

Universidad de **Cádiz**

Proyectos de fin de carrera de **Ingeniería Química**

Facultad: CIENCIAS

Titulación: INGENIERÍA QUÍMICA

Título: DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA CERTIFICABLE DE GESTIÓN INTEGRADO DE PRL, CALIDAD Y MA EN LA EMPRESA GESIN ASESORÍA INTEGRAL, S.L.

Autora: M^a José FERNÁNDEZ BARBOSA

Fecha: Junio 2008





ÍNDICE

CAPÍTULO 0: INTRODUCCIÓN

- 0.1. OBJETIVO**
- 0.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**
- 0.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y ALCANCE**

CAPÍTULO 1: GESIN ASESORÍA INTEGRSL, S.L. COMO EMPRESA

- 1.1. INTRODUCCIÓN**
- 1.2. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA**
 - 1.2.1. Descripción general de las instalaciones
 - 1.2.2. Descripción de las secciones y puestos de trabajo
 - 1.2.3. Descripción de los horarios y turnos de trabajo
- 1.3. POLÍTICA DE LA EMPRESA**
- 1.4. OBJETIVOS Y METAS**

CAPÍTULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

- 2.1. INTRODUCCIÓN**
- 2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2000**
 - 2.2.1. Gestión de la Calidad
 - 2.2.2. La familia de Normas ISO 9000:2000
 - 2.2.3. Principios y requisitos de la Norma ISO 9001:2000
 - 2.2.4. Ventajas de la certificación según ISO 9001:2000
- 2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: ISO 14001:2004**
 - 2.3.1. Introducción
 - 2.3.2. La familia de Normas ISO 14001:2004
 - 2.3.3. Similitudes entre los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente
 - 2.3.4. Ventajas de la certificación según 14001:2004

2.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OHSAS 18001

- 2.4.1. Introducción
- 2.4.2. Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales
- 2.4.3. Las Normas OHSAS 18000. Relación con la Ley 31/95
- 2.4.4. Organización de recursos para la actividad preventiva
 - 2.4.4.1. Modalidad de organización
 - 2.4.4.2. Participación de los trabajadores
 - 2.4.4.3. Funciones y responsabilidades de los niveles de la organización
 - 2.4.4.4. Competencias y facultades
- 2.4.5. Similitud entre los Sistemas de Gestión de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales
- 2.4.6. Similitud entre los Sistemas de Gestión Medioambiental y Prevención de Riesgos Laborales
- 2.4.7. Ventajas de la certificación según OHSAS 18001:1999

CAPÍTULO 3: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- 3.1. INTRODUCCIÓN**
- 3.2. ¿POR QUÉ LA INTEGRACIÓN?**
- 3.3. VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN**
- 3.4. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**
- 3.5. BARRERAS RELACIONADOS CON LA INTEGRACIÓN DE
LOS TRES SISTEMAS**
- 3.6. RELACIÓN ENTRE LOS TRES SISTEMAS DE GESTIÓN**

CAPÍTULO 4: SISTEMA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- 4.1. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA DE LA
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES (MGI)**
 - 4.1.1. Listado de procedimientos comunes

- 4.1.2. Listado de procedimientos
- 4.1.3. Listado de instrucciones técnicas
- 4.1.4. Listado de registros
- 4.1.5. Listado de planos (diagramas de flujo)

ANEXO 1: PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (Volumen II)

CAPÍTULO 5: REGISTROS Y ANEXOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

CAPÍTULO 6: JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

ANEXOS:

LEGISLACIÓN APLICABLE.....	AN1
PLAN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	AN2
PLAN ANUAL DE FORMACIÓN.....	AN3

CAPÍTULO 0: INTRODUCCIÓN

0.1. OBJETIVO

El objetivo del proyecto es el diseño e implantación de un Sistema certificable de Gestión Integrado de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente en la empresa Gesin Asesoría Integral S.L., según las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:1999.

El diseño del sistema de Gestión Integrada debe ser suficiente para que la empresa pueda obtener la certificación por una organización certificadora.

0.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Las empresas se encuentran en un entorno cambiante en todos los ámbitos, tanto a nivel tecnológico como a los Sistemas de Gestión. Ello conlleva que deban hacer un esfuerzo importante para adaptarse lo más rápidamente posible a las nuevas situaciones con el fin de seguir siendo competitivas y eficaces en los mercados en los que se desenvuelven, sujetos inevitablemente al proceso de globalización, con sus ventajas pero también con sus dificultades. Estos factores provocan que se estén produciendo modificaciones sustanciales en la cultura empresarial actual.

Han aparecido los nuevos enfoques de gestión sobre los que se centran los intereses empresariales, tales como la mejora continua de productos, procesos y en general de todos los sistemas, el liderazgo de directivos y mandos, la gestión por valores para el desarrollo de políticas que den respuesta a todos los grupos de interés: clientes, trabajadores, proveedores y la propia sociedad, la gestión del conocimiento o mejor dicho del capital intelectual, verdadero valor de las organizaciones en donde la información, el

conocimiento y la experiencia son compartidos y están al servicio de los intereses empresariales.

Existen actualmente varios modelos de gestión que las empresas están adoptando como modelos para que sus organizaciones se encaminen hacia lo que se ha dado en llamar la “Excelencia Organizacional”. Por un lado, las normas ISO 9000 de Calidad son un punto ineludible de referencia, como también lo son las normas ISO 14000 de gestión Medioambiental, desarrolladas a semejanza de las primeras. El nuevo marco reglamentario sobre Prevención de Riesgos Laborales, inspirado en principios básicos de Calidad, como la mejora continua y la integración de la acción preventiva en la actividad de la empresa, es obviamente no sólo una exigencia, sino también una necesidad para dar respuesta a los requerimientos que la persona tiene en su ámbito laboral, garantizándose unas condiciones de trabajo dignas, y potenciando su desarrollo personal.

Afrontar con éxito las obligaciones legales que comporta la legislación no implica desarrollar necesariamente un modelo o sistema de actualización normalizado, aunque las tendencias jurídico-normativas en la Unión Europea apuntan hacia la implantación de sistemas de gestión, no obligatorias, pero si recomendables.

Todo esto, junto a los siguientes motivos lleva a la necesidad de diseñar e implantar un sistema de gestión integrada en la empresa que ayude a resolver las carencias del actual sistema de trabajo y aporte unos beneficios de cara al exterior. Estos motivos son:

- Que la gerencia está plenamente convencida de que el tener un sistema de gestión debidamente certificado procurará un beneficio para la empresa.
- Poseer un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales certificado.

Contar con un sistema certificado es de vital importancia, ya que de cara a los clientes muestra la forma de trabajar, acorde con unos estándares aceptados a nivel mundial. El cliente sabe de antemano que se van a cumplir unos requisitos para con la calidad del trabajo, el medio ambiente y la seguridad de los trabajadores

- Contar con un Sistema de Gestión certificado da la posibilidad de acceder a trabajos que no están permitidos a empresas no certificadas, además de ser, en general, un motor impulsor de la expansión de la empresa de cara al mercado que nos rodea.
- La mejora continua. Poseer un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales hace que las empresas no se queden estancadas en su sistema de trabajo, ya que cuentan con una serie de herramientas, métodos, estrategias, políticas, planes e instrumentos que, combinados de forma armónica dentro de esta nueva filosofía de gestión permitirá lograr de forma consistente nuevos y mejores niveles en materia de calidad, costos, productividad, servicio al cliente, niveles de satisfacción y tiempo de entrega, permitiendo así incrementar los índices de rentabilidad y valor agregado de la organización.
- Conseguir la satisfacción plena de los clientes.
- Reducción de la documentación presente en la empresa ya que esta pasa a ser única, lo que conlleva simplicidad en su manejo y su adecuada conservación.

Para que el Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales sea totalmente eficaz, la integración ha de producirse

en todo el ámbito de la empresa. Es decir, este ha de darse tanto en el proceso operativo como en el proceso productivo.

0.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y ALCANCE

El ámbito de actuación del presente proyecto fin de carrera incluye a la dirección de Gesin Asesoría Integral S.L., y a todo el personal que la forma.

El presente proyecto y los procedimientos que lo acompañan serán de obligado cumplimiento para todo el personal de Gesin Asesoría Integral S.L. También se exigirá su cumplimiento a las empresas contratadas y a su personal, en todos aquellos aspectos que les sean de aplicación.

CAPÍTULO 1: GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L. COMO EMPRESA

1.1. INTRODUCCIÓN

En Gesin Asesoría Integral, S.L., se parte de una política de trabajo en la que la calidad y compromiso con el cliente son los objetivos principales.

Cuenta con una dilatada experiencia en el mundo de la consultoría en las líneas de Medio Ambiente, Calidad, Prevención de Riesgos Laborales, Formación y Gestión de Emergencia.

Desde un objetivo de innovación empresarial, en Gesin Asesoría Integral, S.L., se abordan estos elementos que se han convertido en elementos diferenciadores de las empresas, con un grupo de profesionales de diferentes disciplinas, altamente cualificados, que cuentan con una amplia experiencia en las distintas áreas de trabajo.

La meta es ofrecer al empresario las herramientas adecuadas para gestionar de una manera eficaz su empresa, ofreciéndole soluciones a las necesidades que se plantean en cada momento. De esta manera nuestros clientes aumentan la calidad de sus servicios y productos y reducen los costes directos e indirectos de una inadecuada gestión.

1.2. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA

Las áreas de trabajo de Gesin Asesoría Integral, S.L., son desarrolladas por cuatro departamentos desarrollados: Seguridad Laboral, Gestión Integral de Emergencias, Formación y Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención.

Los servicios que ofrecen los diferentes departamentos son los siguientes:

Seguridad Laboral

- Coordinación Seguridad R.D. 171/2004

Asesoramiento, control seguimiento, coordinación y vigilancia de los aspectos relacionados con el cumplimiento de reglamentación, normativa y procedimientos aplicables en materia de seguridad e higiene, jurídico laboral y de medio ambiente.

- Actuaciones en obras de construcción R.D. 1627/97

Desarrollo e implantación de sistemas de gestión integral de prevención de riesgos en las obras de construcción, planes y estudios de seguridad, equipos de protección colectivos, EPI, coordinaciones de seguridad.

- Elaboración de informes técnicos

Redacción y desarrollo de informes técnicos de seguridad y salud, entre los que se encuentran: programa anual de actividades preventivas, Evaluación de Riesgos, y Mediciones Higiénicas.

Gestión Integral de Emergencias

- Elaboración y revisión de planes de emergencias (incluyendo cuestiones medioambientales).
- Formación sobre emergencias de carácter general y Medioambiental.
- Realización de Simulacros.
- Elaboración de contenidos audiovisuales para la formación y divulgación de los planes de emergencia.

Formación

En Gesin Asesoría Integral, S.L. se apuesta por una formación aplicada e instrumental, enfocada al cliente (alumnos, organizaciones y entidades públicas o privadas...) en la que la relación personalizada es fundamental para identificar las competencias que se necesitan, formular necesidades formativas y, finalmente, poder ofrecer una formación que responda a sus necesidades.

Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

- Elaboración y Ejecución de informes técnicos: Estudios de Impacto Medio ambiental (EIA), Evaluación de Riesgos Medioambientales, Programas de Calidad Total, Formación y Divulgación, Plan de Vigilancia Ambiental, Estudio de minimización de residuos peligrosos.
- Análisis diagnóstico y gestión RR.HH: Estudio de clima laboral, Absentismo, Sistemas de control de productividad.

1.2.1. Descripción general de las instalaciones

La sede de Gesin Asesoría Integral S.L. se encuentra en Puerto Real (Cádiz), en el Polígono Industrial El Trocadero, Edificio Bahía, nave 28-2ª planta.

1.2.2. Descripción de las secciones y puestos de trabajo

La relación de trabajadores, así como las secciones y los puestos de trabajo a los que pertenecen, es la que corresponde a la fecha de realización del proyecto.

Cualquier variación tanto en la incorporación o baja de trabajadores, como cambio de sección o puesto de trabajo, deberá ser comunicado al Delegado de Prevención, para su actualización.

A continuación aparece una tabla con las secciones y puestos de trabajo.

Sección	Nº trabajadores	Categoría profesional	Puesto de trabajo desempeñado
Administración	4	Auxiliar	Administrativo
Dto. Técnico	4	Técnico Prevención	Coordinador de Seguridad
			Técnico en prevención
Dto. Formación	6	Varias	Varios
Dto. Dirección	1	Ingeniero Técnico	Ingeniero Técnico
Dto. Comercial	2	Comunicación	Comercial
Dto. Compras	1	Económicas	Responsable Compras
Otros	1	Ninguna	Limpiadora

1.2.3. Descripción de los horarios y turnos de trabajo

El horario oficial para los servicios es de 8:00 a 18:00 horas, dividiéndose en dos turnos: de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00.

1.3. POLÍTICA DE LA EMPRESA

GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L., cuyas actividades principales son:

- Seguridad Laboral (Gestión de la Prevención).
- Implantación de Sistemas de Calidad, Medioambiente y Prevención.
- Actividades formativas.

La Gerencia de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** define como el objetivo principal de su actividad el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente, así como de los legales y reglamentarios a los servicios que suministra; promoviendo el respeto ambiental y la mejora de forma continua del entorno, aportando los medios necesarios no sólo para garantizar la seguridad de los miembros de la empresa, sino también para mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales y de investigación, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

Por ello asume la responsabilidad máxima de DEFINIR, IMPLANTAR, DIFUNDIR, MANTENER y REVISAR una Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud que satisfaga dicho objetivo:

La Política Integrada de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** viene especificada en:

- Asegurar que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los clientes, promoviendo el desarrollo, aplicación y alcance de un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo y respeto ambiental.
- La consecución de nuestros objetivos internos.
- La mejora continua del Sistema de Gestión Integrado en todas las áreas de la empresa.

- La toma en consideración de la protección del Medioambiente, dirigida a la prevención y reducción de los impactos medioambientales perjudiciales, y en especial los referentes a emisiones a la atmósfera y gestión de los residuos.
- El alcance de un nivel elevado de seguridad y salud en el trabajo, incorporando la prevención a todas las actividades de la empresa e incidiendo de manera especial en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta además las necesidades de la sociedad, contratistas y visitas, siendo sensible a las sugerencias derivadas de las mismas.
- Desarrollando, aplicando y manteniendo actualizado nuestro Plan de Prevención.
- Satisfaciendo los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios vigentes, y otros, que en la materia se suscriban voluntariamente, en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral.

El objetivo principal de nuestro Sistema Integrado está orientado a la satisfacción de nuestros clientes, así como a la de nuestros empleados y al entorno de nuestra empresa, respetando el medio ambiente, basándonos siempre en la mejora continua de nuestra organización.

La Gerencia de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.**, se compromete a que dicho Sistema de Gestión Integrado cumpla con los requisitos aplicables de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000; UNE-EN-ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:1999, y a tomar las disposiciones necesarias para la mejora continua de la eficacia del mismo.

La Gerencia asume estos compromisos e insta a todos los empleados y clientes de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** a apoyar esta Política y realizar su trabajo de forma tal que se puedan alcanzar los objetivos de mejora que se vayan estableciendo de acuerdo con la misma.

Puerto Real, a 13 de Junio del 2008

1.4. OBJETIVOS Y METAS

A la hora de establecer objetivos y metas, GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L., tiene en cuenta los aspectos de calidad y medioambientales significativos existentes, la evaluación de riesgos en la empresa, los requisitos legales que son de aplicación, así como la capacidad de actuación de la organización sobre los mismos.

Los objetivos de la empresa y sus correspondientes metas están establecidos con carácter anual y son los siguientes:

MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA

1. Creación y establecimiento de una base de datos para la gestión de la organización.

Medios: Consultora externa

Indicador: comprobar si está o no establecido

Baremo: comprobación efectiva de su establecimiento

MEJORA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Reducción del consumo de energía eléctrica.

Medios:

Equipos de ofimática

- Configurar los ordenadores en “ahorro de energía”. A menudo, el sistema de ahorro ENERGY STAR® está desactivado, por lo que hay que asegurar su funcionamiento, con lo que se puede reducir el consumo de electricidad.

- Apagar el ordenador, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalice la jornada de trabajo. Esta medida adquiere una mayor importancia en fines de semana y periodos vacacionales. Igualmente, apagar el ordenador si se va a estar inactivos durante más de una hora.
- Los equipos consumen una energía mínima incluso apagados, por lo que es deseable desconectar también el alimentador de corriente al final de la jornada.
- Apagar la pantalla del ordenador cuando no se esté utilizando (reuniones, desayuno,...).
- Los monitores de pantalla plana consumen menos energía y emiten menos radiaciones.
- Los ordenadores portátiles son más eficientemente energéticos que los de mesa.
- Considerar el consumo energético de los productos como un argumento de compra.

Climatización

- Usar estos dispositivos sólo cuando sea necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura, por ejemplo, en verano las ventanas entornadas o las corrientes de aire que puedan refrescar algunas salas sin necesidad de encender el aire acondicionado.

- Apagar o minimizar los sistemas de calefacción o aire acondicionado en las salas no ocupadas: sala de reuniones vacías, fuera de las horas de trabajo.
- Conocer adecuadamente como funcionan los sistemas de calefacción y refrigeración, para maximizar la eficiencia de los equipos de climatización.
- Mantener la temperatura aproximadamente en 20° C en invierno, y aproximadamente en 24° C en verano, para disminuir el consumo energético.
- Asegurarse de que los equipos de climatización se programan para funcionar exclusivamente en el período de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta calefacción o refrigeración previas.
- Asegurarse de que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan los equipos de climatización, para impedir pérdidas y derroche.

Iluminación

- Sustituir progresivamente las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano)
- Usar interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de un mismo área

- Abrir bien las persianas y contraventanas antes de encender luces.
- Aprovechar la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares, etc.
- Evitar el olvido “crónico” y apagar las luces que no sean necesarias. Siempre resulta más económico apagar las luces incluso para períodos cortos de tiempo.
- Antes de encender las luces para paliar los reflejos del sol en los ordenadores, probar cambiando los puestos de trabajo de lugar o la orientación de la pantallas, así como instalando láminas antirreflejos en las ventanas o cortinas orientables.
- Asegurar una gestión apropiada de los tubos fluorescentes y bombillas, pues son residuos especiales.

Indicador: facturas mensuales de consumo eléctrico de la oficina.

Baremo: 5% con respecto al año anterior

2. Reducción del consumo de papel y tóner en un 5% con respecto al año anterior.

Medios:

- Evitar su uso siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono,...

- Utilizar de forma preferente y en la medida de lo posible papel reciclado. No se debe olvidar que el papel reciclado es perfectamente válido y puede llegar a tener una calidad similar a la del papel convencional.
- Evitar imprimir documentos innecesarios o de aquellos que tienen muchos espacios libres (Ej.: presentaciones en powerpoint).
- Antes de imprimir, comprobar los posibles fallos y mejoras del documento, utilizando, por ejemplo, la “vista previa”: ajuste de márgenes, división de párrafos eficiente, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, etc.
- Utilizar el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible. Igualmente, ajustar en la medida de lo posible, los textos para que quepan dos páginas de un documento, libro o publicación en una hoja estándar.
- Todos los documentos internos se imprimirán reutilizando papel o bien, usando papel reciclado y a doble cara.
- Utilizar medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.
- Reutilizar todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara para imprimir borradores, fabricar bloc de notas, etc.
- Utilizar papel reciclado para hacer fotocopias.

- Imprimir en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.
- Reciclar el papel inservible, haciendo uso de los contenedores puestos a disposición a tal fin. Resulta interesante, siempre que sea posible, romper el papel antes de depositarlo en los contenedores para reducir el volumen que ocupa.
- Para los residuos, tener una pequeña papelerera junto a cada mesa de trabajo optimizará la reutilización y reciclaje.
- Usar, en la medida de lo posible, tóner de impresora y de fotocopidora, y cartuchos de impresoras reciclados, reciclando a su vez los que se hayan gastado en la propia Fundación.
- Los tóner/cartuchos gastados que no puedan ser reutilizados se depositarán en el contenedor que tiene habilitado el responsable de calidad y medio ambiente en el área de innovación.

Indicador: facturación de papel DINA-4 de 80 gr. y facturación de tóner.

Baremo: reducción en un 5% la facturación de papel DINA-4 de 80 gr. así como la de tóner un 5% con respecto al año anterior.

- **MEJORA DE LA GESTIÓN DE PRL**

1. Disminuir año a año el número de accidentes, planteando como objetivo no superar el índice de frecuencia obtenido el año anterior.

Medios:

- Limpieza periódica y siempre que sea necesario de las instalaciones.

- Eliminar con rapidez manchas, desperdicios, residuos, etc.
- Es conveniente hacer ejercicios de relajación con la cabeza, hombros, espalda, etc., para actuar sobre la columna vertebral y sobre la irrigación sanguínea de la musculatura.
- Es conveniente realizar pausas para contrarrestar los efectos negativos de la fatiga mental y física.
- Las sillas serán estables, y se apoyarán sobre cinco patas con ruedas, el respaldo y el asiento serán regulables en altura.
- Las ventanas deberán ir equipadas con un dispositivo de cobertura adecuado y regulable para atenuar la luz del día que ilumine el puesto de trabajo.
- La mesa deberá ser poco reflectante.
- Tener en cuenta las superficies de paso en el puesto de trabajo.
- Las estanterías deberán estar estables, debiéndose fijar entre sí o a la pared cuando sea necesario.
- Estará prohibido apoyarse en las baldas de las estanterías para alcanzar puntos alejados del suelo.
- Los cajones de los archivadores deberán permanecer cerrados cuando no se utilicen.
- Todos los cables que atraviesen zonas de paso deberán de ir cubiertos con regletas para evitar tropezarse con ellos.

- Prestar mayor atención a aquellos puestos que, por el trabajo que en ellos se realiza tienen mayor probabilidad de cometer errores y, especialmente, cuando las consecuencias de estos sean graves.
- Ubicar las impresoras y las fotocopiadoras en lugares ventilados para evitar la acumulación de sustancias nocivas en el ambiente derivadas del toner o de las tintas que utilizan estas máquinas.
- Realizar mantenimiento periódico de los aparatos por personal cualificado.

Indicador: Índice de frecuencia **I.F.** = (Número de accidentes / Número de horas trabajadas) x 10⁶

Baremo: disminuir el índice de frecuencia con respecto al año anterior

2. Mejora de la seguridad de las instalaciones.

Medios:

- Prestar especial atención al sistema de regulación de temperatura en la sala de reuniones, ya que habitualmente habrá un número amplio de personas reunidas en una sala de relativamente reducidas medidas.
- En la escalera de acceso, los peldaños deben disponer de unas bandas de superficie rugosa y antideslizante en la zona situada en las proximidades de sus cantos.
- No hay que manipular ni tratar de reparar nunca objetos, aparatos o instalaciones que tengan que ver con la electricidad, a no ser que sea un experto.

- Los suelos y paredes del baño serán continuos, lisos e impermeables, incluidos en tonos claros y con materiales que permitan el lavado con líquidos desinfectantes o antisépticos con la frecuencia necesaria. Todos sus elementos tales como grifos, estarán siempre en perfecto estado de funcionamiento.
- El punto medio del monitor debe estar a la altura de los ojos. El cansancio de la vista y los perjuicios de una pantalla de rayos catódicos se disminuyen empleando un monitor de baja radiación y un buen filtro.
- Los caracteres de la pantalla deberán estar bien definidos y configurados de forma clara, y tener una dimensión suficiente, disponiendo de un espacio adecuado entre los caracteres y renglones. La imagen de la pantalla deberá ser estable, sin fenómenos de destellos, centelleos u otras formas de inestabilidad.
- La pantalla deberán ser adaptables a voluntad, con facilidad para adaptarse a las necesidades del usuario.
- Las pausas o las interrupciones en el trabajo se realizarán necesariamente para contrarrestar los efectos negativos de la fatiga física y mental.
- Para tareas de mayor concentración como son las de programación y diseño, el nivel de ruido tolerable debe ser inferior a 55db(A), para las tareas de menor concentración se considera adecuado un nivel de ruido entre 65db(A) y 70db(A).

Indicador: Se tomará como indicador un check-list de seguridad en instalaciones.

Baremo: Obtener una nota mayor de 3 en la nota media obtenida de todos los check-list con un baremo que oscilará de 1 a 5.

TABLA RESUMEN

OBJETIVOS	METAS	MEDIOS	INDICADOR	BAREMO
Mejora de la Organización Interna de la empresa	Establecimiento de Base de Datos	Consultora externa		SI / NO
Mejora de la Gestión Medioambiental	Reducción del consumo eléctrico.	Correcta gestión del consumo de los equipos	Factura mensual de consumo eléctrico	5% con respecto al consumo del año anterior
	Reducción del consumo de papel DINA-4 de 80 gr.	Correcta gestión del consumo de papel	Factura mensual de compra de papel DINA-4 80 gr.	5% con respecto al consumo del año anterior
	Reducción del consumo de tóner.	Correcta gestión del consumo de tóner	Factura mensual de compra de tóner	5% con respecto al consumo del año anterior
Mejora de la Gestión de PRL	Disminuir el nº de accidentes		Índice de frecuencia	Disminuir I.F.
	Mejora de las instalaciones		Check-list	Nota del Check-list

CAPÍTULO 2: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

2.1. INTRODUCCIÓN

Integración es el proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus procesos y en sus sistemas de modo que satisfagan a todos sus clientes (internos, externos, institucionales, partes interesadas, etc.) de forma simultánea, ahorrando costes y esfuerzos, con un espíritu innovador, autocrático y comprometido con la mejora continua.

Las organizaciones empresariales operan en un entorno en el que cada vez existen más partes interesadas, entre otras: clientes, sociedad, trabajadores, administración, sindicatos, accionistas, entidades financieras, etc. Los intereses de todas estas partes interesadas suelen ser divergentes, y además las organizaciones no deben perder de vista su razón de ser que es obtener, cada vez mayores beneficios. Conjuguar todo esto obliga a las organizaciones a buscar herramientas de gestión, a través de las cuales las organizaciones gestionen todos estos intereses a través de la mejora continua. Las herramientas de gestión de aseguramiento de la calidad, sistemas de gestión medioambiental y sistemas de prevención de riesgos laborales, se describen en las normas ISO 9001:2000, ISO 14001:2004 y OHSAS 18000 respectivamente.

Conforme las empresas van definiendo e implantando Sistemas de Gestión certificables se hace más evidente la necesidad de racionalizar los esfuerzos, costes y recursos destinados a los mismos. Sobre todo cuando las normas de referencia en las que se basan, comparten requisitos en un porcentaje importante, y la metodología de gestión es al cien por cien idéntica.

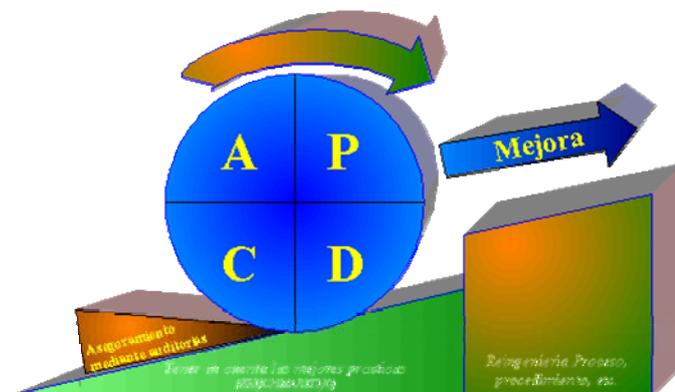
Por lo tanto, el planteamiento de optimizar recursos, costes y esfuerzos vendrá por la integración común de todos aquellos conceptos cuya gestión tienen aspectos y requisitos comunes. El objetivo no es otro que evitar duplicidades, optimizar recursos y simplificar al máximo la gestión de todos los sistemas.

El modelo de gestión integrado debe presentar una visión globalizada y orientada al cliente tanto interno como externo según postulados de Calidad Total y a ser posible según principios basados en modelos de excelencia empresarial.

Cualquier estrategia de implantación que tenga como objetivo la integración de los sistemas deberá tener en cuenta su relación con los procesos claves y relevantes que cruzan horizontalmente y verticalmente toda organización.

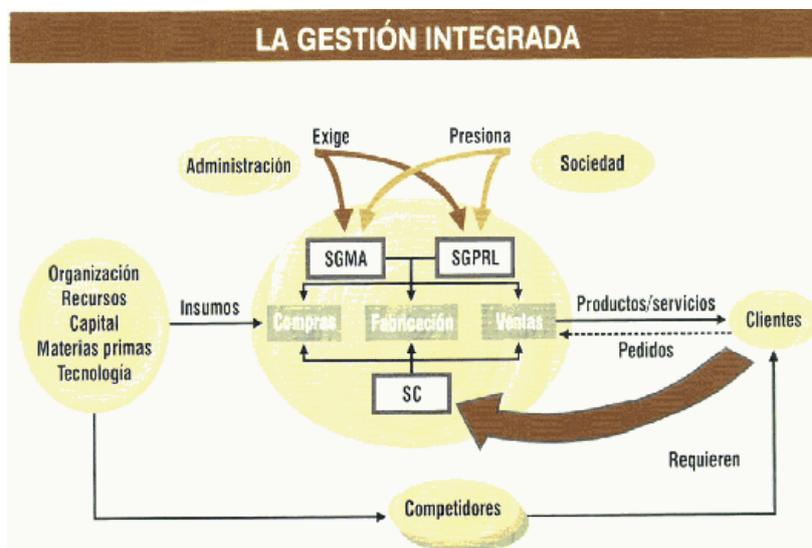
Los sistemas deben estar supeditados a los procesos de gestión relacionados y servir de herramientas estructuradas para la gestión de los mismos.

Los tres sistemas establecen una metodología común basada en los principios de la calidad total y en el ciclo PDCA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (conocido como círculo de Deming).



¿Qué es lo que tienen en común los tres sistemas que estamos considerando?

- Tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos.
- Indican la necesidad de implantar procedimientos que aseguren una correcta gestión de los mismos.
- Establecen que las empresas están obligadas a establecer revisiones periódicas de los sistemas con el objetivo de verificar el grado de eficacia, de adecuación a las normas de referencia, el grado de cumplimiento de los mismos, así como la ratificación o modificación de las políticas establecidas.
- Establecen que las empresas u organizaciones tienen que establecer objetivos que garanticen la mejora continua de los sistemas de gestión establecidos.



Si se profundiza en los requisitos o elementos que cada una de ellas define para el sistema de gestión se concluye que existen gran número de elementos comunes, sobre todo los referidos a gestión (política, responsabilidades de la dirección, auditorías internas, acciones correctoras y preventivas, control de documentación y registros, etc).

Por tanto, aunque es cierto que no existe una norma común donde se definan los requisitos que deben cumplir un Sistema de Gestión Integrado de calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, y teniendo en cuenta las coincidencias que existen entre ellas, cada organización puede hacer el ejercicio de integrar sus sistemas considerando comunes los siguientes elementos:

- Política
- Organización/Responsabilidades
- Formación
- Documentación y registros/Control de documentación y registros
- Acciones correctoras y Preventivas
- Auditorias
- Revisión por la dirección

El objetivo de la Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales gestionando los tres sistemas de un modo integrado no es otro que el obtener mejores resultados empresariales. A pesar de esto existen diversos motivos que hacen que las organizaciones tengan su Sistema de Gestión Integrado con diversos grados de integración.

