recursos son necesarios, el responsable, la finalización y cómo se evaluarán los resultados?	X		Procedimiento de planificación					X		Actualizar
	¿Se considera cómo se pueden integrar las acciones en el proceso de negocio para el logro de los objetivos ambientales?	X							X		Actualizar
7	Apoyo										
	7.1 Recursos										
7.1	¿La alta dirección se asegura del suministro eficaz de recursos a quienes tengan responsabilidades en el SGA?	X		Manual de Gestión Revisión por la Dirección						X	
	7.2 Competencia										
7.2	¿Reúnen los requisitos de competencia las personas cuyo trabajo tenga el potencial de causar un impacto ambiental significativo?	X		Procedimiento de RRHH y Procedimiento de formación					X		Actualizar
	¿Reúnen los requisitos de competencia las personas a las que se les haya asignado responsabilidades relacionadas con el SGA?	X							X		Actualizar
	¿Se conserva información documentada apropiada como evidencia de la competencia?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros					X		Actualizar
	7.3 Toma de conciencia										

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
7.3	¿Las personas que realizan trabajo bajo el control de la organización conocen la existencia de la política ambiental, su propósito y su función para el logro de los compromisos y cómo su trabajo puede afectar a la capacidad de la asociación para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos?	X		Procedimiento de comunicaciones Procedimiento de RRHH						X	Actualización
7.4 Comunicación											
7.4.1 Generalidades											
7.4	¿Se establecen procesos de comunicación interna y externa con los niveles y funciones apropiados?	X		Procedimiento de comunicaciones						X	
	¿Se responde a las comunicaciones pertinentes sobre el SGA?	X								X	
	¿El enfoque satisface las necesidades de las partes interesadas diferentes?	X								X	
	¿El enfoque satisface las necesidades específicas de partes interesadas individuales?	X								X	
	¿Se realiza un análisis posterior de las quejas para detectar oportunidades de mejora en el SGA?	X								X	
	¿Se conserva información documentada como evidencia de las comunicaciones?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
7.4.2 Comunicación interna											

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
	¿Se comunica internamente la información pertinente del SGA entre los diversos niveles y funciones, incluidos los cambios del sistema?	X		Procedimiento de comunicaciones					X		Actualizar
	¿Los procesos de comunicación permiten que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización contribuyan a la mejora continua?	X							X		Actualizar vías de comunicación
7.4.3 Comunicación externa											
	¿Se comunica externamente información pertinente al SGA según los procesos de comunicación y los requisitos legales y otros requisitos?	X		Procedimiento de comunicaciones					X		Actualizar vías de comunicación
7.5 Información documentada											
7.5.1 Generalidades											
7.5	¿Incluye el SGA información documentada requerida por esta Norma Internacional?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
	¿Incluye información documentada determinada como necesaria para la eficacia del SGA?	X								X	
7.5.2 Creación y actualización											
	¿Existe una identificación y descripción, formato y medios de soporte establecidos para la información documentada?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
	¿Se lleva a cabo una revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación?	X								X	
7.5.3 Control de la información documentada											

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)						Acción
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75	100	
	¿La organización dispone de un método de control operacional en coherencia con el ciclo de vida que asegura que los procesos sean eficaces y el logro de los resultados deseados?	X		Procedimiento de Gestión de Residuos Procedimiento de identificación de Aspectos Ambientales Procedimiento de Gestión de Indicadores Procedimiento de Gestión de la Formación Procedimiento de Comunicación				X			Equipo de trabajo
	¿Se asegura la empresa de que los procesos contratados externamente están controlados o que se tenga influencia sobre ellos dentro del grado de control e influencia definidos?	X		Procedimiento de compras						X	
	¿Existe información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
	¿Se hace un seguimiento y se revisa la información sobre la planificación y el control operacional?	X		Procedimiento de planificación						X	

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
8.2 Preparación y respuesta ante emergencias											
8.2	¿Se planifican acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por situaciones de emergencia?	X		Procedimiento de planes de emergencia					X		Actualizar
	¿Se responde a situaciones de emergencia reales?	X							X		
	¿Se toman acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto potencial?	X							X		
	¿Se ponen a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas?	X							X		
	¿Se evalúan y revisan los procesos y las acciones de respuesta planificada?	X							X		
	¿Se proporciona información y formación pertinentes con relación a la preparación y respuesta ante emergencias a las partes pertinentes?	X		Procedimiento de Planes de Emergencia Procedimiento de Gestión de la Formación Procedimiento de Comunicación						X	
	¿Existe información documentada en la medida necesaria para tener confianza en que los procesos se llevan a cabo de manera planificada?	X								X	
¿Se hace un seguimiento y se revisa la información de la preparación y respuesta ante emergencias?	X								X		
9 Evaluación del desempeño											
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación											

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción	
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100
9.1	9.1.1 Generalidades										
	¿Se realiza el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño ambiental?	X		Procedimiento de Gestión de Indicadores						X	
	¿Se asegura de que se usan y mantienen los equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados?	X								X	
	¿Se evalúa el desempeño ambiental y la eficacia del SGA?	X						X			Actualización
	¿Se comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental?	X								X	
	¿Existe información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, medición, análisis y evaluación?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X	
	¿Se hace seguimiento y se revisa la información sobre seguimiento, medición, análisis y evaluación?	X						X			Actualización
	9.1.2 Evaluación del cumplimiento										
¿Se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos?	X								X		
¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento?	X		Procedimiento de control de la documentación y registros						X		

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015												
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)					Acción		
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75		100	
	¿Se hace seguimiento y se revisa la información sobre evaluación del cumplimiento?										X	
9.2 Auditoría interna												
9.2.1 Generalidades												
9.2	¿Se lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGA?			Procedimiento Auditorías Internas								
	9.2.2 Programa de auditoría interna											
	¿Se establecen, implementan y mantienen uno o varios programas de auditoría interna?			Procedimiento Auditorías Internas								
	¿Se tiene en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías previas?											
	¿Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de ésta?											
9.3 Revisión por la dirección												
9.3	¿La alta dirección revisa el SGA a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas?			Manual de Gestión Procedimiento de control de la documentación y registros								
	¿Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección?											
10	Mejora											
	10.1 Generalidades											

GAP ANALYSIS – ISO 14001:2004 vs. ISO 14001:2015											
Cláus.	Requisitos a identificar	¿Ya implementado?			¿Cumple? (%)						Acción
		SÍ	NO	Listar evidencia	NO	SÍ	25	50	75	100	
10.1	¿Se determinan las oportunidades de mejora (9.1,9.2 y 9.3) e implementan las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en el SGA?	X		Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas					X		Equipo de estudio
10.2 No conformidad y acción correctiva											
10.2	¿Se reacciona ante la no conformidad y se evalúa la necesidad de acciones para eliminar sus causas?	X		Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas					X		Equipo de estudio
	¿Son apropiadas las acciones correctivas a la importancia de los efectos de las NC encontradas, incluidos los impactos ambientales?	X							X		Equipo de estudio
10.3 Mejora continua											
10.3	¿Se mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGA para mejorar el desempeño ambiental?	X		Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas					X		Equipo de estudio