2.2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: ISO 9001:2000

2.2.1. GESTIÓN DE LA CALIDAD

A lo largo de la historia encontramos múltiples manifestaciones que demuestran que el hombre ha conseguido satisfacer sus necesidades adquiriendo aquello que le reportaba mayor utilidad. Así, de una forma u otra, se preocupaba y se preocupa por la calidad de los que adquiere. Como consecuencia, para comprender el significado actual del término “Calidad” resulta conveniente analizar el proceso histórico que lo ha desarrollado hasta alcanzar el actual enfoque integral, distinguiendo diferentes etapas claves en la historia mundial:

Edad Antigua: Ya en el año 2150 a.C. el código de Hammurabi establecía en su regla 229: si un constructor construye una casa y no la hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado.

Edad Media- Época artesanal: Con la aparición de los primeros artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad.

Revolución Industrial- finales del siglo XIX: Con la Revolución Industrial se produce la incorporación de la máquina a los talleres, produciéndose una restauración interna de las fábricas como forma de adaptarse a los requerimientos de las nuevas tecnologías y a los mayores volúmenes de producción.

II Guerra Mundial: Aparece una nueva visión la cual implica la separación entre la planificación y la ejecución del trabajo con la finalidad de aumentar la productividad. Este trascendental cambio provocó inicialmente un perjuicio en la calidad del producto o servicio.

No obstante, en este momento la calidad no era realmente un problema a considerar pues la demanda era mayor que la oferta, los mercados estaban poco abastecidos, por lo que absorbían con validez la mayor parte de los productos que se les ofrecían. Así, la calidad en el ámbito de la empresa sólo comienza a estudiarse en el siglo XX, relacionándolo con el término inspección, concepción que ha ido evolucionando hasta llegar a entenderlo como prevención.

En la década de los sesenta, finalizada la II Guerra Mundial, la calidad siguió dos caminos diferentes: por un lado, Occidente continuaba con el enfoque basado en la inspección. Por otro, debemos destacar a Japón que comenzó con una batalla particular por la calidad con un enfoque totalmente diferente al occidental. Decían que para desarrollar un producto de calidad era preciso que todas las divisiones de la empresa y todos los empleados participaran en el control de la calidad, así nació el concepto de Sistema de Calidad o Sistema de Gestión de la Calidad.

Década de los ochenta y noventa: La calidad pasa a ser un requisito necesario para la competitividad de la empresa. Así, los años ochenta y noventa son testigos del importante logro conseguido durante décadas por los japoneses, de quienes se trata de importar soluciones.

Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la Calidad Total.

➤ **Conceptos de calidad**

En este punto se exponen algunas de las definiciones más relevantes que expertos y asociaciones han hecho de la “Calidad”.

Según el *Real Diccionario de la Lengua* la calidad es una característica de un producto y no una estrategia de gestión empresarial:

- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

- En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia.

No es por tanto adecuado, asociar el concepto de calidad a un “buen producto” o a “buenas prestaciones” del mismo ya que, como se detallará pueden tener iguales niveles de calidad dos productos distintos de muy distintas prestaciones.

A continuación se exponen algunas de las definiciones más relevantes que sí están aceptadas respecto al concepto “Calidad”.

- ISO 8402:1994 (Administración y aseguramiento de la calidad): Es el conjunto de propiedades, características de un producto, obra o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer las necesidades explícitamente e implícitamente.
- Asociación Americana para el Control de la Calidad: Conjunto de características de un producto o servicio orientadas a su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario.
- Philip Crosby: define la calidad como “el cumplimiento de las especificaciones”, es decir, la calidad es la capacidad de un producto, servicio o empresa de cumplir los requisitos, funcionalidades o prestaciones para los que se diseñaron.

La calidad puede resumirse en realizar una actividad, producto o servicio

- bien, conforme a lo diseñado.

- a la primera (por el coste)
- y satisfaciendo las necesidades o expectativas de los clientes

Teniendo en cuenta estos tres aspectos se define calidad como:

CALIDAD ES HACER LAS COSAS BIEN Y A LA PRIMERA SATISFACCIENDO LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

➤ **Del Control de la Calidad hacia la Calidad Total**

Los pasos que se dan en las empresas para obtener la Calidad Total, partiendo del Control de la Calidad son:



- Control de la Calidad se incluyen las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.
- Aseguramiento de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requisitos dados sobre la calidad.
- Calidad Total es el Sistema de Gestión de la organización que busca mejorar resultados, incluyendo los financieros, garantiza la supervivencia a largo plazo a través de un enfoque coherente con el incremento de la satisfacción del cliente y que cumple las necesidades de todos los grupos de interés (clientes, personas, suministradores, Sociedad y socios)

Las diferencias principales entre los tres conceptos son:

	<i>Consiste en:</i>	<i>Enfocado a:</i>
Control de la Calidad	Técnicas estadísticas	Producto
Aseguramiento de la Calidad	Sistema de Calidad	Producto
Gestión de la Calidad Total	Sistema de Calidad	Producto, Servicio y Gestión de la empresa

2.2.2. LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9000:2000

Una **norma** es un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico.

La **Organización Internacional para la Normalización (ISO)** es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. Es una organización no gubernamental

Tras la versión que durante trece años estuvo vigente, la versión del año 1994, se realizó una revisión que vio la luz en el año 2000 (ISO 9000:2000).

La nueva norma está menos orientada al sector de la producción, y por lo tanto es más genérica. Puede ser usada por todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y categoría de producto.

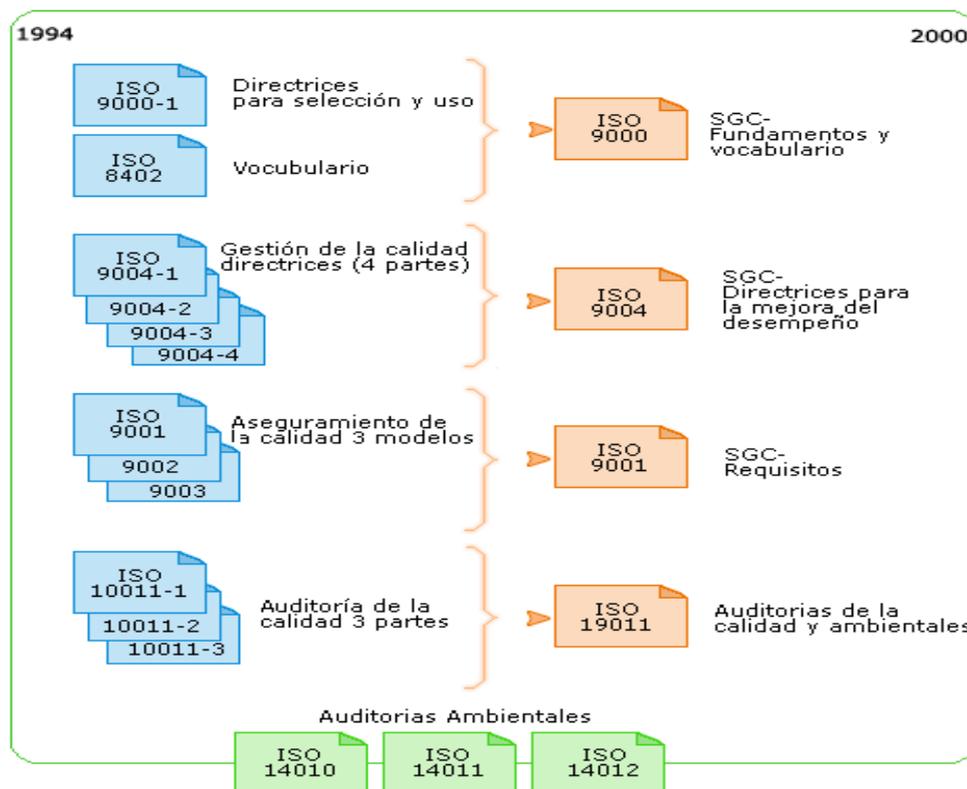
Una nueva estructura “orientada hacia los procesos” y una secuencia más lógica de los contenidos diferencia la norma de la versión de 1994, que estaba “orientada a los numerales”. La norma conserva una gran parte de la ISO 9001:1994, pero los 20 requisitos han sido agrupados en cinco secciones: sistema de gestión de la calidad, responsabilidad de la alta

dirección, gestión de recursos, realización del producto, y medición, análisis y mejora.

La serie ISO 9000:2000 es un método práctico y probado para gestionar la calidad eficazmente, está constituida por un conjunto de documentos separados, pero relacionados, que definen estándares internacionales para los sistemas de administración de la calidad. Éstos se desarrollaron con la meta de documentar los elementos de un sistema de este tipo en una organización, con el fin de mantener un sistema de administración de la calidad efectivo. La serie no determina técnicas o tecnologías específicas que deben emplearse.

La familia de Normas ISO 9000:2000 se ha elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. La nueva familia de normas ISO 9000 esta formada por las siguientes normas:

ISO 9000	Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.
ISO 9001	Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (En adelante la única norma certificable de la serie).
ISO 9004	Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.
ISO 19011	Directrices sobre la Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambientales.



- Norma ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

La actual Norma ISO 9000:2000, comprende la norma ISO 8402 sobre Vocabulario y parte de la anterior norma ISO 9000-1:1994 sobre Directrices para la implantación de sistemas.

Debido a que las normas sobre sistemas de gestión de la calidad han sido simplificadas, es necesario proporcionar una introducción a los fundamentos del nuevo contenido y la estructura de las normas principales. También existe la necesidad de un fácil acceso a los términos y definiciones que son aplicables a las normas principales. Éste es ahora el contenido de la norma ISO 9000:2000.

La Norma ISO 9000:2000 es una introducción a las normas principales y un elemento vital de las nuevas series principales de normas sobre sistemas de gestión de la calidad. Como tal, juega un papel importante en el

entendimiento y uso de las otras tres normas, al proporcionar su base, a través de los fundamentos y un punto de referencia para comprender la terminología.

- Norma ISO 9001:2004 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

Esta norma identifica los requisitos para un sistema de Gestión de Calidad que pueden ser utilizados por una organización para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Asimismo, puede ser utilizada internamente o por un tercero, incluyendo a organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización.

Esta es la única norma certificable de la serie. Es la que se utiliza para la certificación del sistema.

La estructura y conceptos de la norma ISO 9001:2000 han evolucionado considerablemente en comparación con las versiones de 1994. Los requisitos de las versiones de 1994 se han ampliado en los siguientes puntos:

- Obtener el compromiso de la alta dirección.
- Identificar los procesos de la organización.
- Identificar la interacción de éstos con otros procesos.
- Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos.
- Asegurarse de que la organización tiene procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes.

- Norma ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño

La Norma ISO 9004 va dirigida a una mejora del rendimiento y la satisfacción de todas las partes interesadas.

La versión 1994 de la norma ISO 9004 consistía en varias normas que proporcionaban orientación para distintos sectores. La norma ISO 9004:2000 es ahora un documento genérico que pretende ser utilizable como un medio para que el sistema de gestión de la calidad avance hacia la excelencia.

La norma ISO 9004, la cual está basada en ocho principios de gestión de la calidad, no fija requisitos sino que da directrices para la aplicación y uso de un sistema de gestión de la calidad para mejorar el desempeño total de la organización. Por ello no se aplica en certificación y ha sido redactada para ser utilizada por la alta Dirección. Cuenta con un Anexo A para la "Autoevaluación" y un Anexo B para la puesta en práctica de la "Mejora Continua".

El implementar la norma ISO 9004:2000 pretende alcanzar no sólo la satisfacción de los clientes de la organización, sino también de todas las partes interesadas, incluyendo al personal, a socios y la sociedad en su conjunto.

Es importante señalar la fuerte relación entre ISO 9001 e ISO 9004. Las normas han sido creadas como un par coherente, para ser utilizadas en conjunto.

- Norma ISO 19011 Directrices para la auditoria ambiental y de la calidad

Esta norma proporciona orientación sobre los fundamentos de la auditoria, la gestión de los programas de auditoria, la conducción de auditorias de los

sistemas de gestión de la calidad y ambientales, así como las calificaciones para los auditores de los sistemas de gestión de la calidad y ambientales.

Se refiere tanto a los Sistemas de Gestión de la Calidad como a los de Gestión Ambiental.

En esta nueva versión, las normas ISO 9001 y 9004 tienen mayor congruencia en sus estructuras y contenido, se fundamentan en los ocho principios de administración de la calidad, de alto nivel, definidos por el Comité Técnico, que reflejan las mejores prácticas de administración.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

2.2.3. PRINCIPIOS Y REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

La norma ISO 9001 se basa en ocho principios básicos de la gestión de la calidad, definidos por la norma ISO 9004, que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Un principio de gestión de la calidad es una regla o creencia profunda y fundamental, para dirigir y hacer funcionar una organización, enfocada a una mejora continua de la ejecución a largo plazo y centrándose en los clientes.

PRINCIPIO 1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder sus expectativas. Para esto deben realizarse las actividades siguientes:

- La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, entre estos requisitos se encuentran los especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma, los necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (aunque el cliente no los haya especificado), los legales y reglamentarios relacionados con el producto y cualquier otro requisito adicional determinado por la organización.
- La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que
 - a) están definidos los requisitos del producto,
 - b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
 - c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a la información sobre el producto, las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

PRINCIPIO 2. Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Requiere las siguientes acciones:

- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.

- Crear y mantener valores compartidos y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
 - Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.
 - Inspirar, animar y reconocer las contribuciones del personal.
- La Alta Dirección presentará evidencias de su compromiso con el desarrollo, la aplicación y el mejoramiento del SGC:
- comunicando a la Organización la importancia de cumplir tanto los Requisitos del Cliente como los Obligatorios;
 - estableciendo la Política de la Calidad;
 - garantizando que se definan los Objetivos de la Calidad
 - realizando la Revisión de la Dirección; y
 - garantizando la disponibilidad de los Recursos

PRINCIPIO 3. Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. El personal deberá:

- Comprender la importancia de su papel y su contribución en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias.

PRINCIPIO 4. Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Vea tema 4

PRINCIPIO 5. Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Requiere:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Definir cómo las actividades específicas dentro del sistema deberían de funcionar y establecerlo como objetivo.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

PRINCIPIO 6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Requiere:

- Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas de mejora
- Establecer objetivos de mejora
- Búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos
- Evaluación de soluciones y selección de las más óptimas
- Implantar la solución(es) seleccionada
- Evaluación de los resultados
- Formalización de cambios

PRINCIPIO 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- Asegurar, a través del análisis, que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Datos accesibles para aquellos que los necesiten.

- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis de los hechos, la experiencia y la intuición.

PRINCIPIO 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

- Identificar y seleccionar los suministradores clave.
- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Hacer un fondo común de competencias y recursos con los asociados clave.
- Crear comunicaciones claras y abiertas.
- Establecer actividades conjuntas de mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de Sistemas de Gestión de Calidad de la familia de Normas ISO 9000.

Las condiciones de esta norma se dividen en cinco secciones:

1. Requisitos del sistema de administración de calidad

Estos requisitos incluyen los pasos básicos sobre cómo documentar y estructurar un sistema de administración de calidad. Las empresas que aspiren a la acreditación ISO 9001 deberán presentar los siguientes documentos: manual de calidad, política de calidad y objetivos de calidad.

2. Responsabilidades de la dirección

La dirección deberá participar del desarrollo del sistema y deberá encargarse de diseñar la política de calidad, los objetivos de calidad y el sistema de administración de calidad. También deberá ocuparse de controlar de forma periódica el funcionamiento del sistema y de buscar las formas de mejorarlo.

3. Administración de recursos

Las empresas registradas deben contar con los fondos suficientes para lograr la satisfacción de sus clientes, mantener un sistema de administración de calidad eficiente y mejorarlo constantemente. Estos recursos incluyen personas, equipos e instalaciones. En la medida en que estos recursos influyan en el producto o en la calidad del servicio, se exigirá que cumplan con las condiciones que impone la norma.

4. Productos y servicios

Para proporcionar un control de calidad del producto y del servicio, la empresa deberá identificar sus procesos principales, ya que éstos influyen significativamente en la calidad de los productos que ofrece una empresa. Los procesos principales suelen incluir a la mayoría de los procesos que lleva a cabo una empresa, por lo que deberán planearse y ejecutarse de manera uniforme y controlada. Para lograr este control es necesario documentar exactamente el modo en que debe llevarse a cabo un proceso y, a su vez, los empleados deberán utilizar esta documentación para poner en marcha el proceso cumpliendo con los mecanismos aprobados. Además, también deberán identificarse las características importantes del producto, utilizarse los equipos apropiados y supervisar y medir el funcionamiento de estos equipos.

5. Medidas, análisis y mejoras

Esta sección exige que la empresa planifique y lleve a cabo medidas y análisis del sistema de administración de calidad y satisfacción del cliente con el objeto de propiciar cambios y mejoras. Las auditorías internas, las acciones correctivas y preventivas y las supervisiones de la administración contribuyen a la fiscalización, análisis y mejora de los sistemas de administración de calidad.

2.2.4. VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN SEGÚN ISO 9001:2000

La calidad se ha visto como la capacidad para identificar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas para satisfacerlas, cumpliendo los requerimientos del producto o servicio ofrecido, esto adquiere cada vez más importancia en la gestión de las empresas de ahí que los gerentes reconozcan que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante el desarrollo de sistemas de gestión de calidad.

Algunas ventajas que se obtienen de la definición, desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad son:

Desde el punto de vista externo:

- Potencia la imagen de la empresa frente a los clientes actuales y potenciales al mejorar de forma continua su nivel de satisfacción. Ello aumenta la confianza en las relaciones cliente-proveedor siendo fuente de generación de nuevos conceptos de ingresos.
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Facilita la salida de los productos/ servicios al exterior al asegurarse las empresas receptoras del cumplimiento de los requisitos de calidad, posibilitando la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresando en aumento de ingresos y de participación de mercados.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa. Sin duda, estos beneficios

Desde el punto de vista interno:

- Mejora en la calidad de los productos y servicios derivada de procesos más eficientes para diferentes funciones de la organización.
- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos de reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Introduce la visión de la calidad en las organizaciones: Fomentando la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo y Exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

- Disminuyen los costos (costos de no calidad) y crecen los ingresos (posibilidad de acudir a nuevos clientes, mayores pedidos de los actuales, etc.)

La aplicación de los principios de un sistema de gestión de calidad no sólo proporciona los beneficios directos ya citados, sino que también contribuye decididamente a mejorar la gestión de costos y riesgos, consideraciones éstas, que tienen gran importancia para la empresa misma, sus clientes, sus proveedores y otras partes interesadas.

La implantación de sistemas de gestión de la calidad también tiene sus riesgos si no se asume como una oportunidad de mejorar una situación dada.

- El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, pero si no se utilizan y desarrollan teniendo en cuenta todas las circunstancias de la actividad, pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.
- No obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados. Se deben comunicar objetivos y responsabilidades.
- Una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.
- Los manuales se elaboran con celeridad para obtener la certificación de forma poco adaptada a la organización. Para evitar éste inconveniente se debe adecuar a sus necesidades reales.

2.3. SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL: ISO 14001:2004

2.3.1. INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de la década de los 90, el interés de las diferentes esferas del mercado por la protección del medio ambiente, ha provocado que el mundo económico haya tenido que reorientar su comportamiento, incorporando en él la consideración de los impactos que su actividad tiene sobre el medio ambiente.

Las empresas se han visto ampliamente afectadas por este fenómeno, viéndose obligadas a reorientar su filosofía, cultura y estrategias a favor del medio ambiente, y es que el problema mundial del deterioro del entorno natural es ante todo un problema económico.

La creciente preocupación de las empresas por el medio ambiente se debe a:

1. El **interés** de la sociedad en general, y del consumidor en particular, hacia la problemática medioambiental.
2. La legislación medioambiental ha ido **sensibilizando al sector económico** a través de una regulación y unas sanciones cada vez más estrictas.
3. La posibilidad de obtener **ventajas competitivas** a través de las estrategias medio ambientales, ha influido sobre el comportamiento ecológico de las organizaciones.
4. Finalmente, las propias actitudes y el compromiso del equipo directivo hacia estos aspectos, ha ido determinando el **grado de integración** del medio ambiente dentro de la filosofía empresarial.

En concreto, la implantación de un SGMA (Sistema de Gestión Medio Ambiental) desde el punto de vista de la legislación medioambiental proporciona los siguientes beneficios:

- **Mayor facilidad** para la adaptación a las legislaciones más exigentes y a los requisitos de los clientes.
- El cumplimiento de la normativa ambiental comprende tanto los **aspectos formales** (licencias municipales, autorizaciones ambientales, controles reglamentarios), como aspectos materiales (niveles de emisión, prescripciones técnicas).
- Un **SGMA facilita** el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales exigidas por la legislación medioambiental aplicable y su adaptación a posibles cambios.
- **Reducir los riesgos** que se derivan de incumplimientos legales y de daños al medio ambiente.

Es una consecuencia directa de la facilidad para adaptarse a la normativa vigente, que conlleva:

- Evitar multas y sanciones.
- Evitar demandas judiciales
- Evitar costes judiciales
- Reducir los riesgos de demanda de responsabilidades civiles y penales.

Los Sistemas de Gestión Medioambiental permiten incorporar al medioambiente a la gestión general de la empresa, aportándole un valor estratégico y una ventaja competitiva. Un SGMA dota a la empresa de una herramienta de trabajo para sistematizar las buenas prácticas realizar hasta el momento y asegurar su implantación hasta el futuro.

Actualmente existen dos normas de carácter voluntario para implantar un SGMA, mediante los cuales la empresa puede obtener la certificación. Ambos son compatibles:

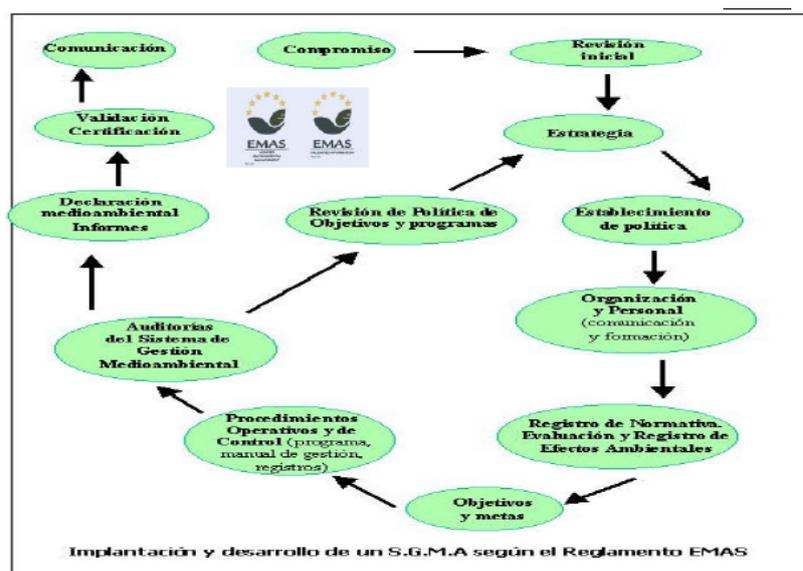
- La norma de ámbito internacional ISO 14000 “Sistemas de Gestión Ambiental- especificaciones con directrices para su uso”.

La norma ISO-14001 es una norma internacional de aplicación en cualquier organización que desee establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente un Sistema de Gestión Ambiental.

- El Reglamento Europeo (EMAS) que responde a un “Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambiental”, y que es más estricto que la norma anterior.

El EMAS es un “instrumento de la UE para aplicar su política medioambiental”. Su objetivo es promover mejoras continuas del comportamiento medioambiental de las organizaciones.

Diagrama EMAS



Los aspectos que tienen en cuenta los SGMA, basados en ambas normas son idénticos, aunque existen ciertas diferencias que son necesarias mencionar:

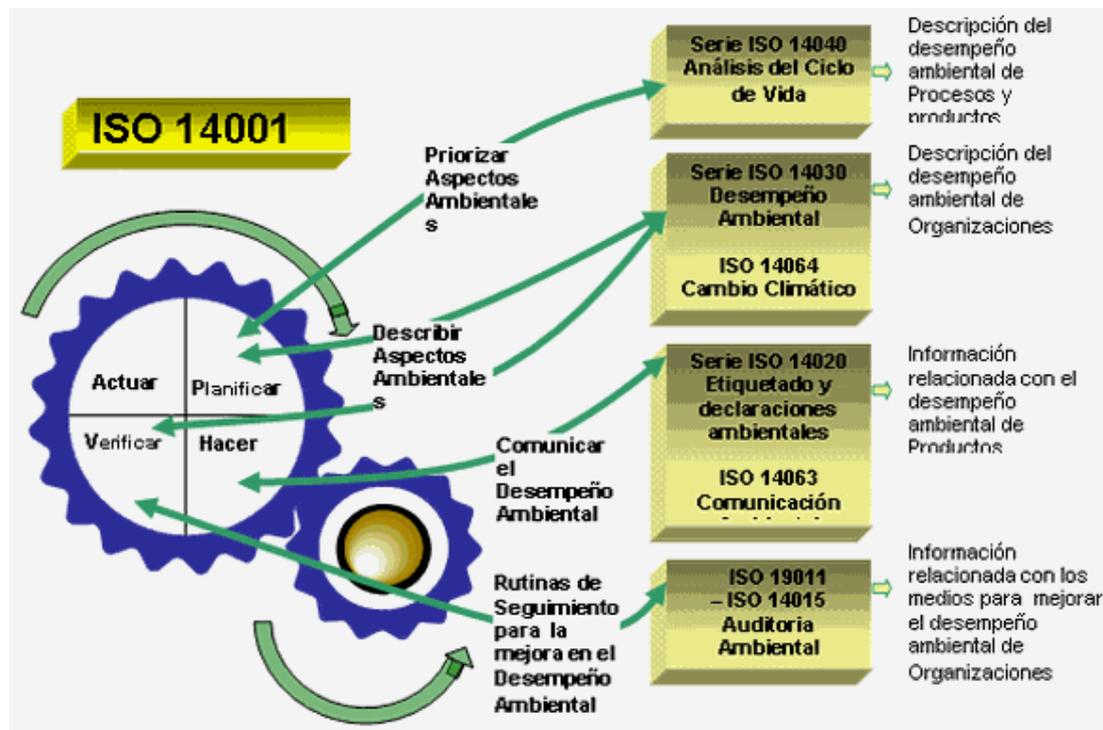
ASPECTO	ISO 14001	EMAS
¿Desarrolla una Política Medioambiental?	SÍ	SÍ
¿Pone la Política Medioambiental a disposición pública?	SÍ	SÍ
¿Lleva a cabo una Revisión Ambiental premilitar?	NO OBLIGATORIA	NO OBLIGATORIA
¿Debe la empresa publicar una Declaración Ambiental?	NO	SI
¿Establecen un distintivo de adhesión al SGM?	SI	SÍ
¿Puede ese distintivo aparecer en los productos de la empresa?	NO	NO
¿Qué tipo de organizaciones pueden ser certificadas?	TODA CLASE	TODA CLASE
¿En qué ámbito geográfico tiene aplicación la Norma?	MUNDIAL	EUROPEA

El Reglamento EMAS es más estricto que la ISO 14001, ya que es obligatorio en el mismo realizar una Declaración Medioambiental, siendo ésta la diferencia más relevante entre ambos.

2.3.2. LA FAMILIA DE NORMAS ISO 14000:2004

Las Normas ISO 14000:2004 es una serie de normativas desarrolladas por la Organización Internacional para la Normalización. Dichas normativas proveen a la gerencia con la estructura para administrar un sistema de gestión ambiental. La serie incluye guías y una normativa de especificaciones/requerimientos designada ISO 14001:2004. Incluye disciplinas en eco-gerencia, auditoría, evaluación en la gestión de protección al medio ambiente, eco-estampado/etiquetas/sellos y normalización de productos entre sus *guías*. Más aún ISO 14001 se puede integrar con Seguridad, Salud Ocupacional e ISO 9001 para lograr un Sistema de Gerencia Integral.

La norma se compone de cinco elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:



- Sistemas de Gestión Ambiental (14001 Especificaciones y directiva para su uso – 14004 Directivas generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo).
- Auditorías ambientales (14010 Principios generales – 14011 Procedimiento de auditoría, Auditorías de SGMA- 14012 Criterios para certificación de auditores).
- Evaluación del desempeño ambiental (14031 Lineamientos – 14032 Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental).
- Análisis del ciclo de vida (14040 Principios y marco general – 14041 Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario – 14042 Evaluación del impacto del ciclo de vida – 14043 Interpretación del

ciclo de vida – 14047 Ejemplos de la aplicación de la ISO 14042 – 14048 Formato de documentación de datos del análisis).

- Etiquetas ambientales (14020 Principios generales – 14021 Tipo I – 14024 Tipo II – 14025 Tipo III)

- Términos y definiciones (14050 Vocabulario)

Todas las normas de la familia ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios:

- Deben resultar una mejor gestión ambiental

- Aplicables a todas las naciones

- Promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares.

- Deben ser costo efectivo, no prescriptivo y flexible, para poder cubrir diferentes necesidades de organizaciones de cualquier tamaño en cualquier parte del mundo.

- Como parte de su flexibilidad, deben servir como fines de la verificación tanto interna como externa.

- Basadas en conocimientos científicos.

- Son prácticas, útiles y utilizables.

Para diseñar y desarrollar el sistema mediante la norma ISO 14001 es recomendable seguir las siguientes pautas y en el orden en el que aparecen:

1. Política medioambiental

Es la declaración de intenciones y principios de la organización en relación con su comportamiento medioambiental general, que proporciona un marco para su actuación y para establecer sus objetivos y metas medioambientales.

2. Planificación

Una vez que la organización ha definido los principios básicos de su sistema de gestión, a través del establecimiento de la política medioambiental, la norma ISO 14001 requiere que se desarrolle un plan para su cumplimiento.

3. Aspectos medioambientales

Los aspectos medioambientales son los elementos de las actividades, productos o servicios de la organización que pueden interactuar con el medio ambiente. Su identificación representa la base del SGMA, ya que las partes de dicho sistema son conformadas y puestas en práctica a partir de su definición y de los impactos medioambientales asociados, considerando impacto medioambiental cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de la organización.

4. Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe establecer y mantener un procedimiento para la identificación, la actualización, el registro y el acceso a los requisitos legales y a otros requisitos a los que quiera someterse voluntariamente y que sean aplicables a los aspectos medioambientales asociados a sus actividades, productos o servicios.

5. Objetivos y metas medioambientales

Objetivos son cada uno de los “fines de carácter general, que tienen su origen en la política medioambiental que una organización se marca así misma y que están cuantificados siempre que sea posible”. Una meta es un “requisito detallado de actuación que proviene de los objetivos medioambientales”. Los objetivos y las metas definen la proporción de mejora continua que la organización intenta alcanzar en su actuación medioambiental. La evaluación de los aspectos identificados asociados a impactos significativos es requisito previo para elegir objetivos y metas.

6. Programa de gestión medioambiental

El programa debe ser una descripción documentada de los medios para lograr los objetivos y metas medioambientales (convirtiéndose en el documento que define el alcance y nivel de mejora de la gestión medioambiental).

7. Estructura y responsabilidades

Las funciones, las responsabilidades y la autoridad deben estar definidas y documentadas. La Dirección debe proveer los recursos esenciales para la implantación y control del SGMA, incluyendo tanto recursos humanos y conocimientos especializados como recursos técnicos y financieros.

8. Formación, sensibilización y competencia profesional

Es preciso que todo el personal cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo sobre el medio ambiente, haya recibido una formación adecuada y tenga la suficiente experiencia y competencia profesional.

9. Comunicación

Se requieren procedimientos actualizados para asegurar:

- La comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización.
- La comunicación externa de manera que se reciban, documenten y se respondan a las comunicaciones relevantes de partes interesadas definidas.

10. Documentación del SGMA

La organización debe establecer y mantener al día la información para:

- Describir los elementos básicos del SGMA y su interrelación.
- Orientar sobre la información de referencia.
- Podemos separar la documentación en cuatro partes diferenciadas:
- Manual del SGMA: es el documento base que recoge la política y directrices generales de la organización en materia de gestión medioambiental.
- Procedimientos: son documentos que describen cómo realizar en la práctica aquellas actividades relacionadas con el SGMA.
- Programa de gestión medioambiental: constituye el documento que describe de una manera documentada los medios, calendario y responsabilidades designadas para conseguir los objetivos y metas medioambientales. Su gestión y control se documenta en el procedimiento general correspondiente o en el manual.
- Otros documentos: se trata de los documentos externos del SGMA, en particular sus interrelaciones con el sistema de gestión de la calidad, los planes de seguridad e higiene y los planes de formación (planes de emergencia, programas de formación, planes de auditorias,...).

11. Control de la documentación

Deben existir procedimientos actualizados para controlar la documentación necesaria para la implantación y mantenimiento efectivos del SGMA.

12. Control operacional

La organización, en función de su política, objetivos y metas, debe identificar aquellas operaciones que presentan aspectos medioambientales. La organización debe establecer la relación entre los aspectos medioambientales identificados y las actividades, servicios y productos asociados. A partir de aquí se conocen las operaciones en las que habría que integrar una metodología con el fin de eliminar los riesgos de una incorrecta gestión que pueda dar lugar a un posible efecto sobre el entorno.

13. Planes de emergencia y capacidad de respuesta

Se deben elaborar y mantener actualizados procedimientos para identificar y responder a accidentes potenciales y para prevenir y reducir los impactos medioambientales que pueden ser consecuencia de ellos. Asimismo, es importante revisar y comprobar periódicamente la documentación aplicable a estas situaciones.

14. Seguimiento y medición

La organización debe plantearse qué actividades y operaciones pueden producir impactos medioambientales significativos, a través de qué parámetros se produce la interacción con el entorno y qué métodos de medición son los más adecuados.

15.No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Para proceder a la corrección de las no conformidades detectadas durante el proceso de comprobación se deben establecer y actualizar procedimientos que definan la responsabilidad y la autoridad para controlar e investigar las no conformidades, llevando a cabo acciones encaminadas a la reducción de cualquier impacto producido, así como para iniciar y completar acciones correctivas y preventivas correspondientes. El proceso de identificación de no conformidades, o de situaciones que pudieran dar lugar a no conformidades, se lleva a cabo bien por los procesos de revisión y verificación del sistema, bien por las deficiencias observadas durante el desarrollo del mismo.

16.Registros

Su principal función es proporcionar evidencias acerca de la ejecución del sistema, de forma que cualquier persona de la organización o ajena a ella pueda deducir, tras su análisis, si se han obtenido, o no, los objetivos, metas y criterios de actuación.

2.3.3. SIMILITUDES ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL MEDIOAMBIENTE

La serie ISO 14000 comparte principios con la norma ISO 9001 de Sistemas de Calidad. Sin embargo, debe entenderse que la aplicación de varios elementos del Sistema de Gestión puede diferir debido a los distintos objetivos y diferentes partes interesadas. Mientras que los Sistemas de Gestión de Calidad tratan las necesidades de los clientes, los Sistemas de Gestión Medioambiental están dirigidos hacia las necesidades de un amplio espectro de partes interesadas y las necesidades que se desarrollan en la sociedad por la protección ambiental.

Mientras que para las normas de la serie ISO 9001 el cliente es quien compra el producto, para la ISO 14001 son las “partes interesadas”, donde estas incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente. En cuanto al producto, para la serie 9000 el producto es la calidad, o sea producto intencional resultado de procesos o actividades, mientras que en la de gestión medioambiental, es un producto no intencional: residuos y contaminantes.

Una de las mayores diferencias estriba en el hecho de que los requerimientos de desempeño de la serie ISO 9000 se relacionan a asegurar que “el producto conforme a los requerimientos especificados”, o sea que el cliente especifica el nivel de calidad. En el caso de un SGMA no hay un cliente directo, por lo que los modelos para estos sistemas introducen por si mismo los requerimientos fundamentales de desempeño-cumplimiento de todos los cumplimientos legislativos y un compromiso a la mejora continua de acuerdo con la política de la empresa basada en una evaluación de sus efectos ambientales.

La integración de la ISO 14001 con la ISO 9001 ofrece ventajas significativas:

- Tanto la ISO 14001 como la ISO 9001 exigen un determinado número de procedimientos que son virtualmente idénticos. El empleo de procedimientos de calidad existentes para alcanzar los requisitos establecidos por la ISO 14001 elimina cierta de las redundancias existentes y asegura la consistencia del proceso. Los sistemas paralelos, en los que se desarrollan procedimientos diferentes, suelen crear confusión porque ciertos requisitos que son prácticamente idénticos, deben establecerse de manera diferente dependiendo de si la función correspondiente (como, por ejemplo, un archivo de registros), se lleva a cabo para un sistema de gestión de la calidad o un sistema de gestión medioambiental.

- El empleo de procedimientos de gestión de la calidad existentes implica, además ahorros significativos a la hora de implantar y desarrollar un sistema de gestión medioambiental. La introducción de la gestión medioambiental como una manera de hacer negocios es otra ventaja. Una vez realizada la integración de sistemas, el SGMA ya no va a ser considerado como un “programa” cuya responsabilidad exclusiva corresponde al departamento medioambiental. Desde un punto de vista operativo, un sistema plenamente integrado forma una especie de red que aglutina todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente hasta las operaciones de mantenimiento que deben desarrollarse de manera segura y medioambientalmente aceptables.

Los autores de la ISO 14001 mencionan los beneficios de la integración en la introducción del documento, en el que se establece que:

“La ISO 14001 comparte principios del sistema de gestión comunes a las normas del sistema de calidad ISO 9000. Las organizaciones deben determinar si van a utilizar un sistema de gestión existente y coherente con la serie de normas ISO 9000, como base de su SGMA. Los requisitos del sistema de gestión medioambiental expuestos en la ISO 14001 no tienen por qué establecerse independientemente de los elementos del sistema de gestión existentes. En algunos casos, va a ser posible cumplir con los requisitos adaptando los elementos del Sistema de Gestión existentes”.

2.3.4. VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN SEGÚN ISO 14001:2004

Una de las principales ventajas de los SGMA es que su implantación facilita el cumplimiento y anticipo a futuras exigencias reglamentarias: el acceso de los requisitos normales presentes y futuro constituye una pieza angular del SGMA, que además aporta un grado elevado de confianza y tranquilidad a la organización que se decide a implantarlo, ya que ahora pueden estar

seguros de que, en caso de que el SGMA funcione correctamente, el cumplimiento de la legislación medioambiental por su parte se está llevando a cabo (con el consecuente ahorro económico derivado de posibles sanciones, multas, impuestos, sanciones, etc, que ello supone).

2.4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES. OHSAS 18000.

2.4.1. INTRODUCCIÓN

La pequeña y mediana empresa constituye la principal fuente de ocupación de trabajadores en nuestro país, siendo sus niveles de siniestralidad más altos que en la gran empresa. La implantación de sistemas preventivos eficaces no es tarea fácil en las pequeñas y medianas empresas, fundamentalmente por su limitación de medios para la acción preventiva, recurriendo en la mayoría de ocasiones a la ayuda externa de los Servicios de Prevención Ajenos, quienes tienen un papel clave en este proceso.

Por ello, nuestros objetivos prioritarios se centran en desarrollar estrategias y facilitar los medios para que las pequeñas y grandes empresas pueda asumir un mayor compromiso por la prevención de riesgos laborales y pueda conformar sistemas preventivos con los que alcanzar resultados satisfactorios demostrables, además de una baja siniestralidad, unos lugares de trabajo seguros y saludables y unas condiciones de trabajo dignas, siendo percibidas como tales por los trabajadores.

Una de las principales dificultades radica en que las pequeñas y medianas empresas, ante la complejidad de exigencias en la búsqueda de su competitividad y de su eficiencia, puede no percibir con suficiente claridad que la prevención de riesgos laborales, más allá de una exigencia legal, es también una vía determinante de contribución a la Excelencia empresarial.

Hay que tener en cuenta que el objetivo principal de una eficaz gestión preventiva es la atención a las propias personas, y de ellas, si están cualificadas e identificadas con los objetivos empresariales depende en gran medida el futuro de la empresa.

También es cierto que en las pequeñas y medianas empresas existe un más alto nivel de satisfacción de los trabajadores y una mejor capacidad para las relaciones personales, sintiéndose los trabajadores normalmente más implicados en el proyecto empresarial. Ello es una indudable ventaja para desarrollar con éxito el conjunto de actividades preventivas con un aceptable nivel de participación, contando con que la dirección tenga el necesario grado de compromiso y de así respuesta, tanto a los intereses corporativos como personales de todos los miembros de la organización.

Es indudable que las pequeñas y medianas empresas necesitan asesoramiento externo, en especial en las primeras etapas, pero si la prevención de riesgos ha de integrarse a las diferentes actividades empresariales, la propia empresa habría de asumir y controlar con medios propios una serie de acciones y asegurar la eficacia de lo realizado.

Hay que tener en cuenta que la Prevención de Riesgos Laborales, por lo que comporta de atención a las condiciones de trabajo de las personas -principal valor de la empresa-, constituye, con una adecuada gestión, un medio determinante para alcanzar niveles óptimos de calidad de productos, servicios y procesos, contribuyendo con ello a que la empresa sea eficiente y competitiva. Sólo con personas cualificadas y motivadas se puede lograr el nivel de innovación, creatividad y compromiso que las organizaciones necesitan. La prevención y en general la atención a las condiciones de trabajo, regida por principios éticos, es la mejor manera para lograr la confianza de los trabajadores, reforzar el liderazgo de los directivos y demostrar ante la sociedad el nivel de responsabilidad social asumido en materia laboral.

Para diseñar e implantar un Sistema de Prevención eficaz:

- QUERER hacerlo: la dirección debe actuar de acuerdo a las exigencias reglamentarias, pero además debería entender su valor y su contribución al buen funcionamiento de la empresa. Una definición clara de compromisos y objetivos contribuirá en tal empeño y un buen asesoramiento externo debería ayudar a descubrirlo.
- PODER hacerlo: es necesario disponer de los recursos necesarios tanto materiales como organizacionales para conducir el proyecto a buen término, aprovechando en gran medida los medios con los que la empresa cuenta.
- SABER hacerlo: siendo necesarios los conocimientos y destrezas en materia preventiva, acorde a las características de la empresa y riesgos laborales a los que debe enfrentarse.
- poder DEMOSTRAR, interna y externamente que lo que estamos haciendo, además de cumplir la legalidad, es útil personal y colectivamente a todos los miembros de la organización.

Sólo así, los cambios de actitudes serán favorables a la mejora de las condiciones de trabajo y a los intereses empresariales, asentando una verdadera cultura preventiva. Lamentablemente estos cuatro círculos, no se solapan debidamente y el espacio común entre los mismos es reducido, por lo que la eficacia del sistema también es limitada. Por razones de eficiencia en la administración de sus recursos, la empresa debe procurar avanzar gradualmente integrando debidamente tales cometidos.

2.4.2. GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Prevención de Riesgos Laborales utiliza una serie de medios y técnicas para tratar de evitar, o al menos disminuirán todo lo posible los riesgos

generados por la actividad de la empresa. A efectos prácticos, se puede dividir la prevención de riesgos en las siguientes áreas de actividad:

- Seguridad industrial: se ocupa de la prevención de los accidentes laborales. Estos se originan de manera súbita e imprevista.
- Higiene industrial: se ocupa de la prevención de las enfermedades profesionales.
- Ergonomía y psicología aplicada: se ocupa de la adaptación del puesto y medioambiente de trabajo al trabajador, de manera que éste trabaje en las condiciones más idóneas posibles y sin riesgos.
- Medicina preventiva: vigila la salud de los trabajadores, en prevención de posibles daños a las mismas.

Por tanto, la empresa tendrá que cubrir técnicamente, mediante alguna de las opciones para el desarrollo de la acción preventiva, aquellas áreas de la actividad preventiva que precise su empresa. Esto quiere decir, por ejemplo, que si de la evaluación inicial de Riesgos, se desprende que la empresa no presenta Riesgos Higiénicos (no hay problemas de ruido, excesivo frío o calor, productos químicos peligrosos, radiaciones, etc.), esta empresa puede, en la práctica, olvidarse de la Higiene Industrial.

Podría decirse que un riesgo controlado, combatido o neutralizado con una eficaz medida preventiva, no tiene, en principio peligro alguno, y que un riesgo incontrolado, en ausencia de una eficaz medida preventiva, se presupone potencialmente peligroso.

Estudios realizados en algunos países de Europa Occidental indican que el coste total de la accidentalidad en el trabajo y actividades profesionales, suponen aproximadamente entre el 5 y el 10 % de los beneficios brutos de

las empresas. Además los costes no asegurados de los accidentes, suponen entre 8 y 36 veces los costes asegurados.

Los sistemas de gestión de la prevención, constituyen, por tanto, la herramienta ideal para la implantación de las actividades preventivas en las organizaciones, dotando a las mismas de unos medios para la gestión de los aspectos de seguridad y salud laboral, de una forma estructurada.

Existen en la actualidad diferentes documentos de referencia para la implantación de estos sistemas de gestión de la prevención, entre las que se pueden destacar las siguientes:

- OHSAS 18001: 1999

Esta serie de normas internacionales fue publicada en el 1999, relacionada con el tema de la seguridad y salud en el trabajo y que viene a completar a la serie ISO 9000 y 14000. Estas normas han sido diseñadas en los mismos parámetros y como herramienta de gestión y mejora tomando como base para su elaboración la guía BS 8800 de la British Standard y con la intención de ser fácilmente integrable y compatible con la ISO 9001:2000 y la ISO 14001:2004, además de tener como objetivo presionar a la ISO para la creación de la ISO 18000 en materia de seguridad y salud.

- Directrices OIT

Las directrices OIT, sobre sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, fueron publicadas por la Oficina Internacional del Trabajo de Ginebra, en Abril de 2001.

El documento consta de 16 elementos clasificados en 5 grupos, ofrece directrices técnicas respecto a la gestión de la Seguridad y Salud, y refuerza los principios promovidos por la OIT, como por ejemplo la participación de los trabajadores.

Las directrices OIT pretenden orientar las Políticas de los diferentes estados, instando a los mismos a crear las instituciones adecuadas para el desarrollo de lo que denomina “Directrices Nacionales” que deberán ser compatibles con lo indicado en las Directrices OIT.

Todas ellas implican la asunción por parte de la Dirección, de un compromiso en firme (Política), en el cual se fijen las responsabilidades de cada uno de los integrantes de la organización, se definan los objetivos que se pretenden conseguir y se determinen los recursos materiales y humanos necesarios para implantar, mantener el sistema evaluar su eficacia.

En la actualidad el modelo más aceptado y extendido en el mercado, tanto nacional como internacional, es la especificación OHSAS 18001. Es por ello que la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L. se ha decantado por la implantación de dicha especificación.

El tipo de estructura que presenta esta especificación esta basada en el ciclo de mejora continua, como herramienta para mejorar el comportamiento de la organización en materia de prevención con vistas a mejorar los resultados. Esto hace que sea compatible la gestión de la prevención con otras normas de gestión de calidad (Norma ISO 9001) y medioambiente (Norma ISO 14001).

Así como la Ley 31/1995 y sus posteriores modificaciones (Ley 54/2003) y la reglamentación que se desarrolla son de obligado cumplimiento, la especificación OHSAS 18001 es de carácter voluntario; no obstante permite asegurar el cumplimiento de esta legislación, se enfatiza la integración de la prevención en los sistemas de gestión de las empresas.

2.4.3. LAS NORMAS OHSAS 18000: RELACIÓN CON LA LEY 31/95

Esta serie de especificaciones de carácter internacional fue publicada en 1999, relacionada con el tema de seguridad y salud en el trabajo. Estas

especificaciones han sido diseñadas con los mismos parámetros y como herramienta de gestión y mejora tomando como base para su elaboración la guía BS 8800 de la British Standard y con la intención de completar, a la vez de ser fácilmente integrable y compatible con la ISO 9001:2000 y la ISO 14001:2004.

(Actualmente existe la OHSAS 18001:2007 pero hasta Julio del 2009 no es obligatoria)

Las normas OHSAS 18000 constan de:

- **OHSAS 18001:1999** Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para que las organizaciones puedan optimizar el rendimiento de su sistema, así como controlar eficazmente los riesgos asociados con sus actividades.

La implantación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral OHSAS 18001:1999 permite a las organizaciones:

- Elaborar una política adecuada de seguridad y salud laboral.
- Demostrar compromiso con el cumplimiento de las exigencias de la legislación vigente.
- Establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente su Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Determinar los aspectos de seguridad y salud relacionados con las actividades, los productos y los servicios de la organización.

- Facilitar la asignación de recursos
- Desarrollar y mantener al día un programa de respuesta ante casos de emergencia.
- Evaluar los resultados en función de la política y los objetivos fijados, buscando las posibles áreas de mejora.
- Revisar y auditar el sistema.
 - **OHSAS 18002:2000** Directrices para la Implementación de OHSAS 18001.

Este documento profundiza en la especificación técnica OHSAS 18001 con el fin de ayudar a la comprensión de su contenido, facilitando así la implantación en las organizaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Analiza detalladamente todos los requisitos de la especificación OHSAS 18001, explicando en cada uno de ellos:

- El propósito de su aplicación
- El proceso requerido
- Los elementos de entrada que deben incluir cada proceso
- Los elementos de salida resultantes de la aplicación del proceso.
 - **OHSAS 18003** Criterios para Auditar un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

Esta especificación no se publicó en espera de la publicación de la norma 19011 sobre Auditorías de Calidad y Medioambiente, actualmente ya publicada.

La especificación OHSAS 18003 será de especial importancia para facilitar el desarrollo de esquemas de acreditación de los auditores. Mientras no exista un esquema de acreditación, los organismos de certificación pueden otorgar certificados no-acreditados, que podrán convertirse con relativa facilidad en verdaderos certificados acreditados con ligeros cambios, una vez se fijen los requisitos exigidos a los organismos de certificación, por parte de los organismos de acreditación.

En cuanto a los requisitos especificados en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, que si son de obligado cumplimiento para las empresas, muchas organizaciones utilizan la metodología adquirida según la norma OHSAS para asegurar el cumplimiento de estos requisitos legales. Si se compara esta norma de carácter voluntario con la Ley 31/1995 de obligado cumplimiento, se observa que si se realiza y mantiene adecuadamente un Sistema de Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales basado en la OHSAS, se cumplen los requisitos legales contemplados en la Ley:

Normas OHSAS 18001	Ley 31/1995 de PRL
Planificación para la identificación de peligros, la evaluación y el control de los riesgos.	Art.16 Evaluación de Riesgos
4.4.1. Estructura y responsabilidad	Art.30 Protección y Prevención de los Riesgos Profesionales Art.31 Servicios de Prevención
4.4.2. Formación, sensibilización y competencia	Art. 19 Formación de los trabajadores
4.4.3. Consulta y comunicación	Art.18 Información, consulta y participación de los trabajadores Art. 33 Consulta de los trabajadores
4.4.4. Documentación 4.5.3. Registros y gestión de registros	Art.23 Documentación
4.4.6. Control de Documentos (operacional)	Art.17 Equipos de trabajo y medios de protección Art.18 Información, consulta y participación de los trabajadores Art. 24 Coordinación de las actividades empresariales
4.4.7. Prevención y respuesta ante emergencias	Art. 20 Medidas de emergencias Art.21 Riesgo grave o inminente
4.5.1. Seguimiento y control del comportamiento	Art.16 Evaluación de riesgos Art.23 Documentación Art. 22 Vigilancia de la Salud
4.5.2. Accidentes, incidentes, No conformidades y acciones correctivas y preventivas	Art.16 Evaluación de riesgos Art.21 Riesgo grave o inminente Art.23 Documentación

2.4.4. ORGANIZACIÓN DE RECURSOS PARA LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

2.4.4.1. Modalidad de organización

La organización de la prevención se define como el proceso de descripción y agrupación del trabajo, definición y delegación de funciones y autoridad y establecimiento de relaciones con el propósito de que el personal trabaje en equipo de manera más eficaz.

Es una obligación legal de la Dirección de la empresa establecida en el artículo 10 del Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, que el empresario organice los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad preventiva con arreglo a algunas de las modalidades siguientes:

- Asunción personal por el propio empresario
- Designación de uno o varios trabajadores
- Concierto con servicio de prevención ajeno
- Constituyendo un servicio de prevención propio

Las diferentes modalidades de organización de la prevención permiten la adaptación a la diversidad de necesidades preventivas que existen en nuestras empresas según la magnitud, complejidad e intensidad de los riesgos derivados del trabajo.

❖ **Asunción personal por el propio empresario**

El empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención, con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, siempre que concurren las siguientes circunstancias:

- **Empresas de menos de seis trabajadores**
- La empresa desarrolla actividades no incluidas en el anexo I del Reglamento de los Servicios de Prevención.
- El empresario desarrolla su actividad profesional de forma habitual en el centro de trabajo
- El empresario debe tener la capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desempeñar.

En estos casos, tanto la vigilancia de la salud de los trabajadores como aquellas otras actividades preventivas no asumidas personalmente por el empresario, deberán cubrirse mediante el recurso a alguna de las restantes modalidades de organización preventiva.

❖ **Designación de uno o varios trabajadores.**

El empresario puede designar a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva en la empresa siempre que:

- El empresario no asuma personalmente la actividad preventiva (empresas de menos de seis trabajadores).
- No se constituya un servicio de prevención propio.
- No se concierte la actividad preventiva con un servicio de prevención ajeno.

Se trata de trabajadores de la plantilla de la empresa que pueden compaginar sus funciones habituales con el desempeño de las actividades preventivas.

El número de trabajadores designados, su capacidad y formación, los medios que el empresario ponga a su disposición y el tiempo de que dispongan para el desempeño de su actividad deberán ser los necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa y los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

El empresario debe facilitarles el acceso a toda la información y documentación relativa a la seguridad y la salud de los trabajadores. Estos trabajadores no podrán sufrir perjuicio alguno derivado del desempeño de sus actividades relativas a la prevención de los riesgos laborales.

❖ **Concierto con servicio de prevención ajeno.**

Servicio de prevención es el conjunto de medios humanos y materiales de la empresa necesarios para la realización de las actividades de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Se entiende por servicio de prevención ajeno el prestado por una entidad especializada que concierta con la empresa la realización de actividades de prevención, el asesoramiento y apoyo que necesite en función de los riesgos existentes o ambas actuaciones conjuntamente.

El empresario deberá recurrir a uno o varios servicios de prevención ajenos, que colaborarán entre sí cuando sea necesario, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Que la designación de uno o varios trabajadores sea insuficiente para la realización de la actividad de prevención y no concurren las circunstancias que determinan la obligación de constituir un servicio de prevención propio.

b. Que la empresa no cuenta con más de 500 trabajadores.

❖ **Constituyendo un servicio de prevención propio**

Se considera servicio de prevención propio el conjunto de medios humanos y materiales de la empresa necesarios para la realización de las actividades de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

Los servicios de prevención tendrán carácter interdisciplinario, buscando la coordinación de dos o más disciplinas técnicas o científicas de prevención de riesgos laborales:

- Seguridad en el trabajo.
- Higiene industrial.
- Medicina del trabajo.
- Ergonomía.
- Psicosociología.

El empresario deberá constituir un servicio de prevención propio cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a. Que se trate de empresas que cuenten con más de 500 trabajadores.
- b. Que, tratándose de empresas de entre 250 y 500 trabajadores, desarrollen alguna de las actividades incluidas en el [Anexo I](#) del R.D. 39/97.

2.4.4.2. Participación de los trabajadores

En las empresas o centros de trabajo que cuenten con seis o más trabajadores, la participación de éstos se lleva a cabo a través de sus representantes: Delegados de Prevención y Comité de Seguridad Social.

Los Delegados de Prevención son los representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos en el trabajo. Serán designados por y entre los representantes de personal o en supuestos especiales los trabajadores podrán elegir por mayoría a un trabajador que

ejerza las competencias y facultades del Delegado de Prevención en los centros de trabajo que carezcan de representantes de los trabajadores por no existir trabajadores con la antigüedad suficiente para ser electores, con arreglo a la siguiente escala:

Hasta 30 trabajadores	D.Prevencción = D.Personal
De 31 a 49 trabajadores	1 Delegado de prevencción
De 50 a 100 trabajadores	2 Delegados de prevencción
De 101 a 500 trabajadores	3 Delegados de prevencción
De 501 a 1000 trabajadores	4 Delegados de prevencción

Los trabajadores con contrato de duración superior a un año se computarán como trabajadores fijos de plantilla. En los contratos por término de hasta un año se computarán según el número de días trabajados en el periodo de un año anterior a la designación. Cada doscientos días trabajados o fracción s computarán como un trabajador más.

Los trabajadores tras la elección de los Delegados de Prevención, cumplimentarán el impreso "Acta de elección de los Delegados de Prevención".

Las empresas con 50 o más trabajadores constituirán un Comité de Seguridad y Salud que estará formado por los Delegados de Prevención, de una parte, y por el empresario y/o sus representantes en número igual al de los Delegados de Prevención de la otra.

2.4.4.3. Funciones y responsabilidades de los distintos niveles de organización

Las funciones y responsabilidades en materia de Prevención de Riesgos Laborales para los distintos niveles de la organización se establecen, en los apartados siguientes:

➤ Asignación de funciones y responsabilidades para el gerente

- Aprobar el contenido del Manual de prevención.
- Asegurarse que la política de Prevención de Riesgos Laborales es difundida y extendida por toda la organización.
- Exigir el cumplimiento de la legislación, prácticas, planes, programas y procedimientos de Seguridad.
- Ejercer y delegar las tareas propias de liderazgo en materia de prevención.
- Aprobar los Programas anuales de seguridad.
- Aprobar los procedimientos que rigen las actividades del Sistema y aquellas cuya importancia hagan necesaria su intervención.
- Autorizar la dotación de recursos necesarios para la elaboración y puesta en marcha del Sistema y los objetivos de Seguridad.
- Realizar un control periódico del grado de aplicación del Sistema a liderar su progreso y mejora.

➤ Asignación de funciones y responsabilidades para los jefes y encargados

- Gestionar las actividades de prevención por el Coordinador de la Empresa.
- Suministrar y comprobar el grado de utilización de los EPI.

- Asegurar que se cumplen los reconocimientos médicos, adoptando las medidas oportunas para que toda la plantilla acceda a ello.
- Conocer, cumplir y hacer cumplir las normas, instrucciones y procedimientos generales sobre seguridad en vigor, las instrucciones y normas referentes al trabajo y la legislación vigente aplicable a su área de responsabilidad.
- Promover y planificar acciones de formación, información y participación, para integrar al personal de las finalidades de Seguridad y Salud Laboral.
- Definir y cumplir con los objetivos y actuaciones que sean de responsabilidad y vengán derivados de la implantación del SPR. Estas actuaciones deberán integrarse en el conjunto de actividades de la Empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma.
- Poner los medios necesarios para conocer e identificar los riesgos potenciales existentes y tomar las acciones necesarias para su prevención y/o corrección.
- Asegurar que las acciones correctoras se lleven a cabo.
- Participar en la detección de riesgos presentes en el área de su competencia.
- Comunicar y/o investigar los Accidentes, cuando le corresponda, al objeto de determinar las causas inmediatas y básicas de suceso, estableciendo las medidas de prevención, con la finalidad de evitar su repetición.
- Velar por la corrección de cualquier anomalía o acto inseguro que detecte en su área de responsabilidad, comunicando a quien corresponda las detectadas en áreas que no sean de su responsabilidad.
- Suspender situaciones de riesgo grave e inminente, teniendo que informar de inmediato a su superior, a efectos de tomar la solución más adecuada para su prevención.

- Asignar y delimitar las funciones, actividades y obligaciones en Seguridad al personal bajo su dependencia.

- Asignación de funciones y responsabilidades al personal

- Conocer y cumplir la Normativa y Procedimientos de su área de responsabilidad y la legislación vigente aplicable a la misma.

- Asistir a los cursos y actividades que organice la empresa para su formación e información en materia de seguridad.

- Promover y buscar las mejores condiciones generales (de Seguridad, de Producción y Calidad) en su área y puesto de trabajo, y realizar las propuestas de mejora en su área.

- Recibir las enseñanzas en materia de Seguridad y comprometerse a hacer uso adecuado de las mismas.

- Cumplir las reglas generales de Seguridad establecidas en la empresa y actuar de acuerdo con las prácticas del trabajo para poderlo realizar en condiciones seguras, conforme a procedimientos establecidos o, en todo caso, conforme a criterios de buena profesionalidad.

- Usar correctamente los medios y equipos de protección individual, necesarios para realizar los trabajos con seguridad, asegurándose de que se encuentra en buenas condiciones de uso y velando por el correcto estado de los mismos.

- Responsabilizarse de los quipos, herramientas e instalaciones que se manejen, velando por el correcto estado de los mismos.

- Notificar sin demora a sus superiores inmediatos cualquier situación que detecten, velando por el correcto estado de los mismos.

- Responsabilizarse de los equipos, herramientas e instalaciones que se manejen, velando por el correcto estado de los mismos.

- Notificar sin demora a sus superiores inmediatos cualquier situación que detecten y pueda suponer riesgo para las personas o las cosas.

- Participar en la elaboración y puesta en marcha de las Actividades del Sistema de Prevención.

- Cooperar con la Dirección para que se puedan garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y salud del personal.

- Asignación de funciones a los coordinadores de la actividad preventiva

- Promover comportamientos seguros y la correcta utilización de los equipos de trabajos y protección, y fomentar el interés y cooperación de los trabajos en la acción preventiva.

- Promover, en particular, las actuaciones preventivas básicas tales como el orden, la limpieza, señalización y mantenimiento en general, y efectuar su seguimiento y control.

- Realizar evaluaciones elementales de riesgos y, en su caso establecer medidas preventivas del mismo carácter compatible con su grado de formación.

- Colaborar en la evaluación y el control de los riesgos generales y específicos de la empresa, efectuando visitas al efecto, atención a quejas y sugerencias, registros de datos, y cuantas funciones análogas sean necesarias.

- Actuar en caso de emergencia y primeros auxilios gestionando las primeras intervenciones al efecto.

- Cooperar con los servicios de prevención en su caso.

- Mantener actualizada la relación de trabajadores y puestos de trabajo.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de los objetivos.
- Informar y asesorar a la Dirección General sobre el cumplimiento de los objetivos y normas de Seguridad.
- Controlar el cumplimiento de los planes de formación establecidos.

2.4.4.4. Competencias y facultades

Las competencias y facultades de los Delegados de Prevención y del Comité de Seguridad y Salud son:

- **Competencias y facultades de los Delegados de Prevención.**

COMPETENCIAS

- Colaborar con la dirección de la empresa en la mejora de la acción preventiva.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre la prevención de riesgos laborales.
- Ser consultados por el empresario, con carácter previo a su ejecución acerca de las decisiones referentes a planificación y organización del trabajo.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.

- Asumir las competencias atribuidas al comité de seguridad y salud, cuando la empresa no cuenta con comité de seguridad y salud.

FACULTADES

- Acompañar a los técnicos en las evaluaciones de carácter preventivo del medio de trabajo, a los inspectores de trabajo y seguridad social en las visitas que realicen en los centros de trabajo para comprobar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos, pudiendo formular ante ellos las observaciones que estimen oportunas.

- Tener acceso a la información y documentación relativa a las condiciones de trabajo que sean necesarias para el ejercicio de sus funciones. Cuando la información esté sujeta a limitaciones, sólo podrá ser suministrada de manera que garantice el respeto de la confidencialidad.