ANEXO II: Registros de información representativa de los procedimientos

P01-R01 Tablas de acceso a la legislación

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
www.boe.es	Legislación Nacional	Todos	Semanal	Resp. Legislación de cada departamento
www.carm.es/borm	Legislación Autonómica	Todos	Semanal	
http://eur-lex.europa.eu/es/index.htm	Directivas y reglamentos europeos	Todos	Semanal	
www.sefcarm.es	Boletín informativo de empleo y formación	Formación	Semanal	Resp. Formación
www.agro-alimentarias.coop/inicio	Subvenciones y ordenes	Formación	Semanal	Resp. Formación
Westlaw (aranzadi) www.aranzadidigital.es/	legislación y jurisprudencia	Jurídico	Diaria	Resp. Jurídico
Europea del derecho	legislación y jurisprudencia	Jurídico	Diaria	Resp. Jurídico
www.agroinformacion.com	Legislación de carácter estatal (área fitosanitarios)	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.infoagro.com	Lista de límites máximos de residuos de plaguicidas y su control.	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.empresasostenible.info	Normativa medioambiental	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
www.magrama.gob.es/es/	Información del área de fitosanitarios	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.SERVICIOS.S.A.es	Información agronómica LMR Producto fitosanitario Legislación	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.agrodigital.com	Actualización de Legislación	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.consumer.es/seguridad-alimentaria/	Calidad de producto	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.appluslaboratories.com/es/	Calidad de producto	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.croem.es	Legislación Medioambiental	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.medioambiente.org/	Legislación Medioambiental	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
www.ecorresponsabilidad.es/	Convenio de Responsabilidad ambiental	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.magrama.gob.es/	Ministerio de medioambiente	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
www.carm.es	Normativa seguridad alimentaria y medioambiental regional	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semanal	Resp. Calidad
http://www.globalreporting.org/Home	Responsabilidad Social Empresarial	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semestral	Resp. RSE
http://accionesostenible.org/index.php?Itemid=227&id=1719&option=com_content&task=view	Responsabilidad Social Empresarial	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semestral	Resp. RSE
http://www.observatorio.rsc.org/	Responsabilidad Social Empresarial	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semestral	Resp. RSE
http://www.responsabilidadsocial.net/	Responsabilidad Social Empresarial	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semestral	Resp. RSE
http://www.responsabilidadsocialempresarial.es/	Responsabilidad Social Empresarial	Calidad, Medio Ambiente y seguridad alimentaria	Semestral	Resp. RSE

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
www.insht.com	Legislación PRL	Prevención de Riesgos Laborales	Diaria	Resp PRL
www.cisslaboral.com	Legislación Laboral y seguridad social	Laboral	Diaria	Resp Laboral
www.seg-social.es	Legislación Laboral y seguridad social	Laboral	Diaria	Resp Laboral
www.cgsmurcia.org	Legislación Laboral y seguridad social	Laboral	Diaria	Resp Laboral
www.sepe.es/	Legislación Laboral y seguridad social	Laboral	Diaria	Resp Laboral
www.mtas.es	Legislación Laboral y seguridad social	Laboral	Diaria	Resp Laboral
www.agrodigital.com	Información y legislación	Técnico	Diaria	Resp. Técnicos
Correos electrónicos Técnicos Responsables Sectores CCAE	Reuniones, información general, legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Dpto. Técnico
Revistas del Sector (Alcuza).	Noticias de interés, aplicación legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	Mensual	Resp. Sectorial Aceite y vino

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
lista@ciberagropolis (Boletines Terra Agraria)	Noticias de interés, legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	Suscripción diaria e-mail	Resp. Sectorial Aceite y vino
noticias@agroinformación	Información agraria	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	Suscripción diaria e-mail	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.asaja.com	Noticias de interés, legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.coagirmurcia.org/	Noticias de interés, legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.europa.eu.int.com	Legislación, documentos trabajo.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.eur-lex.es	Legislación, documentos trabajo.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.infoagro.com	Información agraria	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino
www.magrama.gob.es/es/	Información agraria, legislación, etc.	Técnico (Sectorial Aceite/Vino)	En caso de necesidad	Resp. Sectorial Aceite y vino

FUENTE DE ACCESO (ORGANISMO)	INFORMACIÓN RECIBIDA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	RESP. CONTROL
www.agro-alimentarias.coop/inicio	Legislación seguros agrarios	Técnico (Seguros agrarios)	Diaria	Resp. seguros
www.noticias.juridicas.com	Legislación seguros agrarios	Técnico (Seguros agrarios)	Diaria	Resp. seguros

Resp. Calidad:

Fecha



P02. PLANIFICACIÓN

P02-R01 Planificación de los objetivos medioambientales

PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES 2016						
Indicador	Acciones	Responsable	Participantes	Plazo	Recursos	Seguimiento
Consumo de energía eléctrica	Realización de Charlas formativas por dptos. De Sensibilización Medioambiental.	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	ene-16	5H	Se realizan charlas
	Colocación de carteles informativos sobre Buenas Prácticas Medioambientales por las Instalaciones	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	dic-16	5H	El consumo eléctrico en el año 2013 fue de 32729,07 kw y en el 2014 fue 41703,91 kw
	Control de los consumos de electricidad	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	dic-16	Necesarios	
	Registro y seguimiento de los consumos de electricidad	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	dic-16	Necesarios	
	Elaboración informe anual	Resp. Sección	Resp. Calidad	oct-16	200 h	Se realiza informe anual
Número de contenedores	Sensibilización del personal	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	dic-16	Necesarios	El personal esta sensibilizado.
	Control de las retiradas de medicamentos	Resp Calidad y Medioambiente	Resp Calidad y Medioambiente	dic-16	Necesarios	Se han retirado 5 contenedores de medicamentos en el año