- Ser informados por el empresario sobre daños producidos en la salud de los trabajadores, una vez que aquel hubiese tenido conocimiento de ellos, pudiendo presentarse, aún fuera de la jornada laboral, en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias de los mismos.

- Recibir del empresario las informaciones obtenidas por éste procedentes de las personas u órganos encargados de las actividades de protección y prevención en la empresa, así como de los organismos competentes para la seguridad y salud de los trabajadores.

- Realizar visitas a los lugares de trabajo para ejercer una labor de vigilancia y control del estado de las condiciones de trabajo, pudiendo, a tal fin acceder a cualquier zona de los mismos y comunicarse durante la jornada con los trabajadores, de manera que no se altere el normal desarrollo del proceso productivo.

- Recabar del empresario la adopción de medidas de carácter preventivo y para la mejora de los niveles de protección de seguridad y salud de los trabajadores, pudiendo a tal fin efectuar propuestas al empresario, así como el comité de seguridad y salud para su discusión en el mismo.

- Proponer al órgano de representación de los trabajadores la adopción del acuerdo de paralización de actividades que originen riesgo grave e inminente para la salud del trabajador, cuando el empresario no adopte o no permita la adaptación de medidas necesarias para garantizar la salud de los trabajadores.

➤ **Competencias y facultades del comité de seguridad y salud**

COMPETENCIAS

- Participación en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos en la empresa. A tal efecto, en su seno se debatirán, antes de su puesta en práctica y en lo referente a su incidencia en la prevención de riesgos, los proyectos en materia de planificación, organización del trabajo e introducción de nuevas tecnologías, organización y desarrollo de las actividades de protección y prevención y proyecto y organización de la formación en materia preventiva.

- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones y la corrección de las deficiencias existentes.

FACULTADES

- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.

- Conocer cuantos documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los precedentes de la actividad del servicio de prevención.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de los servicios de prevención.

2.4.5. SIMILITUDES ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Los actuales conceptos de calidad global o total y de Excelencia son integradores. Así, asumen la calidad de productos y procesos, la calidad en el diseño y en el proyecto, la calidad medioambiental, la calidad de gestión, la calidad de la vida laboral, etc. como si fueran las diversas partes de un todo.

Las similitudes entre ambos sistemas son los siguientes:

- Deben convertirse en un proyecto permanente para la empresa. Es decir, las metas y objetivos no deben ser estáticos. Los mismos sistemas deben estar inmersos en un proceso de mejora continua.
- Han de aplicarse en todas y cada una de las fases del ciclo de vida de los productos, y en todas y en cada una de las etapas de los procesos productivos. Hay que prevenir los fallos que se puedan dar tanto en condiciones normales como anormales.
- Se basan en la acción preventiva y no en la acción reparadora. Es primordial actuar antes de que los fallos aparezcan en lugar de controlar los resultados, aunque estos también han de ser considerados.
- La prevención de riesgos laborales y la calidad son tareas de todos. Únicamente mediante su integración en la estructura de la empresa y en la actividad cotidiana de ésta serán alcanzables.
- Son medibles. Hay que tener presente que para llegar a ser eficaces es primordial medir y evaluar la situación en la que nos encontramos y como evolucionamos. Otra coincidencia en este sentido es que tanto en prevención como en calidad las técnicas de evaluación son similares e incluso algunas son idénticas.
- En los dos campos el resultado óptimo se logra mediante la formación. Ésta ayuda a lograr aptitudes y actitudes que generan comportamientos fiables y positivos para los sistemas.

A continuación se representa los puntos clave de las tres normas utilizadas en la realización de este proyecto, para tener las ideas claras sobre cada una de ellas:

OHSAS 18001:1999		ISO 14001:1996		ISO 9001:1994	
1	Alcance	1	Alcance	1	Alcance
2	Referencia de publicación	2	Referencia normativa	2	Referencia normativa
3	Términos y Definiciones	3	Definiciones	3	Definiciones
4	Elementos sistema de gestión OH&S	4	Requisitos sistema de gestión ambiental	4	Requisitos sistema de calidad
4.1	Requisitos generales	4.1	Requisitos generales	4.2.1	General (primera edición)
4.2	Política OH&S	4.2	Política ambiental	4.1.1	Política de calidad
4.3	Planificación	4.3	Planificación	4.2	Sistema de calidad
4.3.1	Planificación para la identificación, análisis y control de riesgos	4.3.1	Aspectos ambientales	4.2	Sistema de calidad
4.3.2	Requisitos legales y otros	4.3.2	Requisitos legales y otros	---	-----
4.3.3	Objetivos	4.3.3	Objetivos y metas	4.2	Sistema de calidad
4.3.4	Programa(s) de gestión OH&S	4.3.4	Programa(s) de gestión ambiental	4.2	Sistema de calidad
4.4.1	Estructura y responsabilidad	4.4.1	Estructura y responsabilidad	4.1	Responsabilidad gerencial
				4.1.2	Organización
4.4.2	Capacitación, entrenamiento, conocimiento y competencia	4.4.2	Capacitación, entrenamiento, conocimiento y competencia	4.1.8	Capacitación y entrenamiento
4.4.3	Comunicación	4.4.3	Comunicación	---	-----
4.4.4	Documentación	4.4.4	Documentación del sistema de gestión ambiental	4.2.1	General (sin primera edición)
4.4.5	Control de documentos y datos	4.4.5	Control de documentos	4.5	Control de documentos y datos
4.4.6	Control Operacional	4.4.6	Control Operacional	4.2.2	Procedimientos del sistema de calidad
				4.3	Revisión Contrato
				4.4	Control del diseño
				4.6	Adquisiciones
				4.7	Producto suministrado al cliente
				4.8	Control del proceso
				4.9	Manipulación, almacenamiento, empaque, preservación y entrega
				4.19	Servicio
				4.20	Técnicas Estadísticas
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	---	-----
4.5	Verificación y acción correctiva	4.5	Verificación y acción correctiva	---	-----
4.5.1	Monitoreo y medición de rendimiento	4.5.1	Monitoreo y medición	4.10	Inspección y ensayos
				4.11	Control de inspección, medición y equipo de ensayo
				4.12	Condiciones de inspección y ensayo
4.5.2	Accidentes, incidentes, no-conformidades y acciones correctivas y preventivas	4.5.2	No-conformidades y acciones correctivas y preventivas	4.13	Control de producto no conforme
				4.14	Acción correctiva y preventiva
4.5.3	Registros y su manejo	4.5.3	Registros	4.16	Control de registros de calidad
4.5.4	Auditoría	4.5.4	Auditoría del sistema de gestión ambiental	4.17	Auditorías de calidad internas
4.6	Revisión de la gerencia	4.6	Revisión de la gerencia	4.1.3	Revisión de la gerencia

2.4.6. SIMILITUDES ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE MEDIOAMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La relación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales con la normativa de Gestión Medioambiental, es muy alta y va más allá de sus posibles semejanzas de estructura o planteamientos.

Hay que tener en cuenta que un riesgo laboral se convierte o puede convertirse en un impacto medioambiental dentro de la organización.

Además la norma OHSAS 18001 ha sido estructurada teniendo como modelo la ISO 14000, con lo que tienen una serie de aspectos en común que son aquellos que permiten integrarlos a los efectos de gestión.

Estos aspectos son entre otros:

- Establecer una Política.
- Fijar objetivos, definir responsabilidades y autoridades.
- Efectuar la documentación de los procesos, actividades y tareas a realizar y mantener dicha documentación controlada.
- Planificar las actividades y tareas a llevar a cabo para lograr los objetivos. Establecer procesos claves.
- Efectuar mediciones y seguimiento de los procesos, actividades y tareas, llevar registros como evidencias de las actividades ejecutadas y controlar la gestión de los mismos.
- Tomar precauciones para aquellos resultados o procesos que no satisfacen las especificaciones.

- Tener prevista la toma de acciones correctivas y preventivas cuando alguna situación no funciona de acuerdo a lo planificado.
- Efectuar la evaluación del desempeño del sistema a través de auditorias.
- Revisar el sistema de forma periódica por parte de la dirección.

A continuación aparece de forma detallada la similitud existente entre la OHSAS 18001: 1999 y la ISO 14001:2004:

Comparación de OHSAS 18001 con ISO 14001		
Medio ambiente	Salud y seguridad	OHSAS 18001 comparada con ISO 14001
Política ambiental	Política sanitaria y de seguridad	Iguales. OHSAS incluye: - El compromiso de prestar atención a la salud y la seguridad laborales. - El compromiso de comunicar las obligaciones individuales de los empleados.
Aspectos de planificación	Planificación	Bastante semejantes: OHSAS se ocupa de los riesgos de la salud y la seguridad y contiene más detalles e instrucciones, en términos de contenido y metodología.
Requisitos legales y de otro tipo	Requisitos legales y de otro tipo	Iguales. OHSAS incluye el requisito de asegurar que se satisfagan y rastreen las necesidades de salud y seguridad.
Objetivos y metas y programa SGA	Objetivos y metas y programa OHS	Iguales. OHSAS incluye: » El requisito de documentar las responsabilidades y la autoridad, los medios y el marco temporal para implantar el programa de gestión. » El requisito de examinar y actualizar los objetivos a intervalos regulares y planificados. » Las perspectivas de las partes interesadas correspondientes a sectores internos como los sindicatos y los empleados
Estructura y responsabilidad	Estructura y responsabilidad	Semejantes. OHSAS incluye: » La dirección superior es responsable de la salud y la seguridad de sus empleados. » El representante de la administración debe ser un miembro de la dirección superior. » Las personas con responsabilidades de dirección deben demostrar su compromiso por mejorar la salud y la seguridad laborales.

Capacitación, conciencia y competencia	Capacitación, conciencia y competencia	Semejantes. Diferencias de OHSAS: » No exige que la organización determine las necesidades de capacitación. » Requiere que en los procedimientos de formación se tomen en cuenta los diferentes niveles de riesgo, responsabilidad, capacidad e instrucción.
Comunicaciones	Comunicaciones y consultas	Enfoque diferente. Diferencias de OHSAS: » Los participantes son internos. » Supone explícitamente los aportes de los empleados en las políticas y procedimientos de salud y seguridad laborales.
Documentación SGA	Documentación del sistema de gestión OHS	Iguales.
Control de documentos y registros	Control de documentos, registros y gestión de los registros	Semejantes. OHSAS incluye el control de documentos y de datos.
Control de operaciones	Control de operaciones	Semejantes. OHSAS incluye: » El requisito de instalaciones para establecer y mantener métodos de diseño de procedimientos y sistemas en el puesto de trabajo con el fin de eliminar o reducir los riesgos para la salud y la seguridad laborales "en la fuente".
Preparación y respuesta de emergencia	Preparación y respuesta de emergencia	Semejantes. OHSAS incluye: » El requisito de prevención y alivio de enfermedades y lesiones.
Supervisión y medición	Medición y supervisión del desempeño	Bastante diferentes.
Incumplimiento, medidas correctivas y medidas preventivas	Accidentes, incidentes, incumplimiento y medidas correctivas y preventivas	Semejantes. OHSAS incluye: » El requisito de investigar los accidentes e incidentes. » El requisito de examinar toda medida correctiva o preventiva propuesta con el sistema de evaluación de riesgos.
Auditorías SGA	Auditorías OHS	Semejantes. OHSAS incluye: » El requisito de una auditoría para determinar la efectividad del sistema. » El procedimiento de auditoría debe incluir un examen de las auditorías anteriores y los resultados deben entregarse a la dirección superior. » Debería practicar las auditorías personal independiente de la actividad que se esté examinando.
Examen de la gestión	Examen de la gestión	Iguales.

2.4.5. VENTAJAS DE LA CERTIFICACIÓN SEGÚN OHSAS 18001: 1999

La implantación de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, en la empresa, aporta una serie de ventajas a la misma.

El Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, permite por tanto:

- Asegurar el cumplimiento por parte de la empresa de la legislación aplicable en lo referente a Prevención de Riesgos Laborales.
- Reducir el número de accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y las bajas por enfermedad.
- Maximizar la gestión de los recursos humanos de la empresa.
- Generar un aumento de la productividad para la empresa que lo aplica.
- Favorecer las relaciones entre el personal laboral y de este con la propia empresa, así como las relaciones con las administraciones públicas y con el resto de la sociedad.
- Aporta una mejora continua en la gestión, mediante la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos y organizativos, y la utilización de metodologías, herramientas y actividades de mejora.
- Refuerza la motivación de los trabajadores, a través de la creación de un lugar y un ambiente de trabajo más ordenados, más propicios y más seguros, y de su implicación y participación en los temas

relacionados con la prevención, mediante el fomento de la cultura preventiva.

- Permite obtener reducciones en las primas de algunos seguros relacionados, como por ejemplo, los seguros contra incendios.
- Proporciona una potenciación de la imagen de la empresa de cara a los clientes, la sociedad y la administración, demostrando el compromiso de la organización con la seguridad y la salud de los trabajadores, en los casos en que la empresa opte por la certificación de su sistema.

En cuanto a los aspectos económicos, el no establecer un Sistema de Prevención de Riesgos Laborales, lleva consigo una serie de costes para la empresa. Estos costes tanto humanos como materiales son:

- Costes humanos, los derivados de la falta de motivación de los trabajadores, daños físicos y psicológicos.
- Costes ocultos, los derivados de la pérdida de cuota del mercado o la imagen de la empresa que incidirá sobre la producción, desgaste psicológicos de los trabajadores y personal con mayor responsabilidad dentro de la empresa.
- Costes sociales, los derivados de la petición de la sociedad de protección frente a los posibles riesgos laborales, inestabilidad del clima laboral.
- Costes económicos, los trabajadores pierden jornadas laborales y ve disminuido su poder adquisitivo debido a la baja, se producen daños materiales en equipos e instalaciones, surge absentismo laboral, la

empresa incumple la legislación vigente en Prevención de Riesgos Laborales con lo que recibe sanciones administrativas y de responsabilidad civil o penal, disminuye su productividad, y por último las compañías aseguradoras aumentan en gran cuantía las primas de seguro.

Por tanto, la especificación OHSAS 18001 por sí sola no es “la solución”, sino que constituye una herramienta, con la cuál las empresas, previo compromiso por parte de la Dirección y con el apoyo de sus equipos humanos, y la ayuda de los progresos científicos y medios tecnológicos disponibles en la actualidad, pueden conseguir gestionar eficientemente sus sistemas productivos y tratar de alcanzar el objetivo perseguido y deseado por todas las partes implicadas en una empresa: cero accidentes.

CAPÍTULO 3: SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

3.1. INTRODUCCIÓN

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en la organización, entendiendo la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional como los principales aspectos de la misma.

Cualquier estrategia de implantación que tenga como objetivo la integración de los sistemas deberá tener en cuenta su relación con los procesos claves y relevantes que cruzan horizontalmente y verticalmente toda organización. Los sistemas deben estar supeditados a los procesos de gestión relacionados y servir de herramientas estructuradas para la gestión de los mismos.

Los tres sistemas:

- Establecen una metodología común basada en los principios de calidad total y el ciclo PDCA.
- Tienen requisitos que inciden en la planificación de los mismos.
- Indican la necesidad de implantar procedimientos que aseguren una correcta gestión de los mismos.
- Establecen que las empresas están obligadas a establecer revisiones periódicas de los sistemas con el objetivo de verificar el grado de eficacia, de adecuación de las normas de referencia, el grado de cumplimiento de los mismos, así como la modificación de las políticas establecidas.

- Establecen que las empresas u organizaciones tienen que establecer objetivos que garanticen la mejora continua de los sistemas de gestión establecidos.

Así, la implementación de un sistema de gestión debería considerar de modo integral estos (y otros) aspectos, a fin que la organización demuestre su compromiso hacia las partes interesadas y no solo hacia el cliente. El compromiso con el medio ambiente y con el personal de la organización se ve evidenciado a través de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

Un Sistema Integrado de Gestión cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

3.2. ¿POR QUÉ LA INTEGRACIÓN?

Cuando profundizamos en el análisis sobre los motivos que llevan a las empresas a la Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente y Salud Laboral, vemos que nos encontramos ante un fenómeno emergente. Es decir, ante un fenómeno que, antes de ser el mero efecto lineal de una o varias causas anteriores, viene promovido por la propia complejidad de la gestión empresarial y por la existencia de unos “atractores” que aparecen conduciendo a dichos sistemas hacia su integración. Por ello, como paso previo al análisis de las principales características de un sistema integrado de gestión o de las principales ventajas que pueden conllevar su implantación, en este apartado vamos a tratar de comprender los motivos que, antes de incluso plantearnos los beneficios que podemos obtener, están actuando como catalizadores del propio proceso de integración.

- Están basados en la idea de la mejora continua

Las normas que sirven de base a la implantación y certificación de los sistemas de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales tienen en común la búsqueda de la mejora continua, de carácter gradual, de los respectivos ámbitos o temas de gestión de los que se ocupan.

En cualquier caso, no todas las empresas que tengan implantados los sistemas y posean las correspondientes certificaciones se verán influidas en la misma medida por este “atractor”.

- Están basados en la idea de prevención

En el ámbito de lo que usualmente se considera calidad se pasó hace ya unas décadas de la idea de control de la calidad (actuación correctora al final del proceso) a la de la prevención de la calidad (actuación preventiva durante el proceso).

De igual forma, aunque no seguramente con un carácter tan extendido, en medio ambiente y prevención de riesgos laborales se habla de la conveniencia de prevenir la contaminación o los riesgos laborales como alternativas preactivas y preferibles a las ya superadas, aunque, todavía usuales de controlar dichos eventos.

De forma coherente con el espíritu de mejora continua que las impregna, la idea de la prevención está también presente en las normas en las que se basan los tres sistemas.

- Cuestiones organizativas y de definición de responsabilidades

Las tres normas disponen la constitución de un comité de gestión del sistema correspondiente, así como la determinación de los responsables de su funcionamiento.

- Aspectos documentales

Para su certificación, los tres sistemas requieren el establecimiento y gestión de una política, un manual, unos procedimientos, unas instrucciones y unos requisitos.

- Gestión del sistema

Entre los temas comunes relacionados con la gestión del sistema en los que las tres normas coinciden, caben destacar los siguientes: el control operacional; gestión y seguimiento de las desviaciones y de las correspondientes acciones correctoras; realización de auditorías, tanto internas como externas, en las que han de seguirse unas determinadas directrices; la revisión, por parte de la dirección, del buen funcionamiento del sistema.

- Requerimientos a nivel de formación y comunicación

La implantación de los tres sistemas conlleva unas exigencias similares tanto de formación como de comunicación interna y externa.

- Tendencia hacia la eficacia y la eficiencia

Las empresas tienden a optimizar el uso de sus recursos escasos. Por otra parte, la implantación de los tres sistemas supone para las empresas la dedicación de recursos de todo tipo: humanos, tiempo, dinero, etc.

Esta tendencia hacia la consecución de un uso óptimo de sus recursos, junto con las similitudes entre los tres sistemas comentados anteriormente, puede conducir a las empresas a descubrir y aprovechar posibles sinergias existentes.

3.3. VENTAJAS DE LA INTEGRACIÓN

La integración de los tres sistemas presenta una serie de ventajas, entre las cuales se pueden citar:

- Sinergias entre sistemas de gestión: manual común, procedimientos de gestión comunes, instrucciones de trabajo u operativas integradas y cultura de gestión común.
- Costes de implantación menores: auditorias conjuntas (internas y externas) y aprovechamiento de la documentación común.
- Simplificación de documentos: menor número de documentos y mayor facilidad en su administración.

3.4. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

A continuación se describen las principales características que tiene el sistema integrado ideal:

- Comité de gestión:

En un Sistema Integrado Ideal se tiene un único comité de gestión en el que participan, además del departamento de gestión de sistemas, altos responsables de todas las áreas de la compañía, ya que todas están, en mayor o menor medida, involucradas en los temas objetivos del sistema integrado.

Idealmente, dichos altos responsables deben ser los miembros del comité de dirección, por lo que, al final, este comité se constituye para estos temas en comité de gestión. Asimismo, deben participar en dicho comité el o los responsables de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de la empresa.

Las responsabilidades del comité son:

- Supervisar el correcto funcionamiento del sistema.
 - Evaluar su eficiencia.
 - Realizar el seguimiento de las acciones correctoras necesarias.
 - Ampliar su alcance y establecer los objetivos de mejora.
- Departamento de gestión:

En un Sistema Integrado Ideal se tiene un único departamento de gestión que se ocupa del mantenimiento del sistema y de facilitar las tareas relacionadas con los temas del sistema a todas las personas de la organización involucradas.

Para ello es de gran ayuda el uso de una herramienta informática adecuada.

Hasta que el sistema integrado esté totalmente en marcha, este departamento es el encargado del proceso de integración de los sistemas.

- Aspectos documentales

En un Sistema Integrado Ideal se tiene una única política y un único manual con procedimientos e instrucciones comunes en la medida de lo posible. Es necesario hacer esta salvedad, ya que los tres sistemas tienen algunos procedimientos específicos y, por tanto, no integrables.

- Auditorias

En un Sistema Integrado Ideal se tiene un único plan de auditoria. Se realizan auditorias internas integradas de todos los elementos comunes a los

tres sistemas y, por otra parte, auditorías separadas se los elementos específicos.

De esta forma se evita que, al realizar una única auditoría integrada para todo, se pierda precisión, profundidad, eficacia y mejora.

En la auditoría integrada participan expertos de cada una de las disciplinas, es decir, debe haber equipos de auditores internos con un conocimiento conjunto y complementario de los temas relacionados con el sistema, de forma que puedan realizar su tarea adecuadamente.

Es importante que haya un auditor jefe, ya que aporta homogeneización y riqueza a las acciones correctoras.

Las auditorías externas también se realizan de forma integrada.

- Uso de modelos más amplios

Es de gran ayuda, tanto para conseguir la integración como para ampliar el alcance del sistema de gestión integrado, el uso de marcos conceptuales más amplios que las normas ISO para la realización de autodiagnósticos sobre la calidad de la gestión en general, por ejemplo, puede usarse el modelo EFQM.

3.5. BARRERAS Y PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INTEGRACIÓN DE LOS TRES SISTEMAS.

A continuación se describen las dificultades que se presentan al realizar dicha integración, clasificándolos en dos grandes grupos: los de carácter técnico y los de naturaleza organizativa.

- **Problemas y barreras de carácter técnico**

- Diferencias entre las normas

Las normas en las que se basan su implantación tienen numerosos aspectos diferentes que proceden de la distinta filosofía en que se basan las normas, lo cual se debe a los distintos ámbitos de la gestión empresarial (calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (que constituye su objeto de atención).

- Tendencia a crear compartimentos de gestión estancos

Cada una de las tres normas, preocupadas por la sistematización del tema de gestión que le es propio, tienden a crear compartimentos de gestión independientes entre sí. Ello puede propiciar una falta de diálogo entre los responsables de cada uno de los sistemas.

- Falta de preparación de las organizaciones certificadoras

Los auditores de las entidades certificadoras suelen ser especialistas de calidad, medio ambiente o salud laboral. Dicha especialización, sin duda conveniente a la hora de realizar la auditoria de un sistema de gestión, puede convertirse en un importante obstáculo cuando se trata de auditar un Sistema de Gestión Integrado.

- Falta de preparación de las organizaciones certificadoras.

Los auditores de las entidades certificadoras suelen ser especialistas de calidad, medio ambiente o salud laboral. Dicha especialización, sin duda conveniente a la hora de de realizar la auditoria de un sistema de gestión, puede convertirse en un importante obstáculo cuando se trata de auditar un Sistema de Gestión Integrado.

ISO 9001:2000	ISO 14001:2004	OHSAS:18001
---------------	----------------	-------------

- Falta de preparación de los gestores internos

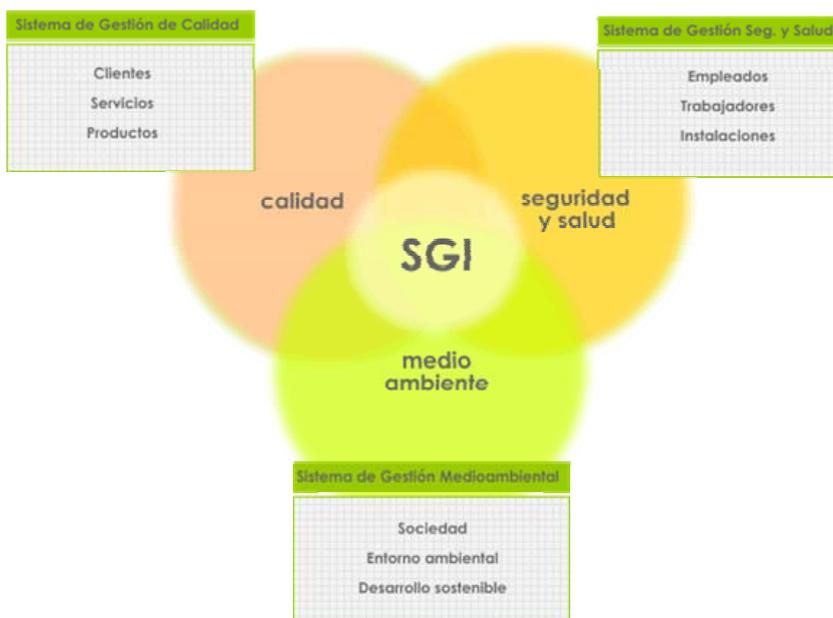
Al igual que sucede con los auditores externos, los responsables de la gestión, de los sistemas de las empresas suelen tener una preparación específica. De este hecho se derivan ventajas, como la mayor profundidad de las actividades internas de gestión de cada uno de los sistemas, pero también inconvenientes como, por ejemplo, cuando ha de realizarse la auditoria del Sistema Integrado de Gestión.

- Posible pérdida de precisión

La posible pérdida de precisión de los sistemas, como subproducto

3.6. RELACIÓN ENTRE LOS TRES SISTEMAS DE GESTIÓN.

La integración de sistemas y el camino a la excelencia



MC y documentación del SC	Documentación del SGMA	Documentación del SGPRL
Control de documentos	Control de documentos	Control de documentos
Control de los Registros	Control de los Registros	Control de los Registros
Política de Calidad	Política medioambiental	Política de PRL
Requisitos legales del producto Requisitos de calidad de los Clientes. Registros (1)	Procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales. Registro de la legislación MA aplicable. Procedimiento para identificar los aspectos MA y su significancia. Registro del resultado de la evaluación de los aspectos MA (1).	Procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales. Registro de la legislación aplicable. Procedimiento para identificar los riesgos laborales. Registro de resultado de la evaluación de los riesgos laborales.
Objetivos de Calidad	Objetivos y metas MA	Objetivos y metas en la PRL
Planificación de la Calidad (2)	Programa de Gestión MA (2)	Programa de Gestión de PRL (2)
Comunicación interna	Comunicación interna y externa	Comunicación interna y externa
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	Revisión por la dirección
Recursos humanos Identificar las necesidades formación Plan de formación. Toma de conciencia. Registros.	Procedimiento para identificar las necesidades de formación MA. Plan de formación. Toma de conciencia. Registros.	Procedimiento para identificar las necesidades de formación en PRL Plan de formación Toma de conciencia Registros
Infraestructura y ambiente de trabajo		
Planificación de la realización del producto	Planificación del control operacional asociado a los aspectos MA Planes de emergencias	Planificación de la prevención Planes de respuesta respecto a situaciones de emergencias
Procesos relacionados con el cliente Requisitos relacionados con el producto Comunicación con el cliente	Aspectos Medioambientales Comunicación interna y externa	Riesgos laborales Comunicación interna y externa
Diseño del producto		
Proceso de compras Información de las compras	Procedimiento para comunicar a los suministradores y subcontratistas los requisitos medioambientales	
Producción y prestación del servicio	Control operacional	Control de las actuaciones
Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Calibración y mantenimiento de los equipos de inspección	
Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente		
Auditoría interna	Auditoría interna	Auditoría del SGPRL
Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición de los productos	Procedimiento de control y medición	Procedimiento para el control activo Procedimiento para la verificación
Control del producto no conforme	Procedimiento para las no conformidades	Procedimiento para las no conformidades. Incidentes – accidentes, enfermedades laborales
Análisis de datos		
Mejora continua Acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas	Acciones correctivas y preventivas

(1) Procedimientos específicos

(2) Formatos específico

CAPÍTULO 4: SISTEMA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Todo sistema de Gestión, en este caso el de Gestión Integrada de la Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales, está formado por una serie de documentos que presentan una estructura organizada en un Manual de Gestión Integrada y una serie de procedimientos e instrucciones técnicas que los completan.

4.1. Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales (MGI).

El Manual del SGI de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales es un documento en el que se expone la política general de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales y se establecen los procedimientos y prácticas de una organización relativa a estos temas.

Este Manual se presenta en dos volúmenes. En el volumen I se describen los componentes del Sistema de Gestión Integral (SGI), y en el Volumen II se presentan los procedimientos e instrucciones técnicas específicos del Sistema.

A continuación veremos el Manual de Gestión Integrada de Gesin Asesoría Integral, S.L.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-PT
	PORTADA	Revisión: 00

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADA

"GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L."

JULIO 2008

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	ÍNDICE	Código: MGI-IN Revisión: 00

Índice

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. GENERALIDADES

1.2 OBJETIVO Y ALCANCE

1.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

1.4 OBJETIVOS Y METAS

CAPITULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1 LEGALES

2.2 NORMATIVAS

CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. GENERALIDADES

3.2. DEFINICIONES IMPORTANTES

CAPÍTULO 4. SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRAL

4.1. OBJETIVO

4.2. ALCANCE

4.3. REQUISITOS GENERALES

4.4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.4.1. Generalidades

4.4.2. Manual de Gestión Integrado

4.4.3. Control de documentos

4.4.4. Control de los registros

CAPÍTULO 5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la Calidad

5.4.2. Planificación de la Calidad

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

5.5.2. Representante de la Dirección

5.5.3. Comunicación Interna

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- 5.6.1. Generalidades
- 5.6.2. Información para la Revisión
- 5.6.3. Resultados de la Revisión.

CAPITULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.2. RECURSOS HUMANOS

- 6.2.1. Generalidades
- 6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

6.3. INFRAESTRUCTURA

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

CAPÍTULO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

- 7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto.
- 7.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto.
- 7.2.3. Comunicación con los Clientes.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

- 7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo
- 7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

- 7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo
- 7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo
- 7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo
- 7.3.6. Validación del Diseño
- 7.3.7. Control de Cambios en el Diseño y Desarrollo

7.4. COMPRAS

- 7.4.1. Proceso de Compras.
- 7.4.2. Información de Compras.
- 7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
- 7.5.3. Propiedad del cliente
- 7.5.4. Preservación del producto

CAPITULO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- 8.2.1. Satisfacción del Cliente.
- 8.2.2. Auditoría Interna.
- 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.
- 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua.

8.5.2. Acciones Correctivas.

8.5.3. Acciones Preventivas.

▪ **TERMINOLOGÍA**

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	INTRODUCCIÓN	Código: MGI-01 Revisión: 00 Página: 1 de 7

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	INTRODUCCIÓN	Código: MGI-01 Revisión: 00 Página: 2 de 7

Índice:

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

- 1.1. GENERALIDADES
- 1.2. OBJETIVO Y ALCANCE
- 1.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN
- 1.4. OBJETIVOS Y METAS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-01
	INTRODUCCIÓN	Revisión: 00 Página: 3 de 7

1.1 GENERALIDADES

El desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión Integral (a partir de este momento denominado SGI) ha sido una decisión estratégica tomada por la Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L. Para ello, se han tenido en cuenta las diferentes necesidades de la empresa, sus objetivos particulares, los servicios que suministra, los procesos que para ello emplea, así como su estructura organizativa para poder:

- Demostrar nuestra capacidad para proporcionar de forma coherente unos servicios que satisfagan los requisitos del cliente así como los requerimientos reglamentarios.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de una aplicación eficaz de este sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente.