P03. GESTIÓN DE RRHH

P03-R01 Tabla de perfiles del puesto

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
Gerente	1	<p>Planificación para la organización de Actos y actividades de cualquier tipo en los que el GRUPO mantenga una posición activa (Ferias, Viajes, Jornadas, Seminarios, etc.).</p> <p>Coordinación general de los diferentes departamentos del GRUPO.</p> <p>Asesoramiento específico al Presidente de SERVICIOS, S.A. incluyendo la planificación de su agenda.</p> <p>Organización y desarrollo de las reuniones del Consejo Rector y Asambleas Generales de SERVICIOS, S.A..</p> <p>Responsable de la revisión de los contratos, ofertas y pedidos de los clientes. Además es responsable de la gestión de compras y subcontrataciones, pudiendo delegar la ejecución de algunas tareas en los responsables de departamentos.</p> <p>Elaboración de normas e instrucciones de carácter interno del GRUPO tales como uso de equipos e instalaciones, salidas, horarios, etc.</p> <p>Recopilación de noticias aparecidas en medios de comunicación que afecten al grupo o a actividades de entidades asociadas y distribución a las mismas y al personal del GRUPO afectado.</p> <p>Revisión y distribución en su caso de la correspondencia externa recibida.</p> <p>Relaciones con los medios de comunicación.</p> <p>Relaciones con Proveedores del GRUPO tomando la última decisión en cuanto a la aceptación de ofertas o contratos.</p> <p>Planifica y organiza las comunicaciones externas del GRUPO (Boletín, Revista, Radio, Televisión)</p> <p>Supervisión y control de la TESORERÍA del GRUPO.</p> <p>Por delegación del Consejo Rector, negociación con</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
		<p>entidades financieras.</p> <p>Realización del informe de gestión, propuestas de actuación para futuros ejercicios y elaboración de presupuestos del GRUPO.</p> <p>Se encarga de la planificación directa de los recursos humanos del GRUPO, salvo en casos puntuales donde puede delegar en el Responsable del Departamento para el que se selecciona el personal.</p>
Director Adjunto	1	<p>Apoyo a Gerente en Coordinación general de los departamentos y actividades de la empresa</p> <p>Relaciones con los socios y miembros del Consejo Rector</p>
Secretaria	1	<p>Atención y comunicaciones con las entidades asociadas y a Clientes.</p> <p>Coordinación de las actividades relacionadas con la ofimática, incluyendo tanto la solución de problemas, así como la propuesta de incorporación de nuevos equipos y programas.</p> <p>Asesoramiento para la Gestión de Patentes y Marcas</p> <p>Proporcionar a los medios de comunicación los datos referentes a los precios del mercado de liquidación de los productos agrícolas. (Precios de Mercado y Precios al Agricultor).</p> <p>Control del Archivo General de Documentación legal y administrativa del GRUPO</p> <p>Coordinación administrativa de actividades diversas del GRUPO.</p> <p>Coordinador de la gestión de eventos</p> <p>Coordinación de la página WEB de SERVICIOS, S.A., así como acceso a información recogida en Internet.</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
Director AMOPA	1	<p>Responsable de la coordinación del Departamento Técnico</p> <p>Información legal y asesoramiento de cuantos aspectos se estimen oportunos para el funcionamiento de las entidades reconocidas como Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas así como de las gestiones propias que otorga dicho reconocimiento.</p> <p>Asistencia técnica para el reconocimiento de entidades como Organizaciones de Productores de Frutas y Hortalizas.</p> <p>Asistencia técnica para el reconocimiento de entidades como APAS.</p> <p>Asistencia técnica para la elaboración y seguimiento de los Programas Operativos de las entidades asociadas.</p> <p>Información sobre retiradas y transformación a las entidades asociadas y Clientes, documentos, plazos, condiciones requisitos, etc.</p> <p>Apoyo en actividades de formación.</p> <p>Actividades de promoción, representación y apoyo a las Organizaciones de Productores en diversos foros tanto públicos como privados (administración, otras asociaciones del sector, ferias, medios de comunicación, etc).</p>
Resp. Formación	1	<p>Responsable de la Coordinación del Departamento de Formación.</p> <p>Asistencia, en representación del GRUPO a cursos y jornadas de Recursos Humanos y formación organizada por cualquier tipo de Organización.</p>
Administrativo (técnicos formación)	4	<p>Planificación de los cursos de formación a los trabajadores del Grupo SERVICIOS, S.A.</p> <p>Diseño, organización, desarrollo, evaluación y justificación de todas las acciones formativas de cualquier tipo organizadas por el GRUPO.</p> <p>Actuación como ponente o monitor en cursos y jornadas, tanto organizadas por SERVICIOS, S.A., como por otras</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
		empresas del grupo.
Resp. Servicio Mancomunado de PRL	1	<p>Responsable de Coordinación del Departamento de PRL</p> <p>Asegurar que el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales funciona correctamente y cumple lo establecido en el contrato con los clientes del mismo.</p> <p>Realiza un control de todo el funcionamiento del departamento.</p> <p>Emite los presupuestos de las nuevas empresas que desean ingresar en el servicio.</p> <p>Firma los certificados de formación de los cursos impartidos por personal del servicio de las empresas de su zona.</p>
Resp. Adm /Contabilidad	1	<p>Desarrollo de todas las tareas administrativas relacionadas con la contabilidad, facturación y las obligaciones fiscales del GRUPO (en la medida en que estas no sean abordadas por asesores externos). Este punto incluye especialmente los apuntes contables, libros contables y de matrícula, presentación de impuestos, etc.</p> <p>Atención al Cliente en todo lo referente a consultas y reclamaciones relacionadas con aspectos económicos (facturación, cobros, pagos, cuotas, etc.).</p> <p>Gestión y tramitación del INTRASTAT.</p> <p>Facilitar documentos contables para justificación de actividades y colaboración en la misma</p> <p>Relaciones con los asesores fiscales, laborales, etc.</p> <p>Realización de trámites administrativos relacionados con los seguros agrarios.</p> <p>Gestión administrativa de documentación a presentar en Centros Oficiales y de otro tipo.</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
Contable	1	<p>Apoyará en todo lo posible al Resp. De Contabilidad y Resp. Formación.</p> <p>Se encargará de gestionar facturas y albaranes</p>
Director Técnico	1	<p>Coordinación del equipo técnico del GRUPO en lo que se refiere a procedimientos de trabajo, contenidos y consecución de los objetivos previstos.</p> <p>Organización de visitas técnicas de agricultores a Campos de Ensayo, Instalaciones de Cooperativas o de otro tipo.</p> <p>Coordinación de Proyectos relacionados con la creación de Campos de Ensayo (diferentes a los Programas de Colaboración con la Consejería). Junto con los Técnicos de Campo de las Cooperativas, diseña, planifica actividades y controla el funcionamiento de los campos de ensayo.</p> <p>Coordinación de la parte asignada a SERVICIOS, S.A. en proyectos conjuntos con otras Organizaciones (CEBAS, CIDA, UNIVERSIDAD, etc.), fundamentalmente en lo que se refiere a temas técnicos.</p>
Técnicos	5	<p>Elaboración de estadísticas de superficies de producción y de otro tipo relacionadas con los diferentes sectores de actividad, así como incidencias sobre la campaña.</p> <p>Realización de visitas técnicas de agricultores a Campos de Ensayo, Instalaciones de Cooperativas o de otro tipo.</p>
Resp. Inmigración	1	<p>Informar y Asesorar a las Cooperativas federadas a SERVICIOS, S.A. del Servicio de Atención a Inmigrantes.</p> <p>Facilitar documento de Petición de Personal para las Cooperativas.</p> <p>Proporcionar posibles candidatos a ofertas de trabajo.</p> <p>Realizar y dar soporte a la inserción laboral.</p> <p>Asesoramiento jurídico (tipo de contratos, contratación en</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
		origen....)
Resp. Dep. Calidad / Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria	1	Responsable de Coordinación del Departamento de Calidad, M.A. y Seguridad Alimentaria
Consultores		<p>Asesoramiento en materia de legislación medioambiental, así como de normas de comercialización y otra legislación en materia de Calidad y Seguridad Alimentaria.</p> <p>Desarrollo de proyectos de Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente.</p> <p>Realización de Auditoria Internas de los Sistemas de Gestión</p>
Resp. Jurídico	1	Responsable de Coordinación del Departamento Jurídico.
Abogado	2	<p>Asesoramiento Genérico, Constitución, transformación, fusión, escisión y liquidación de sociedades.</p> <p>Adaptación de sociedades a la nueva legislación. Adaptación de Sociedades Cooperativas a la nueva Ley de Cooperativas; así como adaptación de estatutos a la normativa vigente para solicitar el reconocimiento como Organización de Productores.</p> <p>Preparación de todo tipo de acuerdos (aumentos y reducción de capital, ceses y nombramientos, traslados y cambios de denominación...).</p> <p>Informes de sociedades para conocer su ubicación, órganos de administración, objeto social, depósito de cuentas, contratos mercantiles.</p>

PERFIL DE PUESTO	N° DE PERSONAS	FUNCIONES
		<p>Impugnación de acuerdos sociales, convocatorias judiciales de Juntas ...</p> <p>Asesoramiento diverso; liquidaciones tributarias; recursos, reclamaciones en vía económico-administrativa e interposición de recursos contencioso-administrativos</p> <p>Solicitudes, escritos y comunicaciones a la Administración, alegaciones en vía administrativa, recursos en la vía económico-administrativa y contencioso-administrativa, en todas las instancias y contra cualquier cuestión.</p> <p>Transmisiones hereditarias, donaciones, compraventas, permutas, redacción de todo tipo de contratos y documentos y defensa judicial</p> <p>Asistencia en comparecencia ante órganos jurisdiccionales, informe sobre situación procesal de procedimientos en los que la entidad sea parte tanto en la jurisdicción civil, penal como contencioso-administrativa, así como la defensa jurídica ante dichas jurisdicciones.</p> <p>Asesoramiento General a las Cooperativas asociadas a SERVICIOS, S.A. en asuntos de índole jurídica.</p> <p>Representación jurídica de las entidades del GRUPO ante las instituciones públicas.</p> <p>Comparecencia en foros en representación de las cooperativas.</p> <p>Asistencia en proyectos empresariales de las entidades asociadas a SERVICIOS, S.A. que requieran asesoramiento jurídico.</p>

PERFIL DE PUESTO	Nº DE PERSONAS	FUNCIONES
Resp. Laboral	1	Control del personal, altas, bajas, pago a los trabajadores y junto con la asesoría realiza las nóminas y seguros sociales
Responsable de Subvenciones	1	<p>Asesoramiento Genérico, Constitución, transformación, fusión, escisión y liquidación de sociedades.</p> <p>Adaptación de sociedades a la nueva legislación. Adaptación de Sociedades Cooperativas a la nueva Ley de Cooperativas; así como adaptación de estatutos a la normativa vigente para solicitar el reconocimiento como Organización de Productores.</p> <p>Preparación de todo tipo de acuerdos (aumentos y reducción de capital, ceses y nombramientos, traslados y cambios de denominación...).</p> <p>Informes de sociedades para conocer su ubicación, órganos de administración, objeto social, depósito de cuentas, contratos mercantiles.</p> <p>Impugnación de acuerdos sociales, convocatorias judiciales de Juntas ...</p> <p>Asesoramiento diverso; liquidaciones tributarias; recursos, reclamaciones en vía económico-administrativa e interposición de recursos contencioso-administrativos</p> <p>Solicitudes, escritos y comunicaciones a la Administración, alegaciones en vía administrativa, recursos en la vía económico-administrativa y contencioso-administrativa, en todas las instancias y contra cualquier cuestión.</p> <p>Transmisiones hereditarias, donaciones, compraventas, permutas, redacción de todo tipo de contratos y documentos y defensa judicial</p> <p>Asistencia en comparecencia ante órganos jurisdiccionales, informe sobre situación procesal de procedimientos en los que la entidad sea parte tanto en la jurisdicción civil, penal como contencioso-administrativa, así como la defensa jurídica ante dichas jurisdicciones.</p>

PERFIL DE PUESTO	Nº DE PERSONAS	FUNCIONES
		<p>Asesoramiento General a las Cooperativas asociadas a SERVICIOS, S.A. en asuntos de índole jurídica.</p> <p>Representación jurídica de las entidades del GRUPO ante las instituciones públicas.</p> <p>Comparecencia en foros en representación de las cooperativas.</p> <p>Asistencia en proyectos empresariales de las entidades asociadas a SERVICIOS, S.A. que requieran asesoramiento jurídico.</p>
Técnico de Prevención	4	Realizar evaluaciones de riesgos, planificación de la acción preventiva, planes de emergencia y evacuación, formación a trabajadores, investigación de accidentes graves, elaboración y asesoramiento para la implantación del plan de prevención.
Responsable Programas de Colaboración	1	Gestión de Programas de Colaboración con la Consejería de Agricultura relacionados con la Producción, desarrollando presupuestos, planificando actividades a desarrollar y coordinando las actividades con los técnicos de las Cooperativas para que los programas funcionen.
Resp. Asesoramiento Técnico y Sectorial	1	<p>Coordinación de los sectores de SERVICIOS, S.A. junto con los técnicos asignados, realizando las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar información legal o de otro tipo, tanto al Representante del Sector de que se trate como a los técnicos de las Cooperativas de estos sectores. Esta función engloba tanto la atención a consultas directas formuladas por los socios como la anticipación en el momento que se conozca la información. - Apoyar al Representante del Sector en la convocatoria de

PERFIL DE PUESTO	Nº DE PERSONAS	FUNCIONES
		<p>reuniones sectoriales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistir a reuniones sectoriales (tanto a nivel nacional, como Consejería y cualquier otro tipo de reunión en la que el Sector deba estar presente).
Resp. Seguros Agrarios	1	Asesoramiento en materia de seguros: En especial el de Responsabilidad Civil y multirriesgo, así como en seguros agrarios. Gestión y seguimiento de los seguros agrarios y generales
Resp. Recepción	1	<p>Asistencia logística en cursos y actos desarrollados por el GRUPO (control de firmas, apoyo a ponentes y monitores, recepción de asistentes, montaje de medios audiovisuales, preparación de fotocopias, preparación de carpetas, etc.).</p> <p>Colocación de la información de interés en los casilleros de cada entidad asociada asegurando la confidencialidad de la información.</p> <p>Asistencia a la Centralita de teléfono.</p> <p>Control del material didáctico (equipos de proyección).</p> <p>Preparación de aulas para reuniones/ sesiones de formación.</p>
Resp. Mantenimiento	1	<p>Realización de todos los trabajos relacionados con el mantenimiento de las aulas de formación y de las instalaciones del GRUPO en la medida que no sea necesario la subcontratación de estos servicios.</p> <p>Control y distribución de los vehículos estacionados en el garaje.</p>

P04-R01 Plan anual de formación

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
CURSO SUPERIOR DE REDACION DE PROPUESTAS EUROPEAS Y PROGRAMA HORIZONTE 2020	TODOS	CEEIM	feb-15	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
INGLES DE NEGOCIOS	TODOS	Flexinglish	mar-15	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
INGLES DE NEGOCIOS	TODOS	SERVICIOS, S.A.	mar-15	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
INGLES B1	TODOS	Método consultores	jun-15	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
INGLES A2	TODOS	SEPE	jun-15	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
Jornada técnica: APPCC en la empresa agroalimentaria	TODOS	CIFEA	feb-16	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
JORNADA TÉCNICA: USUARIO PROFESIONAL DE PRODUCTOS FITOSANITARIOS. NIVEL CUALIFICADO	TODOS	CIFEA	feb-16	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
JORNADA TÉCNICA: USUARIO PROFESIONAL DE PRODUCTOS FITOSANITARIOS. NIVEL BASICO	TODOS	CIFEA	ener.16	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
EVALUACIÓN DE RIESGOS EN TRABAJADORAS EN SITUACIÓN DE EMBARAZO Y LACTANCIA	TODOS	ISSL	mar-16	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
Selección y uso de EPI frente a contaminantes químicos	TODOS	ISSL	jun-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
Curso CADE Curso Alta Dirección Empresarial	TODOS	AMOPA	mar-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
CURSO CONTROL DE CAMARAS DE REFRIGERACIÓN EN LA INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	TODOS	AMOPA	abr-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
INTERNET Y DISEÑO DE PAGINAS WEB	TODOS	SERVICIOS, S.A.	feb-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
Protocolo de Seguridad Alimentaria: Walmart Supply Chain Security	TODOS	AMOPA		SERVICIOS, S.A.	X		X		X		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
FORMACION CORPORATIVA TOMADORES AGROMUTUA SEGUROS AGRARIOS	TODOS	AGROMUTUA	mar-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
SEMINARIOS SOBRE EL SEGURO DE SEQUIA PARA REGADIO	TODOS	CEIGRAM	may-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		

PLAN ANUAL DE FORMACIÓN										Rev. 01	
										Año: 2016	
Actividades formativas	Dirigido a:	Impartido por:	Fecha impartición	Responsable Valoración	Valoración						Observaciones
					Profesorado		Contenido		Eficacia		
					C	I	C	I	C	I	
CURSO PERITACIONES HORTICOLAS AL AIRE LIBRE	TODOS	COOPERATIVAS AGROALIMENTARIAS ESPAÑA	may-14	SERVICIOS, S.A.	X		X		X		
NORMAS DE CALIDAD EN EXPORTACION DE FRUTAS Y HORTALIZAS.	TODOS	SERVICIOS, S.A.	sep-14	SERVICIOS, S.A.							

P05-R01 Identificación de los aspectos ambientales significativos

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		VºBº:
		Fecha: 02/01/2016
ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	PUNTUACIÓN	SIGNIFICATIVO / NO SIGNIFICATIVO
Consumo de combustible	75	SIGNATIVO
Consumo de Papel	45	SIGNATIVO
Consumo de energía eléctrica	25	SIGNATIVO
Consumo de agua	25	SIGNATIVO
Generación de pilas usadas	15	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de incendio	15	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de papel y cartón	15	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de tubos fluorescentes	15	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de equipos electricos y electrónicos	15	NO SIGNATIVO
Emisión de humo por incendio	9	NO SIGNATIVO
Derrame de agua por rotura de tuberías	9	NO SIGNATIVO
Derrame de aguas negras por rotura de la fosa vecinal	9	NO SIGNATIVO
Emisión de humo de los motores de los vehículos	9	NO SIGNATIVO
Consumo de productos de limpieza	5	NO SIGNATIVO
Consumo de toners y cartuchos de impresora	5	NO SIGNATIVO
Consumo de tubos fluorescentes	5	NO SIGNATIVO
Derrame de productos de limpieza	5	NO SIGNATIVO
Generación de residuos sólidos urbanos	5	NO SIGNATIVO
Emisión de gas por rotura de extintor	3	NO SIGNATIVO
Fugas de gas de los equipos de refrigeración	3	NO SIGNATIVO

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES SIGNIFICATIVOS		V°B°:
		Fecha: 02/01/2016
ASPECTO MEDIOAMBIENTAL	PUNTUACIÓN	SIGNIFICATIVO / NO SIGNATIVO
Generación de mobiliario usado	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de medicamentos	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de plástico	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de toner	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de CD's	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de vidrio	3	NO SIGNATIVO
Generación de residuos de envases metálicos contaminados	3	NO SIGNATIVO
Ruido generado por los equipos eléctricos y/o electrónicos	3	NO SIGNATIVO
Ruido generado por las puertas del garage	3	NO SIGNATIVO
Ruido generado por los vehículos en el garage	3	NO SIGNATIVO
Emisión de vapores y olores de productos de limpieza	1	NO SIGNATIVO
Generación de aguas negras	1	NO SIGNATIVO