La empresa ha decidido desarrollar e implantar un Sistema de Gestión Integral. Este Sistema de Gestión se documenta en el presente Manual de Gestión Integrada, donde se hace referencia al resto de documentación que compone el Sistema.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-01
	INTRODUCCIÓN	Revisión: 00 Página: 4 de 7

1.2. OBJETIVO Y ALCANCE

- **Introducción**

Gesin Asesoría Integral, S.L., es una empresa con una dilatada experiencia en el mundo de la consultoría de las áreas de **Medioambiente, Calidad, Prevención de Riesgos, y Formación** que cuenta con un gran cartera de clientes situándose como un claro referente en el sector de la consultoría externa.

La responsabilidad del funcionamiento, gestión, protección del medio ambiente, calidad, prevención de riesgos laborales, así como los resultados de la empresa recae en la **Dirección** de dicha empresa.

Dentro de Gesin Asesoría Integral S.L., esa responsabilidad corresponde al **Director Gerente** quien delega la ejecución de ciertas funciones en las distintas Áreas y Departamentos que de él dependen.

- **Objeto**

Este Manual Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención tiene por objeto establecer y mantener un Sistema de Gestión Integrado que satisfaga los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001–2000, Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y la OHSAS 18001 de gestión de la prevención.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	INTRODUCCIÓN	Código: MGI-01 Revisión: 00 Página: 5 de 7

- **Alcance**

El presente Manual, así como los documentos referenciados en el mismo y que lo desarrollan, son de aplicación a todas las actividades desarrolladas en las instalaciones de la empresa.

El Manual de Gestión Integrado está disponible para todos los empleados de la empresa, así como sus clientes y otros organismos o entidades a los que se les facilite.

1.3. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

La Gerencia de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** define como el objetivo principal de su actividad el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente, así como de los legales y reglamentarios a los servicios que suministra; promoviendo el respeto ambiental y la mejora de forma continua del entorno, aportando los medios necesarios no sólo para garantizar la seguridad de los miembros de la empresa, sino también para mejorar de manera efectiva las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales y de investigación, elevando así el nivel de bienestar y satisfacción en el trabajo.

Por ello asume la responsabilidad máxima de DEFINIR, IMPLANTAR, DIFUNDIR, MANTENER y REVISAR una Política de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud que satisfaga dicho objetivo:

La Política Integrada de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** viene especificada en:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	INTRODUCCIÓN	Código: MGI-01 Revisión: 00 Página: 6 de 7

- Asegurar que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los clientes, promoviendo el desarrollo, aplicación y alcance de un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo y respeto ambiental.
- La consecución de nuestros objetivos internos.
- La mejora continua del Sistema de Gestión Integrado en todas las áreas de la empresa.
- La toma en consideración de la protección del Medioambiente, dirigida a la prevención y reducción de los impactos medioambientales perjudiciales, y en especial los referentes a emisiones a la atmósfera y gestión de los residuos.
- El alcance de un nivel elevado de seguridad y salud en el trabajo, incorporando la prevención a todas las actividades de la empresa e incidiendo de manera especial en la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, teniendo en cuenta además las necesidades de la sociedad, contratistas y visitas, siendo sensible a las sugerencias derivadas de las mismas.
- Desarrollando, aplicando y manteniendo actualizado nuestro Plan de Prevención.
- Satisfaciendo los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios vigentes, y otros, que en la materia se suscriban voluntariamente, en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Laboral.

El objetivo principal de nuestro Sistema Integrado está orientado a la satisfacción de nuestros clientes, así como a la de nuestros empleados y al entorno de nuestra empresa, respetando el medio ambiente, basándonos siempre en la mejora continua de nuestra organización.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-01
	INTRODUCCIÓN	Revisión: 00 Página: 7 de 7

La Gerencia de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.**, se compromete a que dicho Sistema de Gestión Integrado cumpla con los requisitos aplicables de las Normas UNE-EN-ISO 9001:2000; UNE-EN-ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:1999, y a tomar las disposiciones necesarias para la mejora continua de la eficacia del mismo.

La Gerencia asume estos compromisos e insta a todos los empleados y clientes de **GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L.** a apoyar esta Política y realizar su trabajo de forma tal que se puedan alcanzar los objetivos de mejora que se vayan estableciendo de acuerdo con la misma.

1.4. OBJETIVOS Y

OBJETIVOS	METAS	MEDIOS	INDICADOR	BAREMO
Mejora de la Organización Interna de la empresa	Establecimiento de Base de Datos	Consultora externa		SI / NO
Mejora de la Gestión Medioambiental	Reducción del consumo eléctrico.	Correcta gestión del consumo de los equipos	Factura mensual de consumo eléctrico	5% con respecto al consumo del año anterior
	Reducción del consumo de papel DINA-4 de 80 gr.	Correcta gestión del consumo de papel	Factura mensual de compra de papel DINA-4 80 gr.	5% con respecto al consumo del año anterior
	Reducción del consumo de tóner.	Correcta gestión del consumo de tóner	Factura mensual de compra de tóner	5% con respecto al consumo del año anterior
Mejora de la Gestión de PRL	Disminuir el nº de accidentes		Índice de frecuencia	Disminuir I.F.
	Mejora de las instalaciones		Check-list	Nota del Check-list

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REFERENCIAS NORMATIVAS	Código: MGI-02 Revisión: 00 Página: 1 de 3

CAPÍTULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REFERENCIAS NORMATIVAS	Código: MGI-02 Revisión: 00 Página: 2 de 3

Índice:

CAPÍTULO 2: REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1. LEGALES

2.2. NORMATIVAS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REFERENCIAS NORMATIVAS	Código: MGI-02 Revisión: 00 Página: 3 de 3

2.1. LEGALES

Las normas legales que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión Integral, son:

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

2.2. NORMATIVAS

Otras normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión Integral son:

- Norma ISO 9000: 2000 SGC. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9004: 2000 SGC. Directrices para la mejora continúa del desempeño.
- Norma ISO 14001: 2004
- OHSAS 18001:1999
- ISO 9001:2000

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-03
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Revisión: 00 Página: 1 de 5

CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Código: MGI-03 Revisión: 00 Página: 2 de 5

Índice:

CAPÍTULO 3: TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1. GENERALIDADES

3.2. DEFINICIONES IMPORTANTES

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-03
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Revisión: 00 Página: 3 de 5

3.1. GENERALIDADES

En todo lo posible, se utilizarán las definiciones reflejadas en la norma ISO 9000 y en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

En caso que sea necesario definir algún término específico o con un significado especial para Gesin Asesoría Integral, S.L. se incluirá en el Capítulo o Procedimiento implicado.

Los términos usados para describir la cadena de suministro son:



A lo largo de este Manual, cuando utilizemos el término “producto”, éste puede significar también “servicio”.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-03
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Revisión: 00 Página: 4 de 5

3.2. DEFINICIONES INPORTANTES

- **Accidente**: Evento no deseado que provoca muerte, enfermedad, lesiones, daños u otra desgracia.
- **Aseguramiento de la calidad**: Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requisitos pactados.
- **Auditoría de Calidad**: Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad, Medio Ambiente y Prevención satisfacen las disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y que son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.
- **Calidad**: Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.
- **Evaluación del riesgo**: Proceso global mediante el que se estima la magnitud de un riesgo y se decide si ese riesgo es tolerable o no.
- **Gestión de la Calidad**: Aspecto de la función general de la gestión que determina y aplica la Política de Calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-03
	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Revisión: 00 Página: 5 de 5

- **Mejora continua**: Proceso de intensificación del Sistema de Gestión Integral con el fin de obtener mejoras en la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con la política establecida por la organización.
- **Plan de Calidad**: Documento que recoge las formas de operar, los recursos y la secuencia de actividades ligadas a la calidad que se refieren a un determinado servicio o contrato.
- **Riesgos laborales**: Condiciones o factores que afectan al bienestar de los empleados, trabajadores temporales, personal contratista, visitas y cualquier persona que se encuentre en el centro de trabajo.
- **Servicio**: Resultado de actividades o procesos.
- **Sistema de Calidad**: Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos, y de recursos que se establecen para llevar a cabo gestión de la calidad.
- **Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**: Parte del Sistema de Gestión Integral que facilita la Gestión de los riesgos laborales en asociación con los negocios de la empresa. Esto incluye la estructura organizativa, planificación de actividades, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la Política de prevención de riesgos de la empresa.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MGI-04 Revisión: 00 Página: 1 de 10

CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MGI-04 Revisión: 00 Página: 2 de 10

Índice:

CAPÍTULO 4: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

4.1. OBJETIVO

4.2. ALCANCE

4.3. REQUISITOS GENERALES

4.4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.4.1. GENERALIDADES

4.4.2. MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO

4.4.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

4.4.4. CONTROL DE LOS REGISTROS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 3 de 10

4.1. OBJETIVO

El Sistema de Gestión de Gesin Asesoría Integral, S.L. está constituido por el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la Empresa que permiten, de manera conjunta, asegurar que las actividades desarrolladas cumplirán los requisitos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención establecidos.

El Sistema de Gestión de Gesin Asesoría Integral, S.L. se basa en los requisitos de las siguientes normas:

- Norma UNE-EN-ISO 9001, de octubre de 2000, sobre Sistemas de Calidad, versión oficial en español de la Norma Europea EN ISO 9001 de fecha septiembre de 2000, que a su vez adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 9001:2000.
- Norma UNE-EN-ISO 14001, de 15 de Noviembre de 2004, sobre sistemas de Gestión Medioambiental, versión oficial en español de la Norma Europea EN-ISO-14001 de fecha 15 de Noviembre de 2004, que a su vez adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 14001:1996.
- OHSAS 18001: 1999

La gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención en Gesin Asesoría Integral, S.L. se completa con el desarrollo de las actividades relevantes para la protección del medio ambiente en las funciones de toma de decisiones y en las de procesos operativos, así como las acciones necesarias para la mejora de las condiciones de trabajos en dichos procesos.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 4 de 10

4.2. ALCANCE

El Sistema de Gestión Integral de Gesin Asesoría Integral, S.L., desarrollado en el presente Manual se aplica a todos los niveles de la organización; de este modo, constituye un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implementación y mejora del SGI para la prestación de servicios en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente.

4.3. REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Gesin Asesoría Integral, S.L. está constituido por el conjunto de estructuras, procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar que los trabajos realizados cumplen los requisitos de calidad del cliente, prevención de los riesgos laborales y medio ambiente, de tal manera que se llegue a conseguir la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la Política del SGI y los Objetivos establecidos.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGI a través del Manual de Gestión Integral.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 5 de 10

Para todo esto, Gesin Asesoría Integral, S.L. quiere establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión Integral y dentro de estas actividades se:

- Identifican los procesos necesarios para el SGI y su aplicación a través de la organización.
- Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de los procesos son eficaces, en cada procedimiento y diagrama aplicable.
- Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos. Esta necesidad y disponibilidad se ha identificado en cada Procedimiento aplicable.
- Realizan las actividades de seguimiento, medición y análisis de los procesos que se especifican en cada Procedimiento de Gestión Integrada (PGI).
- Toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, según se especifica en el Capítulo 8 del Manual.

Asimismo Gesin Asesoría Integral, S.L. asegura el control de todos los procesos que mantiene subcontratados externamente, garantizando su control mediante los procedimientos de gestión aplicables.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MGI-04 Revisión: 00 Página: 6 de 10

Gesin Asesoría Integral, S.L. no disponen de equipos de medición que precisen de actividades de control, al no requerirse éstas para la verificación de nuestros procesos.

4.4. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.4.1. Generalidades.

El SGI de Gesin Asesoría Integral incluye:

- La declaración documentada de la Política, objetivos y metas del SGI. (Cap. 5 del Manual de Gestión Integrada).
- El Programa de Gestión Integral, que incluye los Objetivos y metas intermedias del SGI.
- El presente Manual de Gestión Integral. (Ver 4.4.2).
- Procedimientos de Gestión Integral, tanto los requeridos por las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 1800, como los que se han considerado necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos. Desde los PGI se hará referencia a cualquier otra documentación aplicable.
- Los resultados de su aplicación quedan documentados en los registros del SGI (PGI-02 “Control de los registros”).

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Código: MGI-04
		Revisión: 00
		Página: 7 de 10

El Soporte documental del Sistema de Gestión Integral de Gesin Asesoría Integral, S.L. está compuesto por:

1. Manual de Gestión Integral: consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas de Gesin Asesoría Integral, S.L. para cumplir los requisitos de la Norma.

2. Manual de Procedimientos: consta de los Procedimientos de Gestión Integral necesarios para definir cómo se realizan las distintas actividades. Son documentos, por tanto, complementarios del Manual de Gestión Integral, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo, dónde, para qué y con qué debe realizarse una determinada función contemplada en el Manual, siguiendo las directrices en él establecidas.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada actividad.

En los Procedimientos de Gestión Integrada (en adelante PGI) se hará referencia a cualquier otra documentación necesaria como:

- Instrucciones técnicas (IT)

- Especificaciones técnicas.

- Anexos y formatos.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 8 de 10

3. Instrucciones Técnicas: documentos donde se detallan con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar detalladas en el Sistema de Gestión Integral de la empresa.

4. Otra documentación: se trata de otros documentos que se generen interna o externamente, y cuyo control sea necesario.

4.4.2. Manual de Gestión Integrado.

Es el documento básico del SGI y establece la Política y las líneas directrices del sistema mediante la definición de lo que se debe hacer y por quién.

Incluye 8 capítulos donde se indican las actividades de Gesin Asesoría Integral, S.L. para cumplir con la norma. En cada capítulo, se indican las actividades que se realizan en la organización para cumplir con cada uno de ellos, o bien, se justifica su no aplicabilidad a nuestras actividades (las actividades de Gesin Asesoría Integral, S.L.).

Se hace referencia a los Procedimientos de Gestión Integral, en los que se detallan las actividades que afectan a la calidad de los trabajos.

4.4.3. Control de Documentos.

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene establecido el PGI-01 “Control de la documentación” para controlar los documentos incluidos en su SGI.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 9 de 10

El control establecido es aplicable tanto a la documentación de carácter interno generada en Gesin Asesoría Integral, S.L., como a la documentación externa relacionada con el cumplimiento de lo establecido en su SGI.

En el PGI-01 “Control de la documentación” se especifican las actividades para:

- Aprobar y distribuir los documentos: los documentos se revisan y aprueban por personal autorizado previamente a su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor para evitar el uso de documentos obsoletos.
- Asegurar con la distribución adecuada y retirada de los documentos obsoletos que las versiones en vigor están en los sitios donde son necesarias.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-04
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL	Revisión: 00 Página: 10 de 10

- Identificar adecuadamente los documentos obsoletos para evitar su uso indebido.

4.4.4. Control de los Registros.

En el PGI-02 “Control de los registros” se han identificado los registros de calidad generados como consecuencia de la aplicación del SGI, indicando su codificación y responsabilidades acerca de su archivo. En aquellos casos en los que no se especifique codificación, los registros se controlarán por su fecha.

En dicho procedimiento se definen los controles necesarios para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros.

A través de estos registros se demuestra la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SGI. Los registros se archivarán en papel o en soporte informático y el sistema de archivo será tal que permita la recuperación inmediata de cualquier documento y evite su daño o deterioro. Deben ser legibles, identificables con la actividad a que se refieren y con la persona que realizó la actividad a través de una codificación adecuada.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 1 de 19

CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 2 de 19

Índice:

CAPÍTULO 5: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la Calidad

5.4.2. Planificación de la Calidad

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

5.5.2. Representante de la Dirección

5.5.3. Comunicación Interna

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades

5.6.2. Información para la Revisión

5.6.3. Resultados de la Revisión.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 3 de 19

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L., para asegurar el desarrollo e implantación del SGI y la mejora continua de su eficacia, se compromete a través de este documento a:

- Comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.
- Establecer y difundir la Política del SGI definida en este Manual.
- Participar de forma activa en el Comité de Calidad como herramienta de control y mejora del SGI, y donde se establecen los objetivos y se hace el seguimiento necesario para asegurar al máximo su cumplimiento.
- Realizar las revisiones por la Dirección, según se especifica en el Apto. 5.6 de este Manual.
- Identificar la necesidad de recursos y asegurar que se dispone de ellos, básicamente a través de los procesos definidos y en el Comité.

La Dirección de la empresa autoriza la implantación del Sistema de Gestión Integral aquí descrito y lo declara de obligado cumplimiento para todo el personal de la empresa. Todas las personas de la organización que estén afectadas por este documento, asumen las responsabilidades que les son encomendadas.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 4 de 19

El presente Manual de Gestión Integral y su información en él contenida es propiedad de Gesin Asesoría Integral, S.L. no debiendo ser reproducido total ni parcialmente, ni facilitado a terceros sin la autorización expresa para ello. Gesin Asesoría Integral, S.L. se reserva el derecho de solicitar la devolución de este documento en el momento que se determine.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Como primer paso para poder satisfacer y aumentar la satisfacción de los clientes, la Dirección asegura que se identifican claramente los requisitos del cliente y se cumplen, a través de todo el proceso comercial de la organización.

Para verificar si se cumplen los requisitos del cliente, en el Apdo. 8.2.1 de este Manual se han definido las actividades para medir y analizar la satisfacción del cliente.

En este sentido, para el análisis y seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de Gesin Asesoría Integral, S.L., se ha desarrollado el PGI-15 “Satisfacción del cliente” donde se han definido las actividades necesarias para ello.

Dentro de los procedimientos que describen la sistemática de prestación de los diversos servicios, se incluyen las verificaciones del cumplimiento de los requisitos del cliente.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 5 de 19

La Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L. ha definido la misión, visión y valores en los que se apoya la Política de Calidad, que define la línea maestra trazada en cuanto a cumplimiento de requisitos y satisfacción del cliente.

Misión

Como empresa de servicios nuestra razón de ser es la de proporcionar servicios excelentes a todas las partes interesadas de la sociedad, contribuyendo al desarrollo económico y social del entorno en el que nos involucramos.

Visión

La estrategia de la organización esta basada principalmente en la satisfacción continúa de las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Para ello constantemente se amplía y renueva la infraestructura y los equipos, se desarrollan programas formativos internos y externos y se estudia las posibilidades de expansión en el mercado cada vez más competitivo.

Valores

La organización cuenta con

- *El esfuerzo a nivel personal y profesional del personal de la empresa.*
- *La confianza que se transmite a los clientes para el logro de sus necesidades.*
- *El entusiasmo colectivo para mantener las relaciones internas de los miembros de la organización.*

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 6 de 19

Para garantizar la realidad de los conceptos expuestos, Gesin Asesoría Integral, S.L. sigue el desarrollo de una serie de directrices:

1. *La empresa se compromete a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios y otros que determine.*
2. *El establecimiento y la revisión de los objetivos de la organización mediante el compromiso de cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integral.*
3. *Informar a nuestro personal sobre los aspectos de calidad ligados a sus actividades.*

Esta política es entendida, implementada y mantenida al día en todos los niveles de la organización, y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L., quien la establece, desarrolla y aplica por medio del SISTEMA de GESTION INTEGRADO implementado.

Mediante la definición de esta Política, a través del Comité de Calidad, se asegura que dicha política:

- Es adecuada al propósito y misión de la organización.
- Incluye el compromiso real de la empresa de cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del SGI.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 7 de 19

- Proporciona un marco adecuado sobre el que se pueden definir los objetivos que permiten ir viendo si nos acercamos a cumplir la Política.
- Se comunica y es entendida en toda la empresa a través de su publicación, explicación y entrega al personal.
- Se revisa para que sea siempre adecuada, a través del Comité y la Revisión por la Dirección (Aptdo. 5.6).

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos de la Calidad.

Para conseguir acercarnos al cumplimiento de la Política de Gesin Asesoría Integral, S.L., se ha definido un Programa de Gestión Integral, donde se incluyen:

- Objetivos a cumplir, para todos los niveles y funciones de la empresa relevantes que se considere necesario.
- Metas intermedias, si las hay.
- Responsable de su cumplimiento.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 8 de 19

- Acciones necesarias, recursos necesarios o procesos afectados.

- Plazos de cumplimiento.

Este Programa de Gestión se define en el Comité de Calidad y debe ser aprobado por la Dirección, para asegurar su coherencia con la Política definida.

El Comité de Calidad es una herramienta de trabajo que se ha puesto en marcha para garantizar la implantación del SGI y su eficacia.

El Comité de Calidad se reunirá al menos con periodicidad cuatrimestral. El Responsable de Calidad (a partir de ahora RC) notificará formalmente a todos los convocados del Comité, con la antelación suficiente, la fecha y lugar de reunión, siendo también responsable de levantar lo que constituye un registro del Sistema, objetivos, dejando evidencia del mismo, y de las acciones tomadas para asegurar al máximo que se cumplen, en las correspondientes Actas.

Este programa podrá ser modificado ante proyectos relacionados con nuevos desarrollos, actividades, productos o servicios, para asegurarse que la gestión de calidad como se aplica a dichos proyectos.

El Gerente debe asegurarse de que la Política y los objetivos son entendidos, implementados y mantenidos al día a través de las revisiones de

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 9 de 19

la dirección, según se indica en el apartado 5.6 de este manual, de la información que le suministre el RC, de comunicaciones en tabloneros de anuncios, etc.

5.4.2. Planificación de la Calidad.

La Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L. realiza la planificación del Sistema de Gestión Integral, en orden a cumplir con los requisitos citados en el apartado 4.3 y los objetivos, asegurando el mantenimiento de la integridad del propio SGI, cuando se planifican e implantan cambios.

Para ello, y coincidiendo con la Revisión por Dirección del SGI, se asegura que la planificación de la calidad se realiza de acuerdo a lo establecido en este apartado, y se tomarán las acciones oportunas.

En aquellas situaciones que temporalmente no coincidan con la Revisión por Dirección, el Comité de Calidad actuará como medio para la identificación de los posibles cambios, que, por el motivo que sea, puedan aparecer y que afecten al SGI. Asimismo, en el propio Comité, se planificarán las actividades o pasos necesarios para asegurar la integridad del SGI, en todo el proceso de cambio y adaptación.

La información que es tenida en cuenta para la planificación es:

- Información de la revisión por la dirección anterior.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 10 de 19

- Aspectos medioambientales significativos.
- Requisitos legales y otros requisitos.
- Las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, así como aquellos necesarios para satisfacer los requisitos para el producto/servicio y el compromiso de mejora continua.
- La opinión de los clientes y de las partes interesadas en general.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

La responsabilidad última sobre el SGI adoptado por la empresa corresponde al Gerente, quien tiene la responsabilidad para poner en práctica permanentemente los requisitos de este Manual y del SGI en la empresa.

Sin perjuicio de esto, la Gerencia asigna al Representante de la Dirección la responsabilidad necesaria para que se pongan en práctica permanentemente los requisitos de este Manual y del Sistema de Gestión Integral.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 11 de 19

El Representante de la Dirección en materia de calidad, es identificado en Gesin Asesoría Integral, S.L. como el Responsable de Calidad.

Sin perjuicio de esto el Representante de la Dirección delega algunas de las funciones de asegurar el desarrollo, implementación y mantenimiento del SGI en el técnico de Calidad.

Todos los empleados de la organización en lo que les afecte están obligados formalmente al cumplimiento de los requisitos establecidos por el citado SGI.

En este apartado también se indican las responsabilidades de cada una de los departamentos cuya disposición se recoge en el organigrama general de la organización (RE-03.02). La organización y responsabilidades específicas en relación con el SGI se describen y asignan en este capítulo, en el resto de capítulos del Manual y en los procedimientos que lo desarrollan.

GERENTE:

El Gerente dirige y controla las actividades realizadas para la prestación de servicios de Gesin Asesoría Integral, S.L. Es, por tanto, el máximo responsable del SGI establecido en la organización, establece la Política y aprueba los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado de la empresa.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 12 de 19

El Gerente es responsable de apoyar a los departamentos en la gestión de las actividades que realizan, de controlar y supervisar el cumplimiento de objetivos técnicos y de desarrollar e implementar criterios generales sobre planificación, operación, etc. En función de la Política de Gestión Integral establecida, define los Objetivos y asegura que son entendidos y aplicados en todos los niveles de la organización.

RESPONSABLE DE CALIDAD Y PREVENCIÓN

El Responsable de Calidad y Prevención debe:

- Asegurarse de que los procesos se encuentren identificados, documentados en caso necesario y controlados. Asimismo serán identificados los puntos críticos de los productos, los controles

necesarios, los criterios de aceptación correspondientes y las responsabilidades de su aplicación.

- Participar en las auditorias internas del SGI.
- Informar a la Gerencia sobre el estado de implementación y eficacia del SGI mediante las reuniones para el seguimiento de objetivos y las revisiones del sistema.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 13 de 19

- Proponer acciones correctivas adecuadas a las incidencias y problemas detectados que puedan afectar negativamente al SGI. Controlar dichas acciones.
- Controlar la elaboración, actualización, aprobación y distribución de la documentación del SGI.
- Actuar como interlocutor con clientes y proveedores en temas de calidad, además de las relaciones con el organismo certificador.

SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO

Aquellas actividades preventivas que no sean realizadas con recursos propios, serán concertadas con Servicios de Prevención ajenos.

DEPARTAMENTO COMERCIAL

Este departamento es el encargado de planificar, coordinar y llevar a cabo:

- Asesoramiento a los distintos departamentos de la Empresa sobre productos propios y de la competencia.
- Relaciones con clientes y proveedores.
- Relaciones con asociaciones, empresas, etc.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 14 de 19

- Seguimiento de las ofertas.
- Los trabajos especificados en los Procedimientos del SGI que afecten a este departamento.

DEPARTAMENTO TÉCNICO

Se ocupa de:

- Desarrollo, implementación y mantenimiento de SGI.
- Elaboración de informes técnicos.
- Coordinación de Seguridad y Salud en obras.
- Control de contratistas.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Este departamento es el encargado de:

- Asesorar a los distintos departamentos de la Empresa sobre la disponibilidad de gastos e inversiones.
- Relaciones con organismos oficiales.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 15 de 19

- El área de comunicación se encarga de las actividades que la empresa realiza con el entorno social.
- Tareas administrativas y financieras (tesorería, financiación, etc.)

GESTORÍA EXTERNA

Elaboración de la contabilidad financiera, analítica y de costes.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Este departamento lleva a cabo las funciones de:

- Formación externa.
- Formación interna de los empleados.
- Selección de personal.

Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas a todos los afectados.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 16 de 19

Esta organización se apoya en el Comité de Calidad que es el órgano director del funcionamiento del SGI.

5.5.2. Representante de la Dirección.

El Responsable de Calidad, nombrado en el Comité, es el Representante de la Dirección, que con independencia de otras responsabilidades tiene responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGI, definido en este Manual.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora que pueda surgir, a través del Comité.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente en toda la empresa a través de las actividades de comunicación del Apto. 5.5.3 de este Manual.
- Actuar como enlace con partes externas en cuanto al SGI, como el organismo certificador, etc.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 17 de 19

En definitiva, es el gestor del sistema de gestión y el encargado de su implantación efectiva y mantenimiento.

Para el desarrollo de sus funciones, depende directamente de Gerencia y tiene relación directa con los diversos responsables de área y con cualquier persona que pueda incidir en la calidad del servicio prestado.

5.5.3. Comunicación Interna.

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene establecido y mantiene al día el procedimiento PGI-09 “Comunicación” en el que se describen las funciones y responsabilidades en la comunicación con las partes interesadas en lo que respecta al Sistema de Gestión Integral.

En dicho procedimiento se describe la sistemática establecida para:

- La comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización
- La recepción, documentación y respuesta de las comunicaciones relevantes de las partes interesadas externas, así como la comunicación interna de la información externa recibida.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1. Generalidades.

La dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L. revisa con una periodicidad mínima anual el SGI, para asegurar su consistencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-05
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Revisión: 00 Página: 18 de 19

necesidad de realizar cambios al SGI, incluyendo la política y los objetivos del sistema.

Todo lo tratado en la reunión de la revisión de la Dirección queda indicado en un Acta que es registro del Sistema de Gestión, que firma el Gerente de la empresa y se distribuye a todos los departamentos de la misma, archivando el original el RC.

Toda modificación al Sistema de Gestión Integral resultante de la revisión, se realizará según lo establecido en el Capítulo 4 del presente manual.

5.6.2. Información para la revisión.

El RC incluye como fuente de información los siguientes puntos que se tratarán como mínimo en las revisiones por la dirección y que son los siguientes:

- Resultados de auditorías internas que se hayan realizado, tanto internas como externas.
- Información del cliente sobre su grado de satisfacción y cualquier otra retroalimentación que nos llegue, incluidas las reclamaciones.
- Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio y sobre las no conformidades aparecidas.
- Información sobre el seguimiento de los Objetivos establecidos.
- Acciones correctivas y preventivas y su estado.
- Acciones de seguimiento de los informes de revisión anteriores.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN	Código: MGI-05 Revisión: 00 Página: 19 de 19

- Necesidad de cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión Integral.
- Recomendaciones para la mejora del sistema.
- Necesidades de planificación de la calidad.

Así como toda la información que la Dirección considere relevante a la hora de elaborar dicha revisión.

5.6.3 Resultados de la revisión.

En la revisión se analizarán todos los aspectos del apartado anterior, dejando evidencia de las conclusiones y acciones a tomar en el acta incluyendo decisiones y acciones para:

- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión Integral y de sus procesos.
- Mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente.
- Cubrir las necesidades de recursos.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RECURSOS	Código: MGI-06 Revisión: 00 Página: 1 de 7

CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE RECURSOS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RECURSOS	Código: MGI-06 Revisión: 00 Página: 2 de 7

Índice:

CAPÍTULO 6: GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

6.3. INFRAESTRUCTURA

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-06
	GESTIÓN DE RECURSOS	Revisión: 00 Página: 3 de 7

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección de Gesin Asesoría Integral, S.L. adquiere el compromiso de identificar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión Integral.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento sistemático de los requisitos.

La identificación de los recursos necesarios podrá venir por distintas vías entre las que destacamos:

- A través de cualquiera de los responsables de Gesin Asesoría Integral, S.L.
- A propuesta del Comité de Calidad.
- Como consecuencia de sugerencias o no conformidades.
- Como consecuencia de las actividades de planificación del SGI definidas en el Apto. 5.4, y en especial en la definición de los objetivos de calidad de cada año.

En el Sistema de Gestión Integral se han identificado en cada apartado que lo precisa, los recursos necesarios, que pueden ser:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RECURSOS	Código: MGI-06 Revisión: 00 Página: 4 de 7

- Recursos documentales: documentación del sistema (procedimientos, instrucciones), normas de referencia.

- Recursos humanos: personal con la competencia adecuada a las tareas a realizar.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Generalidades.

Entre estos recursos necesarios para el Sistema de Gestión Integral, se incluye la asignación de personal con la competencia necesaria para los trabajos a realizar, en función de su educación, formación, habilidades y experiencia. La identificación de los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos ya está incluida en los mismos. No obstante, la principal herramienta para la identificación de nuevos recursos necesarios y para disponer de ellos será a través del Comité de Calidad.

6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación.