P05-R02 Parte de control y seguimiento de consumos y generaciones de residuos

PARTE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONSUMOS Y GENERACIONES DE RESIDUOS													V°B°:	
													Año: 2015	
ASPECTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL 2015	TOTAL 2015
TIPOS DE CONSUMO Y RESIDUOS														
CONSUMO ELÉCTRICO (Kwh)	3625,89		3194	3733	3208,07	4252,89							18013,85	41703,91
CONSUMO DE AGUA (m3)	13,00		54,00		18,00								85,00	132,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE PAPEL Y CARTÓN (Kg)	20,00	10,00	20,00	15,00	20,00	15,00							100,00	230,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS ASIMILABLES URBANOS (RSU)	15,00	15,00	20,00	10,00	15,00	18,00							93,00	447,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE ENVASES (kg)	6,00	10,00	6,00	6,00	7,00	5,00							40,00	60,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS													0,00	1,00

PARTE DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CONSUMOS Y GENERACIONES DE RESIDUOS													V°B°:	
													Año: 2015	
ASPECTOS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL 2015	TOTAL 2015
TIPOS DE CONSUMO Y RESIDUOS														
ELECTRICOS Y ELECTRÓNICOS (kg)														
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE TONER DE IMPRESIÓN (uds)							30,00						30,00	22,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE TUBOS FLUORESCENTES (kg)													0,00	6,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE PILAS USADAS (kg)			3,00										3,00	8,00
GENERACIÓN DE RESIDUOS DE MEDICAMENTOS (kg)			2,00										2,00	5,00
GESTIÓN DE RESIDUOS DE VIDRIO (kg)		5,00		5,00		3,00							13,00	18,00

P05-R03 Tabla de valoración de aspectos ambientales

	CRITERIO DE VALORACIÓN	RESIDUOS	VERTIDO	EMISIONES	RUIDOS	CONSUMOS	SITUACIONES DE EMERGENCIA/ANORMALES
(A)	MAGNITUD	CANTIDAD DE UN TIPO RESIDUO/CANTIDAD TOTAL RESIDUOS	VOLUMEN (m ³ /AÑO)	TIEMPO DE EMISIÓN DE LA FUENTE QUE PROVOCA LA EMISIÓN (H/DÍA)		CANTIDAD DE UN TIPO DE CONSUMO/CANTIDAD TOTAL CONSUMOS	
		1)<5% 3) Entre ambos 5)>30%				1)<5% 3) Entre ambos 5)>30%	
		CR (CANTIDAD/ VALOR RELATIVO (Ej. Tm producción, volumen facturación,...) (1)	1)< 1500 3) Entre ambos 5)>5000	1)<4 3) Entre ambos 5) >6	CR (CANTIDAD/ VALOR RELATIVO (Ej. Tm producción, volumen facturación,...) (1)		
		1)<Cr ₀ x 0'9 3) Entre ambos 5)> Cr ₀ x 1'1			1)<Cr ₀ x 0'9 3) Entre ambos 5)> Cr ₀ x 1'1		
(B)	NATURALEZA O PELIGROSIDAD	1) No peligroso 5) Catalogado como peligroso	1) Inocuo o no se mezcla con agua de ningún proceso y sin necesidad de tratamiento 3) Agua que contiene materia orgánica y el	1)No necesita tratamiento antes de su emisión, y además no provoca irritaciones ni en ojos ni en tejidos. 3) El tratamiento que necesita es únicamente	MEDIDA PROTECCIÓN AUDITIVAS colectivos (barreras, pantallas acústicas,...) o individuales, (EPI, tapones,...)	GENERA RESIDUOS	1)Inocuo o no genera residuos 3)Irritante o genera residuos no peligrosos 5)Nocivo o peligroso o genera residuos peligrosos

	CRITERIO DE VALORACIÓN	RESIDUOS	VERTIDO	EMISIONES	RUIDOS	CONSUMOS	SITUACIONES DE EMERGENCIA/ANORMALES		
			tratamiento obligatorio que necesita es únicamente filtración 5) Agua con componentes que pueden modificar los parámetros de vertido y que necesita tratamiento avanzado de depuración	filtración. Provoca irritaciones leves de piel, ojos y tejidos. 5) El tratamiento que necesita debe ser avanzado de depuración. Puede reaccionar violentamente con agua o aire o ser potencialmente cancerígeno.	1) No necesarias 3) Dispone de medidas 5) Sin medidas pero se necesitan				
		DESTINO	VALOR LÍMITE (VL)	VALOR LÍMITE (VL)		ORIGEN	CONTROLABLE		
(C)	LEGALES	1) Reutilizable in situ o retirado por proveedor 3) Reciclable o valorizable 5) Vertedero	1) No Necesario regulación 3) $\leq 0,8 \times VL$ 5) Entre $0,8 \times VL$ y el VL	<table border="1"> <tr> <th>ENTORNO (2)</th> </tr> <tr> <td>1) No existe zona protegida, centro docente, hospital o residencia a < de 30 m 3) Esta en centro urbano 5) Se encuentra a < de 30 m de zona protegida, centro docente, hospital o residencia</td> </tr> </table>		ENTORNO (2)	1) No existe zona protegida, centro docente, hospital o residencia a < de 30 m 3) Esta en centro urbano 5) Se encuentra a < de 30 m de zona protegida, centro docente, hospital o residencia	1) A partir de fuentes renovables o reciclado 5) A partir de fuentes No renovables o natural	1) Controlable por una única persona y no se propaga a >10m. 3) Controlable por equipo interno y no se puede propagar fuera de la empresa 5) Controlable por equipo externo y se puede propagar fuera de los límites de la empresa.
ENTORNO (2)									
1) No existe zona protegida, centro docente, hospital o residencia a < de 30 m 3) Esta en centro urbano 5) Se encuentra a < de 30 m de zona protegida, centro docente, hospital o residencia									

Nota:- 1) Se elige este criterio si se decide utilizar CR como indicador medioambiental del parámetro más desfavorable

VL = valor más elevado

2) Se aplica este criterio si no es de aplicación el anterior

3) Si el criterio no se puede cuantificar y es aplicable se la asigna la puntuación más desfavorable

4) Si el criterio no fuera aplicable se la puntuaría con el valor de 1

P06-R01 Tabla de indicadores

DEPARTAMENTO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
Jurídico	Altas/Bajas de Asociados al departamento jurídico	Altas ≥ 4 Bajas ≤ 3	Semestral
Jurídico	Nº de Ingresos	≥ 50.000 €	Semestral
Jurídico	Nº de recobros	≥ 15.000 €	Semestral
Técnico (Seguros)	Comisiones recibidas por primas de Seguros no agrarios	≥ 6000 €	Semestral
Técnico (Seguros)	Comisiones recibidas por primas de Seguros Agrarios	≥ 70.000 €	Semestral
Servicio Prevención	Contabilización de Bajas y Altas de cooperativas y fincas	Positivo	Semestral
Consultoría	% Ofertas aceptadas	50	Mensual / Anual
Consultoría	Nº total de ofertas emitidas	70	Semestral
Consultoría	Total trabajado (€)	50.000	Semestral
Consultoría	Total facturado (€)	40.000	Semestral
Calidad	% reclamaciones fundadas	10	Semestral
Calidad	Nº Incidencias por departamentos	10	Semestral
Calidad	Grado de satisfacción del cliente	> 3	Semestral

DEPARTAMENTO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
Ayudas / subvenciones	Nº de cooperativas a las que se tramitan las ayudas en año n / igual año n-1	$n+1 \geq n$	Semestral
Ayudas / subvenciones	€ de Subvención año (n) / € de Subvención año (n-1)	$n+1 \geq n$	Anual
Formación	% cursos cancelados en relación a los cursos programados.	$< 8\%$	Semestral
Formación	Nº de cursos en los que la media de la evaluación de los alumnos es inferior o igual a 3	$X \leq 3$	Semestral
AMOPA	Nº de solicitudes realizadas / Nº reconocimientos aceptados	> 1	Anual
AMOPA	Nº de bajas como OPFH	0	Anual
Asesoramiento Explotaciones	Nº de Agricultores adheridos	≥ 50	Semestral
Medio Ambiente	Consumo eléctrico (Kwh)	≤ 7500	Mensual / Anual
Medio Ambiente	Consumo de Agua (m3)	≤ 190	Mensual / Anual
Medio Ambiente	Gestión de residuos de papel y cartón (kg)	≥ 700	Mensual / Anual
Medio Ambiente	Gestión de Residuos Asimilables a Urbanos (RSU) (kg)	≥ 10000	Mensual / Anual
Medio Ambiente	Gestión de Residuos eléctricos y electrónicos (kg)	≥ 22	Mensual / Anual



DEPARTAMENTO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
Medio Ambiente	Gestión de Residuos de toner de impresión (Uds)	≥ 10000	Mensual / Anual

P07-R01 Solicitud de contenedores de reciclaje para empresas

SOLICITUD DE CONTENEDORES DE RECICLAJE PARA EMPRESAS

La Dirección General de Calidad Ambiental de la Consejería de Agricultura y Agua, con el fin de fomentar la campaña “Separar y reciclar está en tus manos”, pone a disposición de las empresas, los contenedores de separación selectiva que se muestran a continuación para la recogida de residuos.