En Gesin Asesoría Integral, S.L. uno de los pilares para conseguir la calidad deseada es disponer de personal competente para las tareas que desarrollan y fomentar la formación como herramienta de motivación y contribución a las mismas.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-06
	GESTIÓN DE RECURSOS	Revisión: 00 Página: 5 de 7

Por esta razón, en la IT-10.01 “Formación interna” se definen las actividades realizadas para:

- Detectar la competencia mínima necesaria para todo el personal que hace trabajos que afectan a la calidad.
- Proporcionar la formación necesaria para alcanzar esa competencia u otras actividades complementarias.
- Evaluar si las acciones tomadas han sido eficaces para conseguir la competencia buscada.
- Asegurar que el personal es consciente de su papel y de la importancia de las actividades que hace para contribuir al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

El buen funcionamiento de la organización se consigue mediante la formación del personal adecuada a las actividades a realizar o mediante la demostración de la experiencia necesaria, adquirida bien en Gesin Asesoría Integral S.L. o bien en otras empresas del sector o de actividad asimilable.

El Responsable de Calidad coordina y supervisa las actividades de formación, y registra la información generada.

6.3. INFRAESTRUCTURA

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RECURSOS	Código: MGI-06 Revisión: 00 Página: 6 de 7

Gesin Asesoría Integral, S.L. proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio y ofrecer soporte para el desarrollo de los trabajos y la prestación de los servicios, dotándose para ello entre otras cosas de:

- Oficinas adecuadas y en buen uso, con el mobiliario necesario.
- Equipos informáticos y medios técnicos, así como el software necesario para el correcto desempeño de sus tareas.
- Servicios de apoyo como elementos de comunicación (telefonía, fax, correo electrónico, página web, folletos y documentación de soporte)
- Los servicios externos de apoyo necesarios para completar el servicio prestado a sus clientes.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Gesin Asesoría Integral, S.L. determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Entre estos recursos destacan:

- Equipos de protección pasiva de las instalaciones, como equipos contra incendios.
- Climatización en oficinas.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RECURSOS	Código: MGI-06 Revisión: 00 Página: 7 de 7

- Mobiliario adecuado y aspectos de ergonomía.
- Servicios de limpieza adecuados para las instalaciones y el tipo de trabajo.
- Posibilidad de participación del personal a través del Comité de Calidad.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Código: MGI-07 Revisión: 00 Página: 1 de 16

CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL SERVICIO

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 2 de 16

Índice:

CAPÍTULO 7: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto

7.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto

7.2.3. Comunicación con los Clientes.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo

7.3.2. Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo

7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo

7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo

7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo

7.3.6. Validación del Diseño

7.3.7. Control de Cambios en el Diseño y Desarrollo

7.4. COMPRAS

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 3 de 16

7.4.1. Proceso de Compras.

7.4.2. Información de Compras.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

7.5.3. Propiedad del cliente

7.5.4. Preservación del producto

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 4 de 16

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Con el objeto de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios de Gesin Asesoría Integral, S.L. se han definido los correspondientes procesos que son:

- PGI-14 “Requisitos del Cliente”
- PGI-13 “Seguimiento, medición, análisis y mejora”

Para el establecimiento de estos procesos de prestación del servicio se ha tenido en cuenta:

- Los objetivos del SGI definidos en el Programa de Gestión Integral.
- El establecimiento de los procesos y procedimientos, documentación de soporte y recursos necesarios para el producto y servicio.
- La definición de los registros del SGI necesarios que dejen evidencia de que los procesos y servicios cumplen con los requisitos
- Igualmente, se han tenido en cuenta las diferentes especificaciones de los clientes que nos aplican, con el objeto de adaptarnos y cumplir todos los requisitos especificados, así como los requisitos técnicos y reglamentarios que nos aplican.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 5 de 16

No se contempla en general la elaboración de Planes de Calidad específicos para ningún pedido o contrato de los servicios que presta Gesin Asesoría Integral. S.L. directamente, salvo que el cliente lo especifique así o lo decida el Comité de Calidad para algún caso concreto. En caso de que sea necesario, se elaboraría el Plan de Calidad correspondiente contemplando:

- Identificación del proyecto a desarrollar.
- Asignación de recursos humanos, económicos y técnicos.
- Responsabilidades y autoridades del proyecto.
- Contenido descriptivo del proyecto.
- Plazos.
- Indicadores o medidores.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto.

Ante de proceder a la elaboración de una oferta debe realizarse una toma de datos con el fin de recabar la máxima información sobre las necesidades del cliente. Es necesario concretar con este las especificaciones requeridas en cuanto a las características que debe cumplir el servicio a prestar.

Una vez conocidos los requisitos de los trabajos a realizar, se procede a su valoración, en términos de costes.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 6 de 16

En el momento en el que se dispone de la información necesaria para definir completamente el servicio, el técnico responsable del proyecto que elabora la oferta, detalla rigurosamente los requisitos que se ofrecen. Entre estos requisitos, expresamente destacamos:

- Los requisitos que el cliente especifica en su petición de oferta o contacto con Gesin Asesoría Integral, S.L. incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios, identificados por el Responsable de Calidad en la lista de normativa aplicable, encargándose de transmitir estos requisitos a los responsables de área afectados.
- Cualquier otro requisito adicional que sea determinado por la propia empresa e identificado en la lista de normativa aplicable.

7.2.2. Revisión de los Requisitos relacionados con el Producto.

Gesin Asesoría Integral, S.L. elabora y revisa las ofertas solicitadas por los clientes, los pedidos y contratos y las posibles modificaciones que sean necesarias, antes de comprometerse a prestar el servicio solicitado, y mantiene los registros de las revisiones de los pedidos que éstas generen.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 7 de 16

Una vez elaborada la oferta el RC revisa el contenido de la misma, y deja constancia de ello en el propio documento. Estas actividades de revisión son para asegurar que:

- Están definidos los requisitos del servicio.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente (contacto inicial, toma de datos, solicitud de oferta).
- Tenemos capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando el cliente no proporcione documentalmente los requisitos se documentarán por parte de Gesin Asesoría Integral, S.L. de forma que puedan ser confirmados por el cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambian los requisitos de los servicios, Gesin Asesoría Integral, S.L. se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal correspondiente es consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con los Clientes.

Las comunicaciones externas de Gesin Asesoría Integral, S.L., se realizarán por escrito, y pudiendo utilizar para ello distintas vías, como fax, correspondencia o e-mail. Cuando las comunicaciones se realicen por vía informática se empleará un formato de trabajo que evite la no manipulación de los documentos enviados. Estos comunicados podrán realizarse por cualquier miembro de la empresa y podrán deberse a diferentes motivos:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 8 de 16

- Respuesta a comunicados externos.

- Envío de información a clientes, proveedores u organismos públicos.

- Distintas operaciones propias de la actividad de la empresa.

Gesin Asesoría Integral, S.L. dispone de un sistema implementado en la empresa para la comunicación con el cliente en lo relativo a:

- La información sobre el servicio.

- Consultas, contratos, seguimiento de pedidos y modificaciones.

- Retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

En Gesin Asesoría Integral, S.L. entendemos por *diseño* las actividades de diseño y desarrollo contempladas en el proceso de planificación, ejecución y finalización de los servicios que se ofrecen. Los objetivos buscados con estas actividades son:

- Satisfacer los requisitos y expectativas del cliente.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 9 de 16

- Aportar un mayor valor añadido que nos permita una mayor satisfacción de los clientes y el cumplimiento de nuestra política.

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

En Gesin Asesoría Integral, S.L. se planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio determinando en todos los casos:

- Las etapas de diseño y desarrollo necesarias.
- Las revisiones, verificaciones y validaciones apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Así mismo, la empresa gestiona las interrelaciones existentes entre las diferentes personas involucradas en el mismo proyecto para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación realizada se actualizan en general a medida que se realiza el diseño, siempre que la ejecución de éste no cumpla lo planificado.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Gesin Asesoría Integral, S.L. determina en todos los casos los elementos y/o datos de entrada necesarios para el diseño y desarrollo y mantiene registro de ellos, incluyendo entre estos:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Código: MGI-07 Revisión: 00 Página: 10 de 16

- Los requisitos funcionales solicitados por el cliente.
- Los requisitos legales reglamentarios que le apliquen.
- La información de la empresa proveniente de diseños similares.
- Cualquier otro requisito que considere necesario.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados obtenidos del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que son siempre revisados y aprobados por el responsable de calidad.

Gesin Asesoría Integral, S.L., mediante su Sistema de Gestión Integrada, garantiza que los resultados de sus diseños y desarrollos:

- Cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
- Proporcionan información adecuada para la posterior compra de materiales y prestación del servicio.
- Cumplen los criterios de aceptación del producto y especifica sus características esenciales para su uso correcto y seguro.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 11 de 16

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos y poder además identificar cualquier problema, proponiendo las soluciones necesarias.

Gesin Asesoría Integral, S.L. mantiene registro de todas las revisiones que realiza y de las acciones que de dichas revisiones se deriven.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada.

Gesin Asesoría Integral, S.L. mantiene registro de todas las verificaciones que realiza y de las acciones que de dichas revisiones se deriven.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

Gesin Asesoría Integral, S.L. realiza la validación del diseño y desarrollo realizado para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Código: MGI-07 Revisión: 00 Página: 12 de 16

requisitos para su aplicación específica o uso previsto y mantiene registro de la misma y de las acciones que de dicha validación se deriven.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Gesin Asesoría Integral, S.L. mantiene registros de todos los cambios y/o modificaciones que se produzcan durante el diseño, revisando, verificando y validando todos estos cambios según sea adecuado.

7.4. COMPRAS

Los productos y servicios comprados por la empresa y que afectan a la calidad de sus servicios, se encuentran sometidos a la sistemática definida en el presente manual.

7.4.1. Proceso de Compras.

En Gesin Asesoría Integral, S.L. se ha definido un proceso de compras identificado como PGI-12 “Compras” para:

- Asegurar que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos especificados.
- Definir el tipo y alcance del control a realizar sobre los distintos tipos de suministro.
- Comprar a proveedores que tengan una capacidad suficiente y conocida, a través de un proceso de evaluación, selección y seguimiento de los mismos, con los criterios adecuados a las

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 13 de 16

características de los suministros y de los proveedores (IT-12.01“Evaluación de proveedores”).

Se mantienen registros de las evaluaciones de proveedores, el seguimiento de estos y las acciones tomadas.

7.4.2. Información de Compras.

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene definida, implantada y mantiene actualizada su operativa de compras de productos y servicios, en orden a asegurar:

- La definición unívoca de las características de los productos comprados y/o servicios contratados.
- La definición de las responsabilidades y actividades de elaboración y revisión de pedidos.

Con el PGI-12 “Compras”, se garantiza que los requisitos de compra están perfectamente definidos, se han resuelto indefiniciones o desviaciones y se han revisado antes de su emisión a los proveedores.

7.4.3. Verificación de los Productos Comprados.

En el PGI-12 “Compra” se han definido las actividades de inspección y otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 14 de 16

Toda compra realizada de material de oficina o equipos informáticos es verificada por el responsable de administración en el momento de la recepción, mediante inspección visual y administrativa entre albarán, material recibido y pedido realizado. Si todo es correcto, se firma en el propio pedido de compra y se grapa el albarán a éste tal y como se describe en el procedimiento citado en el párrafo anterior.

Por otra parte, el seguimiento de los servicios subcontratados se realizará a partir del control exhaustivo y de la planificación de las diferentes actividades a desarrollar por el subcontratista, el cual, según el caso, podrá ejecutar el servicio según su propia sistemática y aplicar los documentos y registros establecidos por su empresa.

Cuando se tenga intención de inspeccionar los productos en los locales del proveedor, se deberá especificar en el documento de compra las disposiciones para llevar a cabo las verificaciones así como el método a utilizar para la puesta en circulación del producto.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

Gesin Asesoría Integral, S.L. planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. Dichas condiciones pueden incluir:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Código: MGI-07 Revisión: 00 Página: 15 de 16

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- El uso del equipos apropiados,
- La disponibilidad y uso de los dispositivos de seguimiento y medición,
- La implementación del seguimiento y de la medición, y
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Se realizará la validación de la prestación del servicio para asegurar que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto y mantiene registro de la misma.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Cuando se considere apropiado se identifica el producto mediante medios adecuados a través de toda su realización. También se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos del seguimiento y medición.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-07
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Revisión: 00 Página: 16 de 16

Cuando la trazabilidad sea un requisito, se controlará y registrará la identificación única del producto.

La sistemática para la identificación y trazabilidad queda establecida según lo dispuesto en el PGI-01 “Control de la Documentación” y PGI-02 “Control de los Registros”.

7.5.4. Propiedad del cliente.

En la fecha presente no se han detectado circunstancias que produzcan la incorporación de los bienes propiedad del cliente en el Sistema de Gestión Integral.

En el caso de que aparezcan tales circunstancias GESIN procederá a su inclusión en el Sistema de Gestión Integral.

7.5.5. Preservación del producto.

Gesin Asesoría Integral, S.L. preserva la conformidad de sus servicios durante su proceso interno y el desarrollo del mismo. La preservación aplica a las diferentes etapas que constituyen la ejecución del proyecto.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Código: MGI-08 Revisión: 00 Página: 1 de 11

CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Código: MGI-08 Revisión: 00 Página: 2 de 11

Índice:

CAPÍTULO 8: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

- 8.2.1. Satisfacción del Cliente.
- 8.2.2. Auditoría Interna.
- 8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.
- 8.2.4. Seguimiento y Medición del Producto.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

8.5. MEJORA

- 8.5.1. Mejora Continua.
- 8.5.2. Acciones Correctivas.
- 8.5.3. Acciones Preventivas

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 3 de 11

8.1. GENERALIDADES

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad del producto realizado.
- Asegurar la conformidad del SGI.
- Mejorar continuamente la eficacia del SGI.

Las técnicas de control estadístico son herramientas de trabajo que permiten detectar unas veces la aparición de elementos no conformes antes de su utilización y otras facilitar el análisis de los resultados obtenidos en las verificaciones llevadas a cabo en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de la Integral.

Se buscará la aplicación de técnicas adecuadas, por ejemplo en:

- Reclamación de clientes.
- Duración de los trabajos y cumplimiento de plazos.
- Causas de incidencias, retrasos y no conformidades.
- Indicadores de calidad y su evolución.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 4 de 11

- Otros

El Responsable de Calidad será el encargado de definir las técnicas estadísticas a utilizar y los procedimientos aplicables.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente.

Gesin Asesoría Integral, S.L. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción que tiene el cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos, básicamente a través de las actividades descritas en el PGI-15 "Satisfacción del Cliente".

8.2.2. Auditoria Interna.

En Gesin Asesoría Integral, S.L. se llevan a cabo auditorias internas al SGI, con el fin de comprobar periódicamente que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo a las disposiciones planificadas, con la propia norma y con el Sistema de Gestión Integral documentado y que dicho sistema está implantado y es eficaz.

A principios de cada año, se elaborará el Programa Anual de Auditorias Internas, sometiéndose a la aprobación del Comité de Calidad. Dicha programación se hará en función del estado y la importancia de cada proceso.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 5 de 11

En el PGI- 16 “Auditorías Internas y externas”, se definen los criterios y el método para hacer las auditorías y en el Programa Anual se especificará el alcance de cada una y la frecuencia y el método, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso.

Las auditorías las llevan a cabo personal cualificado independiente de aquél que tenga responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.

Se registrará e informará de los resultados a través del informe de auditoría a todos los auditados. Este informe es consensado y aprobado por los auditados.

Los responsables de las áreas auditadas deben asegurar que se toman las acciones adecuadas en un plazo razonable y justificado, para eliminar las no conformidades y las causas que las han producido.

Dentro del PGI-17 “No Conformidades” y PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas” se indica toda la sistemática a seguir, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y los resultados de esta verificación, para asegurar que las acciones han sido realmente eficaces.

8.2.3. Seguimiento y Medición de los Procesos.

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene establecido un Programa de Calidad para el seguimiento de los procesos de prestación de los servicios y su medición cuando sea aplicable, mediante los cuales se garantiza la capacidad de dichos procesos para alcanzar los objetivos planificados en la empresa.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 6 de 11

A través del Comité de Calidad se hará un seguimiento de los indicadores incluidos en el “Programa de Calidad”.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio.

Gesin Asesoría Integral, S.L., tiene establecidos métodos apropiados para realizar una medición y hacer un seguimiento del servicio prestado, de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el mismo, tal y como se describe en el punto 7.1 del presente manual.

En cada proceso operativo se han incluido las actividades de seguimiento y medición a realizar sobre el servicio, en todas las etapas, según lo que se ha planificado en esos mismos procesos.

Se deja evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mediante registros de calidad en los cuales se indican las personas responsables. Estos registros se especifican en cada proceso.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La sistemática que se desarrolla en este punto contempla todas las actividades para que, una vez detectado el elemento no conforme con los requisitos, se

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 7 de 11

evite su uso, se tome una decisión sobre él, y se investiguen y eliminen las causas que lo produjeron, dejando evidencia de las actuaciones seguidas. El tratamiento de estas no conformidades es una fuente importante de mejora de los procesos y disminución de defectos futuros.

En el PGI-17 “No Conformidades” y PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”, se especifican las actividades para:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizar el uso por personas autorizadas. No se contempla la posibilidad de ningún tipo de concesión, sino que siempre habrá que cumplir los requisitos del producto y los reglamentarios (seguridad, homologaciones, etc.)

Se mantienen registros de todas las no conformidades, y de las acciones tomadas posteriormente.

Cuando se corrija un producto o servicio no conforme, siempre será sometido de nuevo al seguimiento y medición correspondiente a la etapa en la que está.

8.4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Gesin Asesoría Integral, S.L. ha determinado para todos sus procesos cuales son los datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión Integral, así como para evaluar donde se pueden llevar a cabo mejoras del sistema.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 8 de 11

El Responsable de Calidad es el encargado de recopilar los datos necesarios, para que sean analizados y tomadas las acciones oportunas. Entre estos datos destacamos:

- Datos sobre la satisfacción de los clientes.
- Datos sobre no conformidades o conformidad del producto o servicio (resultados de las actividades de seguimiento y medición)
- Características o tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para prevenir problemas potenciales definiendo acciones preventivas adecuadas.
- Datos sobre la evolución de la calidad de los proveedores.

Estos datos y otros que se consideren interesantes para la eficacia del SGI, se presentarán en el Comité de Calidad, para su análisis y decisión de las acciones adecuadas.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora Continua.

Gesin Asesoría Integral, S.L. mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión Integral por medio del uso de su Política del SGI presente en el capítulo 5 de este manual y de los objetivos de calidad que periódicamente se plantea y usa como referencia para alcanzar la mejora continua de sus procesos.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 9 de 11

Para conseguir esta mejora continua Gesin Asesoría Integral, S.L. dispone entre otros medios de:

- La difusión de la Política y de los Objetivos del SGI.
- La realización de las auditorias internas programadas y el cierre de las no conformidades detectadas.
- El análisis de los datos especificados en el apartado 8.4 en el Comité de Calidad, y la toma de las acciones correctoras adecuadas.
- La adecuada gestión de acciones correctoras y preventivas.
- La revisión por parte de la dirección realizada.

Con todas estas herramientas de gestión, Gesin Asesoría Integral, S.L. garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión Integrado como objetivo fundamental de la empresa. En caso de que se considere necesario se definirán los grupos de trabajo necesarios para analizar problemas reales o potenciales concretos o cualquier asunto relevante relacionado con el SGI y la satisfacción de los clientes.

8.5.2. Acciones Correctivas.

La detección de no conformidades reales y la aplicación de acciones correctivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora del SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L.

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008 Código: MGI-08
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Revisión: 00 Página: 10 de 11

El PGI-17 “No Conformidades” y el PGI-22 “Acciones Correctivas y Preventivas” incluye:

- El tratamiento eficaz de las no conformidades y las quejas o reclamaciones de los clientes.
- La investigación de las causas de las no conformidades.
- La determinación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades de forma que no vuelvan a ocurrir.
- Definir e implantar las acciones correctivas.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de estas acciones.

8.5.3. Acciones Preventivas.

La detección de no conformidades potenciales, y la aplicación de acciones preventivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora continua del SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L.

El PGI-17 “No conformidades” y el PGI-22 “Acciones Correctivas y Preventivas” incluye:

	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: 13-06-2008
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Código: MGI-08 Revisión: 00 Página: 11 de 11

- Detectar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir que ocurran no conformidades.
- Determinar e implantar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

TERMINOLOGÍA

Proceso	Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida, es decir, que dan lugar a un resultado concreto.
Procedimiento	Forma específica de llevar a cabo una actividad.
Servicio	Resultado generado por actividades en la interfaz entre el cliente y GESIN y por las actividades internas de para satisfacer las necesidades del cliente.
Prestación de un servicio	Actividades de GESIN que son necesarias para proporcionar el servicio.
Estructura organizativa	Responsabilidad, autoridad y relaciones establecidas a través de las cuales GESIN lleva a cabo sus funciones.
Cliente	Destinatario de un producto o servicio.
Proveedor /subcontratista	Organización que proporciona un producto o presta un servicio a GESIN.
Calidad	Conjunto de características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.
Requisitos de la Calidad del servicio	Expresión, en términos cuantitativos (medibles) y cualitativos (observables), de las características del servicio que permiten su realización y examen.
Conformidad	Cumplimiento de los requisitos especificados.
No Conformidad	Incumplimiento de un requisito especificado.
Tratamiento de una No Conformidad	Acción que se ha de realizar para tratar un servicio que presenta una no conformidad con el fin de resolver ésta última.
Inspección	Actividades tales como medir, examinar o contrastar, conforme a "patrones", una o varias características de un servicio y comparar los resultados con requisitos especificados con el fin de determinar si la conformidad se obtiene para cada una de estas características.
Autoinspección/Autocontrol	Inspección del trabajo efectuada por el propio individuo que realiza dicho trabajo, siguiendo las reglas especificadas.
Verificación	Confirmación mediante el examen y la aportación de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos especificados.

Evidencia objetiva	Información cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos obtenidos mediante observación, medida, inspección u otros medios.
Política de la Calidad	Directrices y objetivos generales de GESIN, relativos a la calidad, y expresados formalmente por la Dirección.
Aseguramiento de la Calidad	Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de la Calidad, y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que un servicio cumplirá los requisitos para la calidad.
Sistema de Gestión de la Calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la Gestión de la Calidad
Mejora de la Calidad	Acciones que se toman para aumentar la eficacia y el rendimiento de las actividades y los procesos, con el fin de aportar ventajas añadidas internamente y a los clientes.
Plan de la Calidad	Documento que establece las prácticas específicas, los recursos, la secuencia de actividades, los controles y las inspecciones relacionadas con la calidad de un servicio o contrato particulares.
Registro	Documento que aporta evidencia objetiva de actividades realizadas o resultados obtenidos.
Trazabilidad	Capacidad para reconstruir la historia, aplicación o localización de un servicio mediante identificaciones registradas.
Evaluación de la Calidad	Examen sistemático de la capacidad de un servicio para cumplir los requisitos especificados.
Auditoría de la Calidad	Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos: su razón de ser es la búsqueda de oportunidades de mejora.
Acción preventiva/correctiva	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial/real, de un defecto o de cualquier otra situación no deseable, para prevenir/impedir que se produzca/repita.

4.1.1. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS COMUNES

Los colores identifican los diferentes grupos de procedimientos implicados en un Sistema Integrado de Gestión

•	•	•	•	•
Procedimientos comunes en los tres sistemas	Procedimientos comunes SGMA y SGPRL	Procedimientos específicos de calidad	Procedimientos específicos de Medio Ambiente	Procedimientos específicos de Prevención Riesgos Laborales

Procedimientos comunes en los tres sistemas

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES IMPLICADAS	PROCESO RELACIONADO
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Establecimiento de objetivos, metas e indicadores Establecimiento de las Políticas Revisión de los Sistemas de Gestión Gestión estratégica Comunicación e información	GESTIÓN ESTRATÉGICA
LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS	Necesidades de clientes Funciones y prestaciones Homologación del producto Homologación del proceso	GESTIÓN LANZAMIENTO DE NUEVOS PRODUCTOS
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Creación de documentos Control de los documentos Control de los registros	GESTIÓN CALIDAD
SUBCONTRATISTAS	Homologación de Proveedores, transportistas, etc. Homologación de materias primas y piecerío Estudios factibilidad Evaluación continua	GESTIÓN COMPRA
PEDIDOS PROVEEDORES	Planificación de pedidos Aseguramiento de requisitos	GESTIÓN COMPRA
CONTROL DE RECEPCIÓN	Gamas de control de recepción Historiales, registros, etc. Procedimiento de delegación del control	GESTIÓN COMPRA
CONTROL FABRICACIÓN	Identificación Trazabilidad Informes Operativos Mantenimiento correctivo y preventivo Gestión de la capacidad continuada del proceso	GESTIÓN FABRICACIÓN
CONTROL PROCESO	Distribuciones en planta Diagramas generales de proceso Hojas de ruta o listado de puestos / modelos Procesos especiales	GESTIÓN FABRICACIÓN

	Instrucciones cambios de modelo	
CONTROL DE LOS EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO	Homologación de los equipos Calibración y verificación	GESTIÓN CALIDAD
TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES	Gestión no conformidades	GESTIÓN CALIDAD
ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS	Gestión acciones correctoras Gestión acciones preventivas	GESTIÓN CALIDAD
MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA	Instrucciones de manipulación Instrucciones de almacenamiento y conservación	GESTIÓN COMPRA
AUDITORIAS	Auditorias de Sistema Auditorias Proceso Auditorias Producto	GESTIÓN CALIDAD
FORMACIÓN	Identificación de necesidades Planificación y ejecución de un plan continuo de formación Matriz flexibilidad	GESTIÓN PERSONAS
DESARROLLO PLANES DE CONTROL	Controles calidad Inspecciones fabricación y control final Controles Medio Ambiente Controles Seguridad	GESTIÓN CALIDAD
DESARROLLO DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO	Instrucciones de calidad Instrucciones de Medio Ambiente Instrucciones de Seguridad	GESTIÓN FABRICACIÓN
MODIFICACIONES DE PROCESO	Adquisiciones de equipos productivos Modificaciones de proceso	GESTIÓN FABRICACIÓN
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	Identificación de necesidades Procedimientos relacionados Indices de efectividad y eficacia	GESTIÓN CALIDAD

Procedimientos comunes Sistema Medio Ambiente y Prevención Riesgos Laborales

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES IMPLICADAS	PROCESO RELACIONADO
HOMOLOGACIÓN DE PRODUCTOS INDUSTRIALES PELIGROSOS	Homologación Caracterización Clasificación Instrucciones de manipulación	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
LEGISLACIÓN	Medio Ambiente Instalaciones sometidas a regulación específica Seguridad Industrial	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
PLAN DE CONTROL OPERACIONAL	Control de vertidos	GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

	<p>Control de emisiones Control ruido exterior Control inmisiones exterior Plan control instalaciones sometidas a regulación. <i>Ejemplo: instalaciones eléctricas de alta y baja tensión, instalaciones de gas, etc.</i> Plan de verificación y/o control de equipos de corrección de la contaminación. <i>Ejemplos: equipos electrostáticos, filtros de mangas, depuradoras, equipos de filtración, decantación, etc.</i> Control de equipos e instalaciones críticas desde el punto de vista de la seguridad.</p>	
CONTROL DEI PERSONAL EXTERNO	<p>Control de subcontratistas Control personal subcontratado Control de visitas Instrucciones a respeta por las contratas, subcontratas, personal subcontratado y visitas</p>	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
PLANES DE EMERGENCIA	<p>Identificación de riesgos Redacción y puesta en marcha del plan</p>	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

Procedimientos específicos del Sistema de Calidad

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES IMPLICADAS	PROCESO RELACIONADO
MODIFICACIONES DE DISEÑO	<p>Muestras y preseries Planificación de las modificaciones Revisión y aprobación</p>	GESTIÓN LANZAMIENTO NUEVOS PRODUCTOS
REVISIÓN CONTRATO	<p>Gestión y planificación de pedidos de Clientes Estudios factibilidad</p>	GESTIÓN PEDIDOS
GESTIÓN COMERCIAL	<p>Planificación de las necesidades y expectativas de los clientes Satisfacción de los clientes</p>	GESTIÓN COMERCIAL Y MARKETING
SUBCONTRATISTAS	<p>Homologación de Proveedores, transportistas, etc. Homologación de materias primas y piecero Estudios factibilidad Evaluación continua</p>	GESTIÓN COMPRA
SERVICIO POSVENTA	<p>Aseguramiento de contratos Distribución y servicio</p>	GESTIÓN CALIDAD

Procedimientos específicos del Sistema de Medio Ambiente

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES IMPLICADAS	PROCESO RELACIONADO
IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS	Identificación, registro y caracterización de los aspectos Evaluación de los aspectos	GESTIÓN MEDIOAMBIENTE
GESTIÓN RESIDUOS	Caracterización de los residuos Instrucciones Almacenamiento Cesión a gestores autorizados	GESTIÓN MEDIOAMBIENTE
COMUNICACIÓN EXTERNA	Gestión de reclamaciones y no conformidades Declaración Medio Ambiental Información , comunicación partes relevantes	GESTIÓN MEDIOAMBIENTE

Procedimientos específicos del Sistema para la Prevención de Riesgos Laborales

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES IMPLICADAS	PROCESO RELACIONADO
HOMOLOGACIÓN PUESTOS	Identificación y gestión de los riesgos Evaluación de los riesgos Homologación puestos Inspecciones programadas Control riesgos higiénicos y de seguridad	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES, INCIDENTES Y RIESGOS (AIR)	Investigación de accidentes, incidentes y riesgos Enfermedades laborales Seguimiento de acciones Observación de tareas	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
SELECCIÓN Y CONTROL DE EPIS	Gestión de compra y homologación Instrucciones de donde, cuando y como utilizar	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES
VIGILANCIA A LA SALUD	Higiene Salud Ergonomía Planes de prevención Gestión de personas especialmente sensibles	GESTIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

4.1.2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
PGI-01	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	00	13-06-2008

PGI-02	CONTROL DE LOS REGISTROS	00	13-06-2008
PGI-03	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	00	13-06-2008
PGI-04	ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	00	13-06-2008
PGI-05	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES	00	13-06-2008
PGI-06	PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA DERIVADA DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS	00	13-06-2008
PGI-07	REQUISITOS LEGALES	00	13-06-2008
PGI-08	POLÍTICA, OBJETIVOS Y METAS	00	13-06-2008
PGI-09	COMUNICACIONES	00	13-06-2008
PGI-10	SELECCIÓN Y FORMACIÓN	00	13-06-2008
PGI-11	CONTROL OPERACIONAL	00	13-06-2008
PGI-12	COMPRAS	00	13-06-2008
PGI-13	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	00	13-06-2008
PGI-14	REQUISITOS DEL CLIENTE	00	13-06-2008

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
PGI-15	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	00	13-06-2008
PGI-16	AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS	00	13-06-2008
PGI-17	NO CONFORMIDADES	00	13-06-2008
PGI-18	EMERGENCIAS	00	13-06-2008
PGI-19	ADQUISICIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	00	13-06-2008
PGI-20	VIGILANCIA DE LA SALUD	00	13-06-2008
PGI-21	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES	00	13-06-2008
PGI-22	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	00	13-06-2008
PGI-23	GESTIÓN DE RESIDUOS	00	13-06-2008
PGI-24	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	00	13-06-2008

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
RE-01.01	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS	00	13-06-2008
RE-01.02	LISTADO DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO	00	13-06-2008
RE-01.03	LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA	00	13-06-2008
RE-01.04	LISTADO DE REGISTROS	00	13-06-2008
RE-01.05	LISTADO DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	00	13-06-2008
RE-01.06	LISTADO DE PLANOS	00	13-06-2008
RE-01.07	FICHA DE DISTRIBUCIÓN DEL MGI	00	13-06-2008
RE-01.08	LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DEL MGI	00	13-06-2008
RE-01.09	COMUNICADO DE EMPRESA	00	13-06-2008
RE-01.10	LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR	00	13-06-2008
RE-01.11	ACTA DE REUNIÓN	00	13-06-2008
RE-01.12	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS	00	13-06-2008
RE-01.13	SUGERENCIAS	00	13-06-2008
RE-04.01	LISTA DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	00	13-06-2008

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
RE-05.01	EVALUACIÓN DE RIESGOS	00	
RE-05.02	FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	00	
RE-06.01	PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	00	
RE-06.02	SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	00	
RE-07.01	FUNETE DE PROCEDENCIA DE LA NORMATIVA APLICABLE	00	
RE-07.02	IDENTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA TÉCNICA	00	
RE-08.01	PROGRAMA DE GESTIÓN	00	
RE-08.02	SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN	00	
RE-09.01	HOJA DE COMUNICACIÓN	00	
RE-09.02	COMUNICACIONES INTERNAS	00	
RE-09.03	COMUNICACIONES EXTERNAS	00	
RE-10.01	FICHA DE DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO	00	
RE-10.02	DATOS PERSONALES	00	
RE-10.03	FICHA DEL PERSONAL	00	
CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
RE-10.04	PLAN DE FORMACIÓN	00	

RE-10.05	FICHA DE EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN	00	
RE-11.01	PROGRAMA DE PUNTOS DE INSPECCIÓN	00	
RE-11.02	PARTE DE INCIDENCIAS	00	
RE-12.01	SOLICITUD DE COMPRA	00	
RE-12.02	PETICIÓN DE OFERTAS	00	
RE-12.03	PEDIDO A PROVEEDORES	00	
RE-12.04	LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS	00	
RE-12.05	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	00	
RE-12.06	FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	00	
RE-12.07	PRODUCTO CONFORME	00	
RE-12.08	PRODUCTO NO CONFORME	00	
RE-13.01	ACTA DE REVISIÓN POR DIRECCIÓN	00	
RE-13.02	FICHA DE INDICADOR	00	

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
---------------	---------------	-----------------	-------------------------

RE-13.03	SOLICITUD DE NUEVO PROYECTO	00	
RE-14.01	OFERTA A CLIENTES	00	
RE-14.02	CONTROL DE PROYECTOS	00	
RE-14.03	CONTROL DE OFERTAS	00	
RE-14.04	ACEPTACIÓN DE LA OFERTA	00	
RE-14.05	FICHA DE CLIENTES	00	
RE-15.01	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	00	
RE-15.02	SEGUIMIENTO DEL PROYECTO	00	
RE-15.03	CONTROL DE SATISFACCIÓN	00	
RE-15.04	INFORME DE RECLAMACIÓN	00	
RE-15.05	SUGERENCIAS	00	
RE-16.01	PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS	00	
RE-16.02	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	00	
RE-16.03	REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE AIDITORES	00	
CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
RE-16.04	REGISTROS DE CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN DE AUDITORES	00	
RE-16.05	INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD	00	
RE-17.01	HOJA DE NO CONFORMIDAD	00	

RE-18.01	LISTA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	00	
RE-18.02	SIMULACROS DE EMERGENCIA	00	
RE-18.03	CONCEPTOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS	00	
RE-18.04	PRIMEROS AUXILIOS	00	
RE-18.05	VÍAS DE SALIDA DE EMERGENCIAS	00	
RE-18.06	TELÉFONOS DE EMERGENCIAS	00	
RE-19.01	FICHA DE RIESGO PARA LA UTILIZACIÓN DE EPI's	00	
RE-19.02	CONTROL DE ESTADO DE LOS EPI's	00	
RE-19.03	CONTROL DE ENTREGA DE LOS EPI's	00	
RE-20.01	PLAN DE VIGILANCIA DE LA SALUD	00	
RE-20.02	CONSENTIMIENTO DEL EMPLEADO PARA SOMETERSE A RECONOCIMIENTO MÉDICO	00	

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
RE-21.01	RELACIÓN DE ACCIDENTES	00	
RE-21.02	INFORME DE INVESTIGACIÓN	00	
RE-22.01	REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	00	
RE-23.01	CONTROL DE RESIDUOS	00	

	GENERADOS		
RE-23.02	LISTADO DE RESIDUOS INDUSTRIALES GENERADOS	00	

4.1.5. LISTADO DE PLANOS

CÓDIGO	TÍTULO	REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
PL-03.01	ORGANIGRAMA G-GROUP	00	
PL-03.02	ORGANIGRAMA EMPRESA	00	
PL-07.01	MÉTODO OPERATIVO	00	

ANEXO 1: PROCEDIMIENTOS E
INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SISTEMA
DE GESTIÓN INTEGRAL (Volumen II)

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha:
	PORTADA	Código: PGI-PT Revisión:00

PROCEDIMIENTO
DEL SISTEMA DE

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN INTEGRADA	Fecha: Código: PGI-IN
	ÍNDICE	Revisión: 00

Índice

PGI-01: CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

PGI-02: CONTROL DE LOS REGISTROS

PGI-03: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

PGI-04: ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

PGI-05: EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

PGI-06: PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA DERIVADA DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

- PGI-07:** REQUISITOS LEGALES
- PGI-08:** POLÍTICA, OBJETIVOS Y METAS
- PGI-09:** COMUNICACIONES
- PGI-10:** SELECCIÓN Y FORMACIÓN
- PGI-11:** CONTROL OPERACIONAL
- PGI-12:** COMPRAS
- PGI-13:** SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
- PGI-14:** REQUISITOS DEL CLIENTE
- PGI-15:** SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- PGI-16:** AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS
- PGI-17:** NO CONFORMIDADES
- PGI-18:** EMERGENCIAS
- PGI-19:** ADQUISICIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL.
- PGI-20:** VIGILANCIA DE LA SALUD
- PGI-21:** INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES
- PGI-22:** ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- PGI-23:** GESTIÓN DE RESIDUOS
- PGI-24:** REALIZACIÓN DEL SERVICIO

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN	Código: PGI-01 Revisión: 00 Página: 213 de 27

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. GENERACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

6.2 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.

6.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

6.4 DISTRIBUCIÓN Y MODIFICACIÓN.

6.5. PERMANENCIA DE LOS DOCUMENTOS/REGISTROS

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

Registro 2: LISTADO DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Registro 3: LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

Registro 4: LISTADO DE FORMATOS DE REGISTRO

Registro5: LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Registro 6: LISTADO DE PLANOS (DIAGRAMAS DE FLUJO)

Registro7: FICHA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

Registro8: LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

Registro 9: COMUNICADO DE EMPRESA

Registro 10: LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR

Registro 11: ACTA DE REUNIÓN

Registro 12: LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

Registro 13: SUGERENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y responsabilidades para la elaboración, aprobación, archivo y actualización de los documentos que integran el Sistema de Gestión Integrado, así como de los documentos que se generan de los servicios prestados a los clientes o los que proceden de acciones externas a Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado que se emiten tanto interna como externamente, así como a todos los registros generados de la aplicación de dicha documentación.

Afecta a los siguientes documentos del Sistema de Gestión Integrada:

- Procedimientos
- Instrucciones de trabajo
- Documentación externa
- Formatos de registros
- Documentación del sistema
- Planos (Diagramas de flujo)

3. REFERENCIAS

LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Reglamento de los servicios de prevención

NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y prevención de los Riesgos Laborales

- PGI-09 “Comunicaciones”

4. DEFINICIONES

- **Manual del Sistema de Gestión:** Documento que establece la Política de prevención y describe el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.
- **Procedimientos del Sistema de Gestión:** Documento que describe de manera detallada y completa la forma de realizar la actividad por los responsables identificados.
- **Instrucción de trabajo:** Documento en el que se describe la sistemática de trabajo a seguir en determinadas operaciones citadas en los procedimientos.
- **Registros:** Documentos que recogen una actuación que se ha llevado a cabo según el procedimiento que se trate.
- **Formato:** Formulario en el que se anotan determinados registros del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- **Copias controladas:** Copias de un documento del Sistema de Gestión cuyo archivo, distribución y control se realiza según lo establecido en este procedimiento.
- **Copias no controladas:** Copias de un documento del Sistema de Gestión a las que, independientemente de quién las obtenga, distribuye o utilice, no se les aplica este procedimiento, por ello no se recupera cuando quedan obsoletas. Su posesión no asegura disponer de la edición actualizada.

5. RESPONSABILIDADES

	Elaboración	Revisión	Aprobación	Distribución, control y aprobación de modificaciones	Destrucción y archivo de documentos obsoletos
Manual de GI	RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI
Procedimientos	RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI
Instrucciones de trabajo	Jefe de departamento/ RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI
Planos	Jefe de departamento/ RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI
Formatos de registros	Jefe de departamento/ RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI
Documentación externa	Recopilación por el RGI	No Aplicada	Gerente	RGI	RGI
Política de Gestión Integrada		RGI	Gerente	RGI	RGI
Objetivos	RGI	Jefe de departamento/ RGI	Gerente	RGI	RGI

Otros documentos del sistema	RGI	RGI	Gerente	RGI	RGI
------------------------------	-----	-----	---------	-----	-----

RGI: Responsable de Gestión Integrada

6. DESARROLLO

6.1. GENERACIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

El control de la documentación es uno de los aspectos más importantes del Sistema de Gestión Integrado. Una documentación actualizada, correctamente distribuida y disponible cuando se necesite es un punto clave en el éxito de la implantación del sistema y su seguimiento.

El sistema documentado debe ser un proceso vivo, en el que cualquier miembro de la organización pueda participar, bien sea utilizando documentos, bien sea creándolos o modificándolos.

Este dinamismo implica la necesidad de establecer un procedimiento de control de la documentación que debería contemplar las siguientes etapas.

4.4.-1.1.1) Elaboración del documento o registro

Cuando la organización detecte la necesidad de elaborar un documento nuevo, o de reeditar o actualizar uno ya existente, deberá definirse en cada caso, el responsable de elaboración del documento en función del tipo, contenido y

unidad funcional afectada. En el documento deberá reflejarse dicho responsable y la fecha de elaboración.

Los documentos deberán ser titulados y se redactarán con un estilo y terminología comprensible por el usuario, siguiendo cuando exista el formato establecido.

4.4.-1.2.2) Codificación

Todos los documentos y registros del sistema deberán ser codificados de manera que puedan ser identificados adecuadamente dentro de la organización.

4.4.-1.3.3) Revisión

Una vez elaborado y codificado el documento o registro deberá ser revisado, modificándose aquellos aspectos que se crea conveniente.

El responsable de la revisión podrá ser o no la misma persona que ha elaborado el documento. En el documento se deberá indicar el número y fecha de revisión y quién la ha realizado

4.4.-1.4.4) Aprobación

El documento no será válido hasta que no haya sido aprobado por la persona autorizada.

En principio la Dirección es la responsable de aprobar los diferentes documentos del sistema de gestión integrada de la empresa. No obstante podrá delegar la aprobación de determinados tipos de documentos, salvo el Manual y los Procedimientos de Gestión Integrada que deberán ser aprobados siempre por ella.

4.4.-1.5.5) Distribución

Una vez revisados y aprobados los documentos deberán estar disponibles en todos aquellos puntos de la organización, necesarios para la correcta implantación del sistema.

Cabe distinguir dos tipos de distribución de los documentos: mediante copias controladas y copias no controladas.

Las *copias controladas* son aquellas que llevan especificadas los requisitos para su desarrollo, revisión, aprobación, mantenimiento y uso, obsolescencia y eliminación.

Se deberá establecer una Lista de Distribución de dichas copias controladas, en la que se identifique las copias de documentos distribuidas, los destinatarios y la versión vigente. Esto implica que a la copia del documento, que ya posee un número serial o código, se le asigna una persona particular, con acuse de recibo, de manera que se asegure que dispone de la versión más actualizada de dicho documento.

Es conveniente que todos los documentos que deban seguir un circuito dentro de la organización, éste se especifique en los mismos.

La *copia no controlada* es aquella que se emite sólo por razones de información general y no requiere actualizarse a medida que transcurre el tiempo. Debe estar claramente indicado que se trata de una copia no controlada. Estas copias no forman parte de la Lista de Distribución.

4.4.-1.6.6) Actualización

Los documentos deberán mantenerse actualizados. Para ello, cuando exista algún cambio o modificación del sistema se deberá cuestionar la vigencia de los documentos relacionados con dicho cambio y actualizarlos cuando sea necesario.

Estas actualizaciones de documentos deberán seguir el mismo circuito de codificación, revisión, aprobación y distribución que el documento antiguo.

En principio sería recomendable que se estableciera una sistemática de revisión y actualización, fijando plazos para cada documento. En todo caso, periódicamente habría que establecer un mecanismo de consulta con los usuarios de los mismos a fin de detectar posibles deficiencias o mejoras y así facilitar las revisiones.

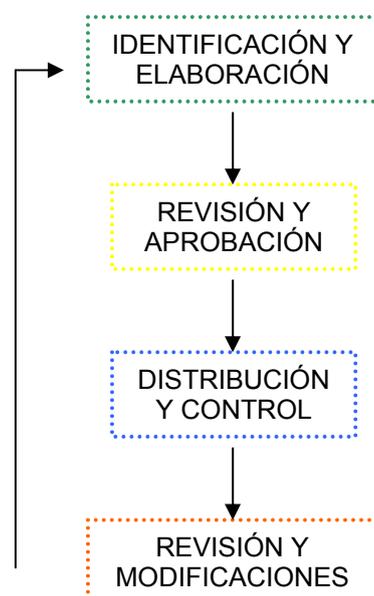
Un documento no debería superar un periodo de dos años sin haber sufrido un análisis.

Los documentos no válidos u obsoletos serán retirados del sistema sin demora, de manera que no se haga de ellos un uso no previsto.

Se deberán archivar y almacenar, adecuadamente identificados y seguros (contra el fuego, robo...), los registros o documentos que se guarden con fines legales y/o por preservación acordada.

Todos los documentos tipo utilizados dentro del sistema preventivo estarán recogidos en un archivo centralizado en el que se especifique para cada uno de ellos, debidamente codificados, fechas y responsables de elaboración y aprobación y las revisiones previstas de los mismos.

El Diagrama de bloques siguiente describe de forma sinóptica el procedimiento de referencia.



6.2 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.

En la portada del Manual de Gestión Integrada, Procedimientos de Gestión de Calidad (PGI) e Instrucciones Técnicas (IT) figura el cargo y la firma de las personas encargadas de su elaboración, revisión y aprobación.

Los diferentes documentos generados por el sistema se identifican, en el RE-01.10 “Lista de Documentos en Vigor”.

6.2.1 Manual de Gestión Integrada

Constituye el documento principal del sistema, utilizado para definirlo e implantarlo.

El objetivo fundamental del manual es facilitar una descripción adecuada del Sistema de Gestión Integrado para que sirva como referencia permanente durante la implantación y aplicación de dicho sistema.

El manual es elaborado por el Técnico de Calidad en toda su extensión y una vez finalizado, el Responsable del Sistema Integrado (RSI) es el encargado de revisarlo. Si éste encuentra en el manual alguna equivocación, se reúne con el técnico encargado de la elaboración con el objeto de tomar las medidas oportunas para corregirlo.

Una vez finalizada la revisión, el manual debe ser aprobado por el Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L. y en caso contrario se propondría una reunión del comité para resolver aquellos requisitos del sistema que no se hallen reflejados en el manual.

El mencionado comité de estaría compuesto por el técnico o técnicos de calidad que hayan elaborado el manual, el responsable del Sistema Integral y en última instancia por el propio gerente, o persona en la que delegue.

Tales reuniones se harán constar mediante el formato RE-01.11 "Acta de reunión".

6.2.2 Procedimientos

Describen, de forma clara y concisa, los pasos a seguir para iniciar, desarrollar y concluir una operación. Se trata de documentos complementarios al Manual de Gestión Integral generalmente referenciados en el mismo en dónde se detalla cómo, quién y cuándo deben realizarse las funciones previstas en el manual.

Al igual que ocurre con el manual, los procedimientos son elaborados por un Técnico de Calidad y posteriormente revisados por el responsable del área al que afecte dicho procedimiento. Una vez revisados pasan a manos del Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L. quien será el encargado de aprobarlos, siguiendo en todo caso un proceso similar al descrito con el manual en caso de encontrarse alguna incorrección.

Los procedimientos, según la operación que describan, tienen una estructura más o menos fija que es la siguiente:

- a) **Objetivo:** se establece de forma clara el propósito del documento.
- b) **Alcance:** establece los límites de aplicación del documento.
- c) **Normativa aplicable:** enumera todos los documentos utilizados como referencia o que desarrollen contactos específicos establecidos en el contexto.

- d) **Definiciones:** aquellos términos no descritos en la norma que sean utilizados en la redacción del documento se definirán de forma clara.

- e) **Responsabilidades:** se expone la distribución de responsables en cada caso.

- f) **Desarrollo:** se definen de manera secuencial y detallada las operaciones que constituyen el procedimiento, indicando el método para llevar a cabo la actividad, así como los medios y responsabilidades.

- g) **Documentación:** se incluyen todos los documentos que sean necesarios para comprender el texto o realizar las actividades que sirvan como complemento al procedimiento, especialmente los Registros de registros necesarios.

- h) Un **histórico de cambios** donde se reflejan de manera sintética los motivos de las sucesivas revisiones.

6.2.3 Registros

Serán elaborados por el Responsable de Calidad y revisados y aprobados por el responsable del departamento afectado.

6.2.4. Documentos externos

Gesin Asesoría Integral, S.L. dispone de Normativas, Reglamentaciones y Procedimientos aplicables a su actividad y que

se relacionan en el documento “Lista de Normativa en Vigor” (L.N.V.), mantenido y actualizado por el Responsable de Calidad.

6.2.5. Ofertas a clientes

La responsabilidad de la elaboración de las ofertas recae sobre los técnicos o responsables del departamento al que concierne el servicio solicitado. Una vez elaborada la oferta, es revisada por el Responsable de Calidad que se encarga de comprobar que se cumplen tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios, además debe dejar constancia de su conformidad mediante su firma en el documento.

6.2.6. Documentación interna de la gestión de proyectos

En Gesin Asesoría Integral, S.L. se generan otro tipo de documentos internos a partir de la ejecución de los servicios contratados por los clientes. Este tipo de documentación es elaborada por los técnicos a los que se les asigna el proyecto o bien por el propio cliente, en ambos casos la persona que revisa la conformidad de los mismos es el Responsable de Calidad.

6.3 CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

6.3.1 Manual de Gestión Integral

Irà debidamente identificado mediante una primera hoja en la que aparecerán el título del documento, y el nombre, cargo y la firma de las personas responsables de la elaboración, revisión y aprobación del manual. Además se consignara en la portada del manual el histórico de cambios en el cual se encuentra el documento.

También figurará en la última página de dicho manual el estado de revisión en que se encuentra a través de un histórico de cambios similar al que se incluya en los procedimientos.

Estando referenciado de la siguiente manera:

MGI Manual de Gestión Integrada

6.3.2 Procedimientos

Los procedimientos, como el resto de documentos, deben ir perfectamente identificados y codificados para facilitar su localización dentro del MGI en el que se encuentran referenciados.

En una primera hoja se identificará el documento mediante el título y el nombre, cargo y firma de los responsables de su elaboración, revisión y aprobación. También figurará en esta primera hoja el código por el que dicho procedimiento se identifica dentro del manual de calidad.

En la última página se incluye un histórico de cambios en el que figura el estado de revisión del procedimiento.

Siendo la codificación la siguiente:

PGI-XX

Donde:

PGI indica Procedimiento de Gestión Integral.

XX es el dígito numérico secuencial con inicio en 01.

6.3.3 Registros

Los Registros se identificarán de forma análoga a la del procedimiento al que correspondan, siendo de la siguiente manera:

RE-XX.YY

Donde:

RE se refiere al Registro de Procedimiento de Gestión Integral.

XX es el dígito correspondiente al orden secuencial del procedimiento asignado.

YY es el nº de orden secuencia del registro.

En las circunstancias en las cuales se realce un documento integrado en el sistema de Gestión Integral y que no adquiere la categoría de manual, procedimiento o registro, será contemplado con la categoría de documento y codificado de la siguiente manera:

DOC-XX

Donde:

DOC se refiere al Documento del sistema de Gestión Integral

XX es el dígito correspondiente al orden secuencial de la creación de documentos

6.3.4 Documentación externa

La documentación externa que llega a Gesin Asesoría Integral, S.L. mantiene su identificación original salvo que por razones especiales necesite otra. Estos documentos se archivan según su categoría por orden cronológico.

6.3.5. Ofertas a clientes

Para llevar a cabo un exhaustivo control de las ofertas que se emiten desde la organización es necesario codificarlas de forma que se deje constancia en el formato de los aspectos más importantes que la definen. De forma que:

NNNN-AA-aa-mm_VV

Donde:

NNNN es el número secuencial de ofertas.

AA es el área a la que concierne la oferta, entre las siguientes:

- PR: Prevención
- MA: Medioambiente
- CA: Calidad
- FO: Formación
- OT: Otras

aa es el año en curso.

mm es el mes en el cual se realiza la oferta.

VV es el número de versión de esa oferta.

6.3.6. Documentación interna de la gestión de proyectos

Al igual que ocurre con las ofertas, los proyectos se codifican para su posterior archivo de la siguiente forma:

PY-NNNN-AA-aa-mm

Donde:

PY se refiere al Proyecto.

NNNN es el número secuencial de proyecto.

AA es el área involucrada en el proyecto.

aa es el año en curso.

mm es el mes en el cual se realiza el proyecto.

6.4 DISTRIBUCIÓN Y MODIFICACIÓN.

6.4.1 Manual de calidad

El Responsable de Calidad es el encargado de conservar el Manual de Gestión Integral en soporte impreso y de distribuir las copias en el mismo soporte para cada uno de los responsables de los distintos departamentos.

Sólo en situaciones que así lo requieran será posible hacer copias controladas del manual para cualquier otro empleado de la empresa.

En tales situaciones se hará constar la distribución de una copia controlada mediante el Registro RE-01.12 "Lista de distribución de copias". En cualquier caso, siempre se mantendrán copias de seguridad en soporte informático, con las revisiones del documento.

El único punto del Manual de Calidad a disposición de todo el personal será la Política de Calidad adoptada por Gesin Asesoría Integral, S.L. que se exhibirá en los tableros informativos.

Cuando se produzcan cambios en la sistemática y organización de Gesin Asesoría Integral, S.L., el Manual de Gestión Integrada tiene que ser modificado por el RC con el objeto de que dicho manual permanezca siempre acorde al funcionamiento interno de la empresa.

Para esta modificación el RC puede solicitar la ayuda del responsable del departamento al que afecta el cambio. El Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L. aprobará la modificación del manual. Bajo estas circunstancias resulta de obligado cumplimiento que dichas modificaciones se hagan constar en el apartado de histórico de cambios del manual.

Cada año el manual será revisado mediante las revisiones por el Responsable de Calidad. De igual modo se realizará una auditoría interna previa a la externa que realiza la empresa certificadora; de esta forma se pueden efectuar los cambios oportunos, si lo requiere, en el Manual de Gestión Integrada.

6.4.2 Procedimientos

La distribución y modificación de estos documentos se lleva a cabo de forma análoga a la del manual.

El RC conserva los originales de cada procedimiento en formato impreso y le hace entrega a los responsables de cada departamento de una copia controlada de aquellos procedimientos que afecten directamente a su área de trabajo.

El responsable del Departamento es el encargado de vigilar que los empleados a su cargo hagan su trabajo de acuerdo a la sistemática que se describe en el procedimiento correspondiente.

En todo momento, el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. dispondrá de un buzón de sugerencias donde poder exponer sus ideas para mejorar aspectos de una actividad concreta, para ello se utilizará el Registro RE-01.13 "Sugerencias". Estas sugerencias serán revisadas por el Responsable de Calidad que determinará junto con el responsable del departamento del área implicada de determinar las acciones a emprender.

Si lo considera oportuno el Responsable de Calidad, hará llegar las sugerencias de los empleados al Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L que se encarga de revisarlas con el objeto de efectuar las modificaciones oportunas.

Para estos casos puede proponerse nuevamente una reunión del comité de Calidad en el que se llegue a un acuerdo sobre la necesidad de hacer o no cambios en los procedimientos que se vean afectados.

6.4.3 Registros

El RC dispone de todos los Registros referenciados en cada uno de los procedimientos y pondrá a disposición de todo el personal una carpeta informática que contenga los Registros o plantillas necesarios, para así facilitar su uso por parte de los mismos, siempre y cuando los Registros estén referenciados a los procedimientos que afecten a su departamento.

6.4.4 Documentación externa

Los originales o las copias que llegan a Gesin Asesoría Integral, S.L. son archivados y codificados por el Responsable de Administración. En todo momento esta documentación puede ser revisada por los responsables del resto de departamentos cuando lo requieran para alguna actividad que tenga que ver con su campo de trabajo.

La documentación externa de Gesin Asesoría Integral, S.L. no está sujeta a posibles modificaciones y el tiempo de conservación será de entre tres y cinco años según se especifique.

6.4.5. Ofertas a clientes

Las ofertas una vez enviadas al cliente, se archivan para dejar constancia de las mismas y se hace un seguimiento del estado en que se encuentran. Únicamente los responsables de la elaboración de dicha oferta o los responsables del departamento al que afecte la misma están autorizados para tener en su posesión una copia.

En todo momento, la persona que se encarga de controlar y archivar todas las ofertas emitidas por Gesin Asesoría Integral, S.L. es el RC.

6.4.6. Documentación interna de la gestión de proyectos

En Gesin Asesoría Integral, S.L. este tipo de documentos internos pueden mantenerse en soporte informático si el Responsable de Calidad no considera necesaria su impresión para ser archivada con el resto de la documentación.

Es el RC el que archiva el original con el resto de la información de dicho proyecto y distribuye las copias necesarias a los responsables de su ejecución o los responsables del departamento involucrado.

6.5 PERMANENCIA DE LOS DOCUMENTOS/REGISTROS

El tiempo de conservación y archivo de los registros / documentos será como mínimo de tres años, salvo que la reglamentación aplicable exija más tiempo.

Una vez que los registros / documentos del SGI hayan superado su periodo de conservación y archivo establecidos serán correctamente gestionados y posteriormente reciclados.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjuntan los siguientes registros:

Registro 1: LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

Registro 2: LISTADO DE INSTRUCCIONES DE TRABAJO

Registro 3: LISTADO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

Registro 4: LISTADO DE FORMATOS DE REGISTRO

Registro 5: LISTADO DE DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

Registro 6: LISTADO DE PLANOS (DIAGRAMAS DE FLUJO)

Registro7: FICHA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

Registro8: LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

Registro 9: COMUNICADO DE EMPRESA

Registro 10: LISTA DE DOCUMENTOS EN VIGOR

Registro 11: ACTA DE REUNIÓN

Registro 12: LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

Registro 13: SUGERENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
		Código: PGI-02

	CONTROL DE LOS REGISTROS	Revisión: 00 Página: 237 de 11
---	---------------------------------	-----------------------------------

CONTROL DE LOS REGISTROS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. LEGIBILIDAD

6.2. IDENTIFICACIÓN

6.3. ALMACENAMIENTO

6.4. PROTECCIÓN

6.5. RECUPERACIÓN

6.6. TIEMPO DE CONSERVACIÓN

6.7. DISPOSICIÓN

6.8. REVISIÓN DE REGISTROS

7. DOCUMENTACIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es la identificación, indización, acceso, clasificación, almacenamiento, conservación, y disposición de los registros del Sistema de Gestión Integrada de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales en Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todos los registros del Sistema de Gestión Integrada, empleados en Gesin Asesoría Integral, S.L., para demostrar que se ha conseguido la calidad requerida y verificar que dicho sistema es efectivo.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- R.D 39/97, de 17 de Enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y prevención de los Riesgos Laborales
- PGI-09 “Comunicación”
- PGI-01 “Control de la documentación”

4. DEFINICIONES

- **Registro:** documento que proporciona resultados conseguidos o proveen evidencia de las actividades efectuadas.
- **Legibilidad:** que pueda leerse la información contenida en el registro.
- **Identificación:** nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).
- **Almacenamiento:** lugar, dispositivo y/o equipo donde se encuentra físicamente el Registro.
- **Recuperación:** facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.
- **Tiempo de Retención:** período de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo en papel o medio electrónico, ya sea el establecido por la ley o el establecido por la organización de acuerdo a sus necesidades de operación.

5. RESPONSABILIDADES

Como responsable del Control de los Registros se encuentran:

- **Responsable de Gestión Integrada**

- Identificar y codificar los registros de la empresa.
- Agrupar, cumplimentar, archivar y conservar los registros del Sistema de Gestión Integrada que sean de su responsabilidad.

- **Todos los departamentos**

- Agrupar, cumplimentar, archivar y conservar los registros del Sistema de Gestión Integrada que sean de su responsabilidad.

6. DESARROLLO

Todos los registros del Sistema de Gestión Integrada son legibles y almacenados de tal forma que se conservan y consulten y con facilidad; los medios utilizados para la realización de registros en Gesin Asesoría Integral, S.L. son: generados por bases de datos o impreso, en alguno casos ambos.

Los registros proporcionan evidencia objetiva sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado. Si los registros generados por el Sistema de Gestión Integrado no son regulados por leyes gubernamentales, son los jefes de departamento quienes definen los criterios de acceso, clasificación, almacenamiento, conservación y disposición de los registros que se generan en su Dependencia, según la necesidad.

Los registros impresos del Sistema de Gestión de Calidad que requieran un formato previo para su identificación, se solicita al jefe de departamento correspondiente.

El responsable del archivo de los registros generados por el Sistema de Gestión Integrada asegura el buen estado de los mismos, evitando el daño o el deterioro por condiciones del medio en el sitio de archivo.

6.1. LEGIBILIDAD

Para asegurar que los registros son legibles (claros, completos y entendibles para la lectura) los registros (formatos) se imprimen en papel o se generan en medios electrónicos.

6.2. IDENTIFICACIÓN

El personal responsable de la elaboración de procedimientos o manuales, al generar o modificar un registro asociado a los mismos, lo identifica mediante las siguientes opciones:

A) Nombre y Código

B) Nombre

Cuando un formato sufra alguna modificación, el responsable comunicará el cambio al Responsable del Sistema de Gestión Integrada quien registrará la modificación. El responsable pasará copia del formato actualizado a los usuarios correspondientes y al Responsable del Sistema de Gestión Integrada para actualizar el Manual Operativo.

6.3. ALMACENAMIENTO

Los registros son contenidos en los dispositivos y equipos que se requieran como son carpetas, archiveros, disquetes, CD's, zip, disco duro, servidor y cualquiera otro dispositivo que se requiera de acuerdo a la tecnología utilizada.

Los registros en papel se mantienen en áreas de almacenamiento como gavetas, archiveros, cajones, etc. debidamente identificados, y organizados en consecutivo, orden alfabético, cronológico o como mejor convenga al usuario.

6.4. PROTECCIÓN

Los jefes de departamento son los responsables de la integridad de los registros generados por el personal a su cargo, por lo que designan el lugar adecuado para la ubicación de los mismos evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados.

6.5. RECUPERACIÓN

Todos los registros de calidad en papel o electrónicos son clasificados físicamente por el generador (por nombre, fecha, tipo de información u otra forma conveniente para el usuario (s), y ubicados en sitios accesibles al personal que los requiere para el desarrollo de su trabajo permitiendo su fácil y oportuna recuperación.

6.6. TIEMPO DE CONSERVACIÓN

Los responsables de área analizan cada tipo de registros y determinan el periodo en que se guardarán; tanto en la oficina como en el archivo central, considerando lo estipulado en la ley y las necesidades propias de la empresa, este tiempo de retención se registra en cada procedimiento y en el control de registros del Sistema de Gestión Integrada.

El tiempo mínimo de almacenamiento (que se establece según requerimientos legales, interés histórico, vida de los productos, posible solicitud de un cliente, reclamaciones, etc.) es de tres años, excepto los relativos a clientes y proveedores que son de cinco.

Cuando se requiere archivar en forma permanente un registro su tiempo de retención se define como “vigente”.

6.7. DISPOSICIÓN

El destino final, guarda permanente o eliminación de los registros, lo determinan los líderes de proceso de acuerdo a su uso y/o a lo indicado en la ley cuando aplique. Los registros pueden ser eliminados por el responsable una vez que se cumpla el tiempo de retención.

6.8. REVISIÓN DE REGISTROS

Los responsables de procedimientos depuran al menos una vez al año sus archivos de registros para dar disposición final a aquellos que hayan cumplido su tiempo de retención.

7. DOCUMENTOS

Este procedimiento no deriva ninguna documentación específica. En el PGI-01 “Control de la documentación” se encuentra el RE-01.04, el cual hace referencia al listado de registros.

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
-----------------	---------------------------------------	--------------

00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Código: PGI-03 Revisión:00 Página: 245 de 8

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

7. DOCUMENTACIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las responsabilidades generales de la empresa, determinar la Política del Sistema de Gestión Integrada, aprobar el Manual de Gestión Integrada y revisar el Sistema de Gestión Integrada de Gesin Asesoría Integral, S.L. para determinar su efectividad, así como aprobar todos los documentos que se generen en la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a la Dirección de la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L. y a todos los departamentos existentes en ella.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Reglamento de los servicios de prevención

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y prevención de los Riesgos Laborales
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-08 “Política, Objetivos y Metas”

4. DEFINICIONES

De este procedimiento no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

La dirección deberá proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión Integrado por medio de:

- a) Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b) Establecer la política y los objetivos del Sistema de Gestión Integrado.
- c) Llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- d) Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- e) Definir funciones, asignar responsabilidades y otorgar autoridad.
- f) Determinar sus interrelaciones.
- g) Ponerlo en conocimiento de toda la organización.

6. DESARROLLO

La alta dirección debería establecer políticas y objetivos estratégicos consistentes con el propósito de la organización. El liderazgo, compromiso y la implicación de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un Sistema de Gestión Integrada efectivo y eficiente para lograr los beneficios de todas las partes interesadas.

La clave para lograr los beneficios de las partes interesadas es sostener e incrementar la satisfacción del cliente. El desarrollo de las políticas y la implantación de planes para lograr los objetivos son la responsabilidad de la

dirección. La dirección debería involucrar a todos en la organización en esas acciones.

La alta dirección debería definir un enfoque de medición de las prestaciones de la organización para verificar que los objetivos estratégicos son alcanzados.

Este enfoque podría incluir:

- Mediciones financieras
- Mediciones de las prestaciones del proceso
- Evaluación del nivel de satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

Esta información de las prestaciones debería usarse como entrada a la revisión de la dirección para asegurar que la mejora continua es el conductor del desarrollo de la organización.

La Dirección debería identificar los procesos de realización de la organización, dado que éstos están directamente relacionados con el éxito de la organización. La Dirección debería también identificar aquellos procesos de soporte que afectan la eficiencia de los procesos de realización o las necesidades de otras partes interesadas.

Para asegurar que todos los procesos operan como una red de trabajo eficiente, la organización debería analizar cómo interactúan todos los procesos.

Se debería tener en consideración:

- Asegurar que la secuencia e interacción de los procesos son diseñadas para lograr los resultados deseados.

- Asegurar que las entradas, actividades y salidas son claramente definidas y controladas.

- Establecer la gestión de riesgos y oportunidades.

- Dar seguimiento a las entradas y las salidas para verificar que los procesos individuales se enlazan.

- Ver que los procesos funcionan efectiva y eficientemente.

- Establecer el análisis de los datos que facilite la mejora continua a través de todos los procesos.

Es conveniente definir un propietario de proceso con responsabilidad y autoridad completas para gestionar cada proceso y lograr los objetivos del proceso.

La alta dirección deberá proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad por medio de:

- a) comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios;

- b) establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad;

- c) llevar a cabo las revisiones por la dirección;

- d) asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

7. DOCUMENTOS

La documentación que se deriva de este procedimiento es:

- Organigrama de GGROUP (PL-03.01)

- Organigrama de Gesin Asesoría Integral, S.L. (PL-03.02)

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
		Firma:

Nº Copia controlada:	Fecha:
Nº Copia no controlada:	Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008 Código: PGI-04
	ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES	Revisión: 00 Página: 253 de 18

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. IDENTIFICACIÓN

6.2. FORMALIZACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

6.3. VALORACIÓN DE ESPECTOS

6.4. REVISIÓN

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: LISTA DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer el método mediante el cual, Gesin Asesoría Integral, S.L., realiza la identificación de los aspectos medioambientales y el registro de los que considera significativos.

Permite la identificación de los aspectos medioambientales de las actividades, productos y servicios de la empresa, que puedan producirse como consecuencias de condiciones normales o anormales de funcionamiento.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las actividades, productos o servicios desarrollados por la empresa que pueden interactuar con el medio ambiente creando o dando a lugar un impacto significativo.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 7/1994, de Protección Ambiental de Andalucía
- Ley 10/1998, de 21 de Abril de Residuos
- Real Decreto 833/1998, de 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Decreto 283/1995, de 21 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Acuerdo de 13 de Octubre de 1999, de Consejo de Gobierno de Andalucía, por la que se ordena la publicación, se otorga el carácter de Plan Director y se determina la entrada en vigor del Plan Territorial de Emergencia de Andalucía.
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

3.2. NORMATIVAS

- ISO 14001:2004

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-07 “Requisitos Legales”
- PGI-08 “Política, objetivos y metas”

- PGI-09 “Comunicaciones”
- PGI-13 “Seguimiento y medición”
- PGI-23”Gestión de residuos”

4. DEFINICIONES

- **Aspecto Medioambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente (ej. generación de residuos, emisiones a la atmósfera, etc.).
- **Aspecto medioambiental directo:** Aspecto generado por las actividades o servicios de la empresa en condiciones normales de operación. Los aspectos medioambientales derivados de las condiciones anormales de funcionamiento (puestas en marcha, paros de planta, limpiezas, ampliaciones, inventarios...) serán también considerados. A todos los efectos se entenderá por condición anormal aquella prevista, esté o no planificada.

4.4.-1.7.

- **Aspecto medioambiental indirecto:** Los que se generan como consecuencia del desarrollo de las actividades y sobre los que la organización no tiene pleno control en la gestión.

4.4.-1.8.

- **Aspecto medioambiental significativo:** Es aquel que tiene o puede tener un impacto medioambiental significativo

4.4.-1.9.

- **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos o servicios de una organización.

4.4.-1.10.

- **Evaluación de aspectos ambientales:** Evaluación documentada de la importancia que tienen los aspectos ambientales, que se realiza con el fin de clasificarlos en “significativos” y “no significativos”.

5. RESPONSABILIDADES

El Responsable del Sistema de Gestión es el responsable de identificar y valorar todos los aspectos medioambientales de la organización, atendiendo a las especificaciones contempladas en el presente procedimiento, así como de mantener actualizados los correspondientes registros.

La gerencia de la organización o empresa es la responsable de aprobar el registro de aspectos medioambientales significativos y sus sucesivas revisiones.

Los Responsables de los distintos departamentos tienen la responsabilidad de colaborar en el proceso de identificación de los aspectos medioambientales de la empresa, en cualquiera de las condiciones contempladas en este procedimiento, y de comunicar cambio que ocurra en sus respectivas áreas de responsabilidades y que afecte a cualquiera de los Registros derivados de este procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1 IDENTIFICACIÓN

De forma eventual, cualquier persona perteneciente a la organización que detecte un aspecto medioambiental, ya sea directamente, ya sea a través de terceras personas, se lo comunicará al Responsable del Sistema de Gestión, según lo establecido en el procedimiento de comunicación, PGI-09 “Comunicación”.

Por otra parte, de forma periódica, el Responsable del Sistema de Gestión realiza la identificación de los aspectos medioambientales generados en el desarrollo de las actividades de la organización.

Esta identificación, se realizará de forma anual, o cuando se producen cambios derivados de auditorías, no conformidades, nueva legislación o desarrollo de nuevas actividades o servicios.

En la identificación del aspecto, se considera todo aquello que, dentro del ámbito de control de Gesin Asesoría Integral, S.L., pueda interactuar con el Medio Ambiente, independientemente del período del año en que se detecte, o quién sea el causante de que se produzca el citado aspecto, para lo cual se consideran además, situaciones habituales de actuación, situaciones especiales, así como posibles situaciones de emergencia.

Para identificar nuevos aspectos, el Responsable del Sistema de Gestión realiza un diagnóstico en el que tiene en cuenta los siguientes puntos:

- Nuevas actividades desarrolladas por la organización.
- Situaciones anormales o de emergencia producidas desde el último diagnóstico.
- Resultados del seguimiento de valores ambientales.

Para cada uno de estos puntos a considerar, se estudian los siguientes elementos:

- Residuos que se producen.
- Vertidos que se generan.
- Emisiones.
- Consumos de energía.
- Consumos de agua.
- Consumos de materia prima.

6.2. FORMALIZACIÓN

Basándose en las comunicaciones recibidas y al diagnóstico periódico, el Responsable del Sistema de Gestión observa y analiza cada uno de ellos, y lo incluye en el RE-04.01 “Listado de Aspectos medioambientales” del Anexo 1 de este procedimiento.

Para ello se cumplimentarán los siguientes apartados:

- Aspecto medioambiental: Se indica el aspecto medioambiental considerado, intentando ser lo más específico posible.
- Parámetro/s: Referido al aspecto medioambiental considerado, se indica/n en/los parámetro/s que indican el nivel de ocurrencia del aspecto medioambiental.

- Requisito Legal: Se indica el grado de cumplimiento de la legislación que afecte al aspecto medioambiental.
- Afección al medio: Se indica el grado de afección al medio que se considere para el aspecto medioambiental considerado.
- Cantidad: Se establece cualitativamente la cantidad existente del aspecto medioambiental considerado.
- Valoración: Se incluye el dato resultante de la interacción de los requisitos legales, la afección al medio y la cantidad del aspecto medioambiental, para considerar si el mismo es o no significativo.

6.3. VALORACIÓN DE ASPECTOS

Los aspectos medioambientales identificados, reales o potenciales, son valorados por el Responsable del Sistema de Gestión, para su identificación como significativo, basándose en los siguientes criterios:

- Requisitos legales
- Afección al medio
- Cantidad generada

Estos criterios no se cambiarán, excepto si el Responsable del Sistema de Gestión lo considera adecuado.

6.3.1. Requisitos legales

La valoración de los requisitos legales para cada aspecto medioambiental considerado, tiene lugar a través de los siguientes supuestos:

- Cumplimiento ajustado: existen requisitos legales y es difícil cumplirlos.

- Cumplimiento sobrado: existen requisitos legales, de fácil cumplimiento.
- No existen.

6.3.2. Afección al medio

La valoración de la afección al medio que pueda suponer cada aspecto medioambiental considerado, será definida según el siguiente criterio:

- **Alta:** En caso de su disposición en el medio, la peligrosidad del aspecto ambiental generado y la alta vulnerabilidad del medio originan graves efectos sobre la salud humana y una pérdida muy elevada o permanente de la calidad de las condiciones ambientales, con muy costosa o nula posibilidad de recuperación.
- **Media:** Repercusión apreciable, aunque no irreversible, sobre la salud humana y/o el medio ambiente por la peligrosidad o toxicidad del impacto, por la vulnerabilidad del medio receptor o por las molestias y las quejas de la población o empresas circundantes.
- **Baja:** Repercusión prácticamente nula sobre la salud humana y/o el medioambiente por una baja peligrosidad del impacto o por una escasa vulnerabilidad del medio receptor. La alteración producida desaparece al cesar la actividad que la origina y por lo tanto no es necesaria la adopción de medidas correctoras posteriores.

Para la evaluación de los aspectos medioambientales identificados, se tendrán en cuenta los criterios de la siguiente tabla:

Repercusión	No existen	Cumple sobradamente	Cumple ajustadamente
Legales Afección			
Baja	Bajo	Bajo	Medio
Media	Bajo	Medio	Alto
Alta	Medio	Alto	Alto

6.3.3. Cantidad

La cantidad del aspecto medioambiental se valora cualitativamente en Alta, Media y Baja. Estos valores serán establecidos por el Responsable del Sistema de Gestión, según las desviaciones del valor actual con respecto al valor de años anteriores, en el caso de que existan, y según el volumen de facturación de cada año.

Además de estos datos, el Responsable del Sistema de Gestión tendrá en cuenta el siguiente criterio para determinar la cantidad del aspecto medioambiental considerado:

- **Alta:** la cantidad del aspecto o el volumen generado es elevado en comparación con el valor de años anteriores o con actividades similares, o bien, difícilmente asumible para las infraestructuras existentes y los servicios desarrollados.
- **Media:** la cantidad del aspecto o el volumen generado anualmente es similar al de años anteriores o a otras actividades de las mismas características y considerable o asumible para las infraestructuras existentes y los servicios desarrollados.
- **Baja:** la cantidad del aspecto o el volumen generado anualmente, es bajo en comparación con datos de años anteriores o con actividades similares, o para las infraestructuras existentes y los servicios desarrollados.

La cantidad obtenida se cruza con el resultado de la tabla anterior, para determinar si el aspecto es significativo o no, de acuerdo con la siguiente tabla:

Criterios de Evaluación	Consecuencias del Impacto		
	Baja (1)	Media (2)	Alta (3)
Cantidad generada			
Baja (1)	No significativo	No significativo	Significativo
Media (2)	No significativo	Significativo	Significativo
Alta (3)	Significativo	Significativo	Muy significativo

6.3.4. **Significancia**

Para la evaluación de los aspectos asociados a situaciones de emergencias se tiene en cuenta los siguientes criterios.

- **Probabilidad del suceso.**

- Baja (Puntuación 1): Cuando no se tiene conocimiento de que el accidente, o la causa que lo ha desencadenado, no haya ocurrido en el último año.

- Media (Puntuación 2): Si el accidente o la causa que lo ha desencadenado se ha originado una vez en el último año)

- Alta (Puntuación 3): Si el accidente o la acusa que lo ha desencadenado se ha originado dos o más veces en el último año o ha sucedido una vez al año en dos años consecutivos.

- **Gravedad de las consecuencias del suceso**

- Baja (Puntuación 1): Afección al medio resoluble a través de los medios de Gesin Asesoría Integral.

- Media (Puntuación 2): Si se requieren medios externos complementarios a los internos.

- Alta (Puntuación 3): Debe avisarse a Protección Civil o cualquier otro medio externo para sofocar las consecuencias del accidente.

La Gravedad a su vez contempla la afección al medio y la incidencia operativa.

La puntuación que resulta de cada criterio se representa en la siguiente tabla de evaluación de aspectos potenciales. El valor de la Gravedad se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{SIGNIFICANCIA} = \text{Probabilidad} * \text{Gravedad}$$

Significancia= Probabilidad * Gravedad		SIGNIFICANCIA DE LAS CONSECUENCIAS DEL SUCESO (Afección al medio + Incidencia operativa)		
		BAJA (1)	MEDIA (2)	ALTA (3)
Probabilidad del suceso	BAJA (1)	Gravedad Baja (1)	Gravedad Baja (2)	Gravedad Media (3)
	MEDIA (2)	Gravedad Baja (2)	Gravedad Media (4)	Gravedad Alta (6)
	ALTA (3)	Gravedad Media (3)	Gravedad Alta (6)	Gravedad Alta (9)

6.4. REVISIÓN

Anualmente, el Responsable del Sistema de Gestión revisa el listado de aspectos medioambientales para comprobar si se han llevado a efecto las acciones previstas con vistas a paliar el impacto asociado a alguno de los aspectos medioambientales. Si la acción se aplica a un aspecto medioambiental significativo incluido en los Objetivos y Metas revisará el estado del Programa Medioambiental que se está ejecutando.

En esta revisión se tendrán en cuenta el cumplimiento de objetivos y metas, los resultados de seguimiento y medición, los nuevos requisitos legales y otros requisitos, los resultados de Auditorias y las No- Conformidades.

El Responsable del Sistema de Gestión revisará y renovará el criterio de significación de los aspectos medioambientales ya existentes, tras lo cual, las modificaciones propuestas serán presentadas al Gerente para su aprobación.

Los resultados de las revisiones anuales (estado de avance en la ejecución de acciones, y nivel de significancia de los aspectos medioambientales), serán considerados en el Informe anual de Revisión por la Dirección.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación

Registro 1: Lista de aspectos medioambientales

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008 Código: PGI-05
--	----------------------	-------------------------------------

	<p>EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES</p>	<p>Revisión: 00 Página: 269 de 22</p>
---	--	---

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. EVALUACIÓN DE RIESGOS

6.2. METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

6.3. ARCHIVO Y DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

7. DOCUMENTOS

Registro 1: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Registro 2: FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Anexo 1: EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PUESTOS DE TRABAJO

Anexo 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS: AUXILIAR DE ADMINISTRATIVO

Anexo 3: EVALUACIÓN DE RIESGOS: TÉCNICO DE PREVENCIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la metodología y la sistemática seguida por Gesin Asesoría Integral, S.L., para el análisis, evolución y control de todos los riesgos generados en la ejecución de las actividades que se llevan a cabo por la empresa.

La evaluación de los riesgos es una obligación legal para el empresario, según el artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Se trata de establecer una metodología para la planificación de las actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar los riesgos laborales, incluyendo el plazo para llevarlas a cabo, la designación de los responsables de realizarlas y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las actividades desarrolladas por Gesin Asesoría Integral, S.L., tanto en sus instalaciones como en las de sus clientes.

3. REFERENCIAS

LEGALES

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995
- Reglamento del Servicio de Prevención, R.D. 39/1997

NORMATIVAS

- OHSAS 18001:2007

DOCUMENTALES

- Manual del Sistema Integrado de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente.
- Guías para la elaboración de evaluación de riesgos laborales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT).

4. DEFINICIONES

Las definiciones que aparecen a continuación aparecen en el artículo 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- **Riesgo laboral:** Se entenderá como "riesgo laboral" la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.
- **Daños derivados del trabajo:** Se considerarán como "daños derivados del trabajo" las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- **Riesgo laboral grave e inminente:** Se entenderá como "riesgo laboral grave e inminente" aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores. En el caso de exposición a agentes susceptibles de causar daños graves a la salud de los trabajadores, se considerará que existe un riesgo grave e inminente cuando sea probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato una exposición a dichos agentes de la que puedan derivarse daños graves para la salud, aun cuando éstos no se manifiesten de forma inmediata.

- **Evaluación del riesgo:** Proporciona la información para tomar una decisión sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas, según esté controlado o no.
- **Puesto de trabajo:** Conjunto de todas las tareas desarrolladas por cada trabajador a lo largo de su jornada laboral. El concepto agrupa a todos los trabajadores que realizan las mismas funciones y están sometidos a los mismos riesgos.
- **Análisis de Riesgos:** Consta de la identificación del peligro y de la valoración conjunta de la frecuencia de ocasión de riesgo y consecuencias de la materialización del mismo.
- **Valoración del riesgo:** Mediante la información obtenida en el análisis del riesgo, es el proceso en el que se emiten juicios sobre la tolerabilidad del riesgo.
- **Riesgos Triviales:** Son aquellos en los que no se requieren acción específica.
- **Riesgos tolerables:** Son aquellos que se encuentran controlados, debido a las medidas preventivas adoptadas.

- **Riesgos moderados:** Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado.

- **Riesgos importantes:** No debe comenzarse o continuar el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo.

- **Riesgos no tolerables:** Son aquellos que se deben controlar, lo que implica:
 - Reducción por modificación del producto o proceso, u otras medidas para controlarlo.

 - Verificación periódica de las medidas tomadas.

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades del responsable del Sistema de Gestión Integrada es la de archivar toda la documentación generada, es decir, el resultado de la evaluación realizada por la empresa de prevención externa y su divulgación a todo el personal de la empresa.

Por otro lado la dirección tiene la responsabilidad de velar por que se lleve a cabo todo el proceso de evaluación de la actividad de la empresa en materia preventiva.

6. DESARROLLO

6.1. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Actualmente se reconoce que la evaluación de riesgos es la base para una gestión activa de la seguridad y la salud en el trabajo. De hecho la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, establece como una obligación del empresario:

- Planificar la acción preventiva a partir de una evaluación inicial de riesgos.
- Evaluar los riesgos a la hora de elegir los equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

Esta obligación ha sido desarrollada en el capítulo II, artículos 3 al 7 del Real Decreto 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención. En sentido general y admitiendo un cierto **riesgo tolerable**, mediante la evaluación de riesgos se ha de dar respuesta a: ¿es segura la situación de trabajo analizada?. El proceso de evaluación de riesgos se compone de las siguientes etapas:

1) **Análisis del riesgo**, mediante el cual se:

- Identifica el peligro
- Se estima el riesgo, valorando conjuntamente la probabilidad y las consecuencias de que se materialice el peligro.

El Análisis del riesgo proporcionará de qué orden de magnitud es el riesgo.

- 2) **Valoración del riesgo**, con el valor del riesgo obtenido, y comparándolo con el valor del riesgo tolerable, se emite un juicio sobre la tolerabilidad del riesgo en cuestión.
- 3) Si de la Evaluación del riesgo se deduce que el riesgo es no tolerable, hay que **Controlar el riesgo**.

Al proceso conjunto de **Evaluación del riesgo y Control del riesgo** se le suele denominar **Gestión del riesgo**.

De acuerdo con lo dispuesto en el capítulo VI del R.D. 39/1997, la evaluación de riesgos solo podrá ser realizada por personal profesionalmente competente. Debe hacerse con una buena planificación y nunca debe entenderse como una imposición burocrática, ya que no es un fin en si misma, sino un medio para decidir si es preciso adoptar medidas preventivas.

Si de la evaluación de riesgos se deduce la necesidad de adoptar medidas preventivas, se deberá:

- Eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual o de formación e información a los trabajadores.
- Controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.,

De acuerdo con el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo. En cualquier caso, si existiera normativa específica de aplicación, el procedimiento de evaluación deberá ajustarse a las condiciones concretas establecidas en la misma.

La evaluación inicial de riesgos deberá hacerse en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa, teniendo en cuenta:

- Las condiciones de trabajo existentes o previstas
- La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

Deberán volver a evaluarse los puestos de trabajo que puedan verse afectados por:

- La elección de equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos, la introducción de nuevas tecnologías a la modificación en el acondicionamiento de los lugares de trabajo.
- El cambio en las condiciones de trabajo
- La incorporación de un trabajador cuyas características personales o estado biológico conocido los hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto.

La evaluación de riesgos debe ser un **proceso dinámico**. La evaluación inicial debe revisarse cuando así lo establezca una disposición específica y cuando se hayan

detectado daños a la salud de los trabajadores o bien cuando las actividades de prevención puedan ser inadecuadas o insuficientes. Para ello se deberán considerar los resultados de:

- a) Investigación sobre las causas de los daños para la salud de los trabajadores
- b) Las actividades para la reducción y el control de los riesgos
- c) El análisis de la situación epidemiológica

Además de lo descrito, las evaluaciones deberán **revisarse periódicamente** con la periodicidad que se acuerde entre la empresa y los representantes de los trabajadores.

Finalmente la evaluación de riesgos **ha de quedar documentada**, debiendo reflejarse, para cada puesto de trabajo cuya evaluación ponga de manifiesto la necesidad de tomar una medida preventiva, los siguientes datos:

- Identificación de puesto de trabajo
- El riesgo o riesgos existentes
- La relación de trabajadores afectados
- Resultado de la evaluación y las medidas preventivas procedentes
- Referencia a los criterios y procedimientos de evaluación y de los métodos de medición, análisis o ensayo utilizados, si procede.

6.2. METODOLOGÍA PARA LA EVALUCIÓN DE RIESGOS

La metodología seguida para la Evaluación de Riesgos se divide en las siguientes etapas:

- **Recogida de información**

En esta fase se recopila toda la documentación previa necesaria para realizar el estudio, como puede ser actividad que desarrolla la empresa, relación de puestos de trabajo, organización de los mismos, procedimientos de trabajos, herramientas, equipos y demás útiles que se emplean para la realización de la actividad, sustancias químicas empleadas, relación histórica de accidentes de trabajo, anteriores evaluaciones, inspecciones de seguridad y mediciones higiénicas realizadas.

- **Identificación de los peligros para la salud y seguridad**

El objetivo es relacionar los puestos de trabajo existentes en la empresa, o las tareas que se realizan, con los posibles riesgos de accidentes y/o enfermedades profesionales en los mismos como consecuencia de la realización de las operaciones que se deben de llevar a cabo para la consecución del mismo. Incluyendo los que puedan afectar específicamente a colectivos determinados, que son objeto de protección especial (disminuidos físicos, psíquicos o sensoriales, maternidad o lactancia, menores de dieciocho años y en general trabajador especialmente sensibles a algún riesgo por sus características personales o estado biológico conocido).

También se contemplan todos los riesgos generales, entendiéndose por tales, aquellos que no están relacionados directamente con las tareas realizadas en el puesto de trabajo, sino aquellos relacionados más bien con el lugar donde se realizan los trabajos que por sus especiales características pueden dar lugar a riesgos inherentes, que pueden afectar negativamente en la seguridad y salud de los trabajadores.

- **Valoración o evaluación de los riesgos identificados**

- RIESGOS LIGADOS A LA SEGURIDAD

El criterio de realización de la evaluación de riesgos que se va a emplear por Gesin Asesoría Integral, S.L., es el del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Este documento divulgativo establece que la evaluación de los riesgos laborales se puede agrupar en cuatro grandes bloques:

- 1) Evaluación de riesgos impuesta por legislación específica.
- 2) Evaluación de riesgos para los que no existe legislación específica pero están establecidas en normas internacionales, europeas, nacionales, o en guías de Organismos Oficiales u otras entidades de reconocido prestigio.
- 3) Evaluación de riesgos que precisa métodos especializados de análisis.
- 4) Evaluación general de riesgos.

Los tres primeros bloques se regirán por la normativa en cuestión, mientras que el cuarto bloque tendrá un criterio de valoración diferente.

1. Evaluación de riesgos impuesta por legislación específica.

En numerosas ocasiones gran parte de los riesgos que se pueden presentar en los puestos de trabajo derivan de las propias instalaciones y equipos para los cuales existe una legislación nacional, autonómica y local de Seguridad Industrial y de Prevención y Protección de Incendios.

Por ejemplo, el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (R.D.2413/1973) regula las características que han de cumplir las instalaciones, la autorización para su puesta en servicio, las revisiones periódicas, las inspecciones, así como las características que han de reunir los instaladores autorizados.

El cumplimiento de dichas legislaciones supondría que los riesgos derivados de estas instalaciones o equipos, están controlados.. Por todo ello no se considera necesario realizar una evaluación de este tipo de riesgos, sino que se debe asegurar que se cumple con los requisitos establecidos en la legislación que le sea de aplicación y en los términos señalados en ella.

2. Evaluación de riesgos para los que no existe legislación específica pero están establecidas en normas internacionales, europeas, nacionales, o en guías de Organismos Oficiales u otras entidades de reconocido prestigio.

Hay riesgos en el mundo laboral para los que no existe una legislación, ni comunitaria ni nacional, que limite la exposición a dichos riesgos. Sin embargo existen normas o guías técnicas que establecen el procedimiento de evaluación e incluso, en algunos casos, los niveles máximos de exposición recomendados.

Por ejemplo: Exposición a campos electromagnéticos. La Norma ENV 50166 trata de la exposición a campos electromagnéticos de frecuencias comprendidas entre 0 y 10 kHz (Parte 1) y entre 10 kHz y 300 GHz (Parte 2).

La norma facilita:

- El procedimiento de medida de campos electromagnéticos
- Los niveles de exposición recomendados
- Los métodos de control de la exposición

3. Evaluación de riesgos que precisa métodos especializados de análisis.

Existen legislaciones destinadas al control de los riesgos de accidentes graves (CORAG), cuyo fin es la prevención de accidentes graves tal como incendios, explosiones, emisiones resultantes de fallos en el control de una actividad industrial y que puedan entrañar graves consecuencias para personas internas y externas a la planta industrial.

Alguna de estas legislaciones exigen utilizar métodos específicos de análisis de riesgos, tanto cualitativos como cuantitativos, tales como el método HAZOP, el árbol de fallos y errores, etc.

Varios de esos métodos, en especial los análisis probabilísticas de riesgos, se utilizan también para el análisis de los sistemas de seguridad en máquinas y distintos procesos

industriales. En el apartado 4 del anexo A, se dan algunos de los principales métodos de análisis de riesgos.

4. Evaluación general de riesgos.

Cualquier riesgo que no se encuentre contemplado en los tres tipos de evaluaciones anteriores, se puede evaluar mediante un método general de evaluación como el que se expone a continuación.

El cuadro siguiente da un método simple para estimar los niveles de riesgo de acuerdo a su probabilidad estimada y a sus consecuencias esperadas.

NIVELES DE RIESGO

		Consecuencias		
		LEVE	GRAVE	+ GRAVE
Probabilidad	Baja B	Riesgo trivial T	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO
	Media M	Riesgo tolerable TO	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I
	Alta A	Riesgo moderado MO	Riesgo importante I	Riesgo intolerable IN

Los niveles de riesgos indicados en el cuadro anterior, forman la base para decidir si se requiere mejorar los controles existentes o implantar unos nuevos, así como la temporización de las acciones. En la siguiente tabla se muestra un criterio sugerido

como
de

Riesgo	PRIORIDAD ADOPCION MEDIDA
---------------	----------------------------------

punto

partida para la toma de decisión. La tabla también indica que los esfuerzos precisos para el control de los riesgos y la urgencia con la que deben adoptarse las medidas de control, deben ser proporcionales al riesgo.

Trivial (T)	No se requiere acción específica.
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado esta asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

Para determinar la potencial severidad del daño o consecuencias, debe considerarse:

- a. partes del cuerpo que se verán afectadas
- b. naturaleza del daño, graduándolo desde ligeramente dañino a extremadamente dañino

Ejemplos de ligeramente dañino:

- Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.
- Molestias e irritación: dolor de cabeza, discomfort.

Ejemplos de dañino:

- Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.
- Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.

Ejemplos de extremadamente dañino:

- Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.
- Cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.

La probabilidad de que ocurra el daño se puede graduar, desde baja hasta alta, con el siguiente criterio:

- Probabilidad alta: El daño ocurrirá siempre o casi siempre
- Probabilidad media: El daño ocurrirá en algunas ocasiones
- Probabilidad baja: El daño ocurrirá raras veces

A la hora de establecer la probabilidad del daño, se debe considerar si las medidas de control ya implantadas son adecuadas. Los requisitos legales y los códigos de buena práctica para medidas específicas de control, también juegan un papel importante. Además de la información sobre las actividades de trabajo, se debe considerar lo siguiente:

- a. Trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos (características personales o estado biológico).
- b. Frecuencia de exposición al peligro.
- c. Fallos en el servicio. Por ejemplo: electricidad y agua.
- d. Fallos en los componentes de las instalaciones y de las máquinas, así como en los dispositivos de protección.
- e. Exposición a los elementos.
- f. Protección suministrada por los EPI y tiempo de utilización de estos equipos.
- g. Actos inseguros de las personas.

6.3. ARCHIVO Y DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

Las evaluaciones de riesgo que se realizan en la empresa, serán archivadas en el departamento de