Los contenedores son de cartón rígido de 60 cm de altura y de 40x40 cm de anchura.

Modelo de contenedor	nº de contenedores
	2
	20

CONTENEDOR AMARILLO PARA SEPARAR Y RECICLAR RESIDUOS PLÁSTICOS	8
--	---

D./D^a..... con D.N.I..... como representante legal de la empresa SERVICIOS, S.A. con CIF..... F- , domicilio social en..... y teléfono , se compromete a garantizar la adecuada gestión de los residuos conforme a la legislación vigente.

MURCIA , a 31 de OCTUBRE de 2008

Fdo. (Sello)



P07-R02 Registro de comunicaciones externas

REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	
--	--

FECHA	ORIGEN / DESTINO	ASUNTO / TRATAMIENTO
06/10/2008	Servicios Industriales (Ayuntamiento de Murcia).	Solicitud de contenedores al Ayuntamiento
23/10/2008	HALECO	Solicitud de contenedores para la gestión de sus residuos.
23/10/2008	ALQUI.ENVAS	Solicitud de contenedores para la gestión de sus residuos.
23/10/2008	IMPRIMATEC, SLL	Presupuesto servicio recogida de residuos.
31/10/2008	Dirección General de Planificación, Evaluación y Control Ambiental (Consejería de Agricultura y Agua)	Solicitud de contenedores de reciclaje para empresas.
06/02/2009	SERPROLIN	Solicitud de las fichas técnicas de los productos de limpieza.
13/07/2009	IMPRIMATEC, SLL	Solicitud de Autorización de Transportista Actualizada.
17/07/2009	Grupo SERVICIOS, S.A.	Comunicación de incidencias encontradas en la generación de residuos.
22/07/2009	Grupo SERVICIOS, S.A.	Comunicación sobre normas medio ambientales en la empresa.
17/01/2010	Dirección General de Planificación, Evaluación y Control Ambiental (Consejería de Agricultura y Agua)	Presentación de Certificados de cumplimiento de Compromisos de Responsabilidad Ambiental de las cooperativas adheridas al Pacto Social de Responsabilidad Ambiental.
01/09/2009	Dirección General de Planificación, Evaluación y Control Ambiental (Consejería de Agricultura y Agua)	Requerimiento a SERVICIOS, S.A. de los Compromisos de Responsabilidad Ambiental de las cooperativas adheridas al Pacto Social de Responsabilidad Ambiental.
21/10/2009	Dirección General de Planificación, Evaluación y Control Ambiental (Consejería de Agricultura y Agua)	Presentación de los objetivos propuestos de Responsabilidad Ambiental para el periodo 2009/2010 para SERVICIOS, S.A. y las cooperativas adheridas al Pacto Social de Responsabilidad Ambiental.
06/11/2009	Dirección General de Planificación, Evaluación y Control Ambiental (Consejería de Agricultura y Agua)	Presentación de Certificados de cumplimiento de Compromisos de Responsabilidad Ambiental del periodo 2008 para SERVICIOS, S.A. y las cooperativas adheridas al Pacto Social de Responsabilidad Ambiental.

REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS	
--	--

FECHA	ORIGEN / DESTINO	ASUNTO / TRATAMIENTO
21/01/2010	QUIPONS	Solicitud de firma de compromiso de en temas de calidad y medio ambiente.
21/01/2010	SERPROLIN	Solicitud de firma de compromiso de en temas de calidad y medio ambiente.
09/02/2010	Cooperativas asociadas	Aclaraciones de la Ley 4/2009
23/02/2010	Cooperativas asociadas	Solicitud de asistencia a jornada técnica sobre planta de biodigestión anaerobia
11/04/2010	ECA	Solicitud de Presupuesto para la realización de la OCA.
19/04/2010	SERVICIOS, S.A.	Se aprueba presupuesto por parte de Gerencia. Y se pospone la realización a junio para evitar problemas por los cortes de luz.
24/06/2010	ECA	Se realiza inspección y se esta a la espera de recibir informe OCA.
30/08/2010	ECA	Se recibe acta de inspección por OCA, a la espera de realiza las operaciones de mantenimiento necesarias para subsanar los defectos detectados.
23/11/2010	ANZORA INSTALACIONES SL	Se solucionan los defectos detectados y se esta a la espera de formalizar el contrato con empresa mantenedora.
16/12/2011	ANZORA INSTALACIONES SL	A la espera de contrato por falta del boletín eléctrico de la instalación.
11/02/2011	ANZORA INSTALACIONES SL	Ya disponemos del contrato de mantenimiento.
07/02/2013	SERVICIO DE ENERGIA	REQUERIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN
01/03/2013	FERNIVA	ENVIAN CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO INSTALACIONES BAJO TENSIÓN
15/09/2014	FERNIVA	ENVIAN CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO INSTALACIONES BAJO TENSIÓN
19/05/2015	FERNIVA	ENVIAN CERTIFICADO DE RECONOCIMIENTO INSTALACIONES BAJO TENSIÓN

P07-R03 Sistemas de comunicación

SISTEMA DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES	
SISTEMA / CANAL DE COMUNICACIÓN	MOTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
Verbal (Telefónica / personal)	Solicitud de información, ofertas, servicios, ... Consultas o comunicaciones específicas...
Visita a clientes	Realización del servicio. Tratamiento de dudas y solución de problemas.
Escrita(e-mail /Fax)	Envío de documentación y/o información relevante, información sobre cursos formativos
Reclamaciones	Reclamaciones del servicio.
Encuesta / Entrevista satisfacción	Información sobre la satisfacción de los clientes con el servicio recibido.
Página Web	Información sobre la empresa, servicios ofertados, información legislación, artículos, noticias...
Actividades formativas, charlas, conferencias, seminarios,...	Comunicación de temas variados y relevantes. Información sobre nuevos servicios/productos. Información sobre nuevas normas
Agro Región (La Verdad)	Información temas de interés agroalimentario. Información variada.
Programa de radio	Información temas de interés. Información variada.
Visitas técnicas	Dar a conocer el sector, la Federación y sus servicios.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES	
SISTEMA / CANAL DE COMUNICACIÓN	MOTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
Asistencia a ferias	Dar a conocer el sector, la Federación y sus servicios.
Nota de prensa	Información puntual de interés o noticias de gran utilidad.
Campañas publicitarias	Información relevante.
Reuniones sectoriales	Información de temas específicos del sector.
Ayudas y subvenciones	Entrega informes o memorias Subvenciones
Registro Llamadas	Consulta o comunicación individual con cuestiones relacionadas con el ámbito de trabajo
Intranet	Difusión de manera instantánea a todo el personal requerido de dudas, sugerencias o información
Buzón de sugerencias	Expresar libre y anónimamente comentarios o sugerencias encaminadas a buscar mejoras para la Organización
Casillero	Entrega de documentación o información personal.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA	
SISTEMA / CANAL DE COMUNICACIÓN	MOTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
Asamblea General	Información de la situación de la Federación. Datos de interés.
Reunión Consejo Rector	Información de situación. Temas varios.
Verbal / Telefonica	Consulta o comunicación que requiera un análisis más detallado que por otros canales
Reuniones internas	Tratar temas de carácter técnico, de dirección o informativos, para la resolución de problemas de calidad o mejora de procesos internos.
Tablón anuncios	Agilizar las comunicaciones
Buzón Personal	Recepción de documentación.
Intranet	Difusión de manera instantánea a todo el personal requerido de dudas, sugerencias o información
Buzón de sugerencias	Expresar libre y anónimamente comentarios o sugerencias encaminadas a buscar mejoras para la Organización
Registro Llamadas	Consulta o comunicación individual con cuestiones relacionadas con el ámbito de trabajo

SISTEMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA	
SISTEMA / CANAL DE COMUNICACIÓN	MOTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
Comunicación escrita (fax, correo electrónico, papel escrito, (fax, correo electrónico, papel escrito)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de requisitos legales (Declaración anual de medio ambiente, Declaración anual de envases y residuos de envases, OTRAS OBLIGACIONES) • Quejas

SISTEMA DE COMUNICACIÓN EXTERNA	
SISTEMA / CANAL DE COMUNICACIÓN	MOTIVOS DE LA COMUNICACIÓN
	<ul style="list-style-type: none">• Reclamaciones• Solicitudes de información y documentación• Solicitudes, alegaciones, Comunicaciones, etc. ...
Comunicación verbal (teléfono, entrevistas y reuniones)	<ul style="list-style-type: none">• Consultas• Quejas• Reclamaciones
Reuniones	<ul style="list-style-type: none">• Inspecciones• Consultas• Visitas a la administración.• Visitas a cualquier parte interesada

FECHA APROBACIÓN: 09/07/14 FIRMA

P08-R01 Libro de registro de residuos

LIBRO DE REGISTRO DE RESIDUOS

FECHA DE RETIRADA	CÓDIGO LER	CÓDIGO IDENTIFICACIÓN	TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	Kg uds	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
27-01-15	18 01 09	Medicamentos	1	kg	27-01-15	
28-01-15	08 03 18	Residuos de tóner de impresión	22	uds	27-01-15	
28-01-15	20 01 21*	Q14/R04/S40/C16/H06/14/A102(10)/B0019	Residuos de tubos fluorescentes	3	kg	27-01-15	
28-01-15	16 02 13*	Q06/R04/S40/C07/12/H05/A102(10)/B0019	Equipos electrónicos y eléctricos desechados	1	kg	27-01-15	
28-01-15	16 06 02*	Q6//D15//S38//C5/11//H6//A-//B0019	Pila usadas	4	kg	27-01-15	
25-09-15	18 01 09	Medicamentos	1	kg	25-09-15	

LIBRO DE REGISTRO DE RESIDUOS

FECHA DE RETIRADA	CÓDIGO LER	CÓDIGO IDENTIFICACIÓN	TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	Kg uds	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
25-09-15	16 06 02*	Q6//D15//S38//C5/11//H6//A-//B0019	Pila usadas	4	kg	25-09-15	
25-09-15	20 01 21*	Q14/R04/S40/C16/H06/14/A102(10)/B0019	Residuos de tubos fluorescentes	3	kg	25-09-15	
22-10-15	18 01 09	Medicamentos	1	kg	22-10-15	
22-12-15	18 01 09	Medicamentos	2	kg	22-12-15	
25-03-16	16 06 02*	Q6//D15//S38//C5/11//H6//A-//B0019	Pila usadas	3	kg	25-03-16	
25-03-16	18 01 09	Medicamentos	2	kg	25-03-16	
14-07-16	08 03 18	Residuos de tóner de impresión	30	uds	14-07-16	

P08-R02 Normas generales para la gestión de residuos

SEPARACIÓN Y ENVASADO DE RESIDUOS.

- SEPARAR LOS RESIDUOS DE ACUERDO CON EL PLANO.
- PROHIBIDO HACER MEZCLAS DE RESIDUOS.
- SI APARECE UN NUEVO RESIDUO COMUNICARLO AL RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.
- NO CAMBIAR DE SITIO LOS CONTENEDORES.
- LOS RESIDUOS PROCEDENTES DE LA LIMPIEZA, ASEOS,... SE TIRARÁN AL FINAL DE LA JORNADA AL CONTENEDOR DE BASURA EN LA ZONA DEL “PUNTO LIMPIO”.
- NO UTILIZAR PARA LOS RESIDUOS BIDONES NO IDENTIFICADOS PARA ELLO.

ETIQUETADO.

- LOS CONTENEDORES DEBEN ESTAR CORRECTAMENTE IDENTIFICADOS.
- ANULAR ETIQUETAS ANTERIORES QUE PUEDAN INDUCIR A ERROR.

NORMAS DE SEGURIDAD PARA EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS.

- NO TOCAR DIRECTAMENTE LOS RESIDUOS PELIGROSOS: UTILIZAR LOS GUANTES DE PROTECCIÓN DE RIESGOS QUÍMICOS.
- SI EXISTE RIESGO DE PARA LA SALUD DEL TRABAJADOR, UTILIZAR LOS EPIS NECESARIOS.
- SI SE PRODUCE ALGÚN DERRAME, ACTUAR DE ACUERDO CON EL PLAN DE EMERGENCIA ESTABLECIDO PARA DERRAMES.

P09-R01 Teléfonos de emergencia

EMERGENCIAS	112
URGENCIAS	061
INFORMACIÓN	11888-11822-11811
BOMBEROS	968 256066
POLICIA NACIONAL	091
POLICIA LOCAL	092
GUARDIA CIVIL	062
RESPONSABLE DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	
GERENCIA	606 347 662
CONFEDERACIÓN HIDROGRÁFICA DEL SEGURA	968 358 890
AGUAS DE MURCIA	968 278 000
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA Y AGUA	968 362 850
AYUNTAMIENTO	968 358 600
GESTOR AUTORIZADO	

P09-R02 Planificación de simulacros

SITUACIONES DE EMERGENCIA	FECHA ESTIMADA	COORDINADOR	VALORACIÓN DE LA EFICACIA
Vertido Accidental al alcantarillado	Junio 2016	R. Calidad y Medio Ambiente	Eficaz
Incendio	Junio 2016	R. Calidad y Medio Ambiente	Eficaz

Observaciones:

P09-R03 Planes de emergencia

FUGAS O ESCAPES DE GASES CONTAMINANTES

- Parar la actividad generadora de la emisión.

Ventilar la zona para evitar la acumulación de gases o humos tóxicos.

- No conecte ni desconecte la energía eléctrica, puede provocar un llamarazo o una explosión. No utilice el teléfono.
- Abra las ventanas y puertas para que circule el aire. Tenga en cuenta que el gas, por ser más pesado que el aire, tiende a acumularse en las zonas inferiores.
- Si la emisión proviene de un incendio o de un derrame, tratar de controlarlo según el plan de emergencia establecido para eso casos.
- Salga al exterior y desde allí póngase en contacto con el Responsable de Emergencia, si es necesario: dar señal de evacuación, avisar a los equipos de primeros auxilios y a los de evacuación para que estén en alerta por si tienen que intervenir.
- No busque el área de la fuga con una llama, sólo con espuma y jabón. Si se presenta la fuga y se enciende una llama, conserve la calma y no intente apagar el fuego de forma violenta. La llama irá disminuyendo a medida que disminuye el volumen y la presión del gas.
- Comunicar al Responsable de Medio Ambiente para evaluar la toxicidad de la emisión en función de las sustancias implicadas en la emergencia.
- Se avisará a las autoridades y organismos competentes correspondientes, detallados en la Lista de teléfonos necesarios antes situaciones de emergencia.
- Para evaluar la toxicidad de la emisión, se deberán consultar las fichas de datos de seguridad de los productos implicados.
- Elaborar informe del proceso y remitirlo a la administración correspondiente si procede.
- Elaborar no conformidad si procede.

FECHA APROBACION:

ACTUACIONES A SEGUIR EN CASO DE INCENDIO

- La persona que detecta el incendio da aviso al Responsable de Emergencia y a compañeros.
- Intentar apagar el incendio mediante el empleo de los medios de extinción disponibles.
- Detectar y alejar cualquier material combustible de la zona de peligro.
- Si es necesario:
 - Avisar a los bomberos
 - Dar señal de evacuación y avisar a los equipos de primeros auxilios y a los de evacuación para que estén en alerta por si tienen que intervenir.
- Organizar la evacuación teniendo en cuenta:
 - Procurar mantener la calma
 - No entretenerse recogiendo objetos personales
 - Proceder a cerrar puertas y ventanas para evitar el avivamiento del fuego y la propagación del humo, cerciorándose antes de que no quedan más personas
 - Si se encuentra una nube de humo salga a ras del suelo
 - Si se encuentra atrapado intente avisar de su situación y envolverse con toallas o mantas mojadas procurando permanecer en las zonas más ventiladas
- Acudir al Centro de Reunión que se encuentra en la entrada y recuento.
- Una vez extinguido el incendio, los residuos generados serán acondicionados y gestionados, según procedimiento de gestión de residuos.
- Elaborar informe del proceso y remitirlo a la administración correspondiente si procede.
- Elaborar no conformidad si procede.

FECHA :



ACTUACIONES A SEGUIR EN CASO DE DERRAMES, VERTIDOS O FUGAS ACCIDENTALES DE PRODUCTOS PELIGROSOS

- Si el vertido tiene su origen en las instalaciones (derrame, fuga,...), detener el vertido y tapar la arqueta con los medios de contención habilitados.
- Limitar el derrame rodeando la zona con materiales absorbentes, evitando que se extienda y penetre en alcantarilla y desagües.
- Detectar y alejar, si procede, cualquier fuente que pueda provocar chispa o llama.
- No coma, ni beba, ni fume cerca de una fuga o de un derrame.
- No trate de identificar el material o de encontrar la fuga con el olor, pues pueden lesionarlo o causarle la muerte
- Mantener lejos a la gente del área, en la dirección contraria al viento.
- Avisar al Responsable de Emergencia. Si es necesario: dar señal de evacuación, avisar a los equipos de primeros auxilios y a los de evacuación para que estén en alerta por si tienen que intervenir.
- Comunicar al Responsable de Medio Ambiente para evaluar el incidente.
- Se valora la importancia y las características del vertido, derrame o fuga y decide tratamiento.
- Para evaluar la toxicidad de la emisión, se deberán consultar las fichas de datos de seguridad de los productos implicados.
- Elaborar informe del proceso y remitirlo a la administración correspondiente si procede.
- Elaborar no conformidad si procede.

FECHA:

Fdo. Resp. De Calidad y Medio ambiente.



P10-R01 Compromiso de cumplimiento de las obligaciones en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

La empresa..... con CIF..... habiendo sido informada de las normas básicas a seguir durante su estancia en nuestra empresa.

SE COMPROMETE A:

- ❖ **Disponer de las autorizaciones reglamentarias** que se exijan para realizar dichas actividades, y de las obligaciones recogidas en la normativa de prevención de riesgos laborales:
- ❖ **No verter ningún tipo de sustancia contaminante** por los desagües, lavabos, urinarios, sobre el suelo de la propia empresa, etc.
- ❖ **No dejar al abandono ningún tipo de residuo** comprometiéndose a la retirada y gestión de los residuos que haya generado de acuerdo con la legislación medioambiental vigente.
- ❖ No depositar residuos u otros productos que puedan afectar al Medio Ambiente fuera de los contenedores habilitados para tal fin.
- ❖ Tener en cuenta que cualquier material que este en contacto con residuos o sustancias peligrosas se convierte en peligroso y se debe gestionar como tal.
- ❖ Utilizar los medios y recursos adecuados para realizar las actividades que le han sido encomendadas con el **menor impacto medioambiental posible**.
- ❖ Actuar ante una situación de emergencia, se deberá actuar de acuerdo con los **Planes de Emergencias** establecidos (planes de emergencia medioambientales, plan de evacuación,...)
- ❖ Respetar las normas generales establecidas por la empresa y dejar la zona de trabajo en correcto estado al acabar la labor.
- ❖ Ante cualquier duda medioambiental, consultar con el Dpto. de Calidad y Medio Ambiente.
- ❖ Usar ropa de protección adecuada
- ❖ Cumplir con las **Buenas Prácticas Medioambientales** establecidas por la empresa.

DECLARA HABER RECIBIDO:

- Información y formación sobre los riesgos en el lugar de trabajo

- Plano de evacuación

Fecha, firma y sello de la empresa



P10-R02 Requisitos de contratación /homologación proveedores y/o subcontratas

TIPO DE PROVEEDOR	REQUISITOS DE CONTRATACIÓN / HOMOLOGACIÓN
Subcontratista de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico ▪ Implantación de Protocolo de Calidad y/o Medioambiente. ▪ Informe de revisión de sus instalaciones positivo ▪ Compromiso formal por parte del proveedor del cumplimiento de las buenas prácticas medioambientales en las instalaciones de la empresa ▪ Se considera valoración positiva la firma por parte del proveedor de cláusulas contractuales que recojan las responsabilidades medioambientales del proveedor, tales como retirada de envases usados y su gestión adecuada.
<p>Empresa que realiza trabajos en las instalaciones de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza. • Mantenimiento • Construcción 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico ▪ Compromiso de cumplir con las norma de seguridad de la empresa ▪ Implantación de Protocolo de Calidad y/o Medioambiente ▪ Certificación ▪ Servicio prueba correcto
Gestores de residuos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponer de un certificado en vigor emitido por la Consejería autorizando a la empresa como gestor de residuos. ▪ Información de la entrega de residuos a un gestor autorizado.
<p>Empresa que suministran productos peligrosos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos químicos • Material de mantenimiento (grasas, aceites,...) • Productos DDD 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico ▪ Certificación ▪ Muestras proveedor ▪ Especificaciones técnicas ▪ Ficha de seguridad (si procede) ▪ Registro sanitarios y de uso alimentario e industrial de los productos

TIPO DE PROVEEDOR	REQUISITOS DE CONTRATACIÓN / HOMOLOGACIÓN
ETT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico ▪ Certificación ▪ Compromiso de cumplir con los requisitos legales
Otras compras (Material de oficina, equipos informáticos, etc...)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico ▪ Compromiso de cumplir con las norma de seguridad de la empresa ▪ Implantación de Protocolo de Calidad y/o Medioambiente. ▪ Certificación ▪ Servicio prueba correcto
Laboratorios de Calibración	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Histórico / certificación / Servicio de prueba correcto ▪ Acreditación / Homologación ▪ Trazabilidad a patrones nacionales o internacionales ▪ Certificado de homologación de su actividad
Laboratorios de ensayo de controles Medio Ambientales	
Empresa DDD	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrato ▪ Homologación por Sanidad. ▪ Carnet de aplicadores de plaguicidas (DDD). ▪ Fichas técnicas y seguridad de producto utilizados.
Auditor externo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualificación (Experiencia en formación e implantación de sistemas de gestión de la Calidad y Medio Ambientales de al menos 2 años y disponer del curso de Auditoría de al menos 40 horas de duración).
Suministrador de agua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de control de agua (analíticas).

P11-R01 Programa anual de auditorías

AREAS, PROCESOS, DPTOS, SECCIONES	CRITERIOS DE AUDITORÍA	AUDITORES	FECHAS
TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL GRUPO SERVICIOS, S.A.	ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004	CALIDAD/ GERENCIA	JUNIO 2016
TODOS LOS DEPARTAMENTOS DEL GRUPO SERVICIOS, S.A.	ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004	LLOYDS	JULIO 2016

VºBº Resp. Calidad	Observaciones:
Fecha: 12/01/2016	

Criterios de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para la realización de la auditoría.

P11-R02 Programación auditoría interna

PROGRAMACION AUDITORIA INTERNA SERVICIOS, S.A.**ENERO 2016**

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

DEPARTAMENTO	RESPONSABLE	FECHA AUDITORIA
JURIDICO		24/01/2016
ASESORAMIENTO SECTORIAL		24/01/2016
PROGRAMAS DE COLABORACION		24/01/2016
SEGUROS		24/01/2016
AMOPA		25/01/2016
COMPRAS		25/01/2016
INMIGRACION		25/01/2016
LABORAL		25/01/2016
CONSULTORIA		26/01/2016
FORMACION		26/01/2016
AYUDAS		26/01/2016
PRL		26/01/2016
CALIDAD Y M. A.		26/01/2016

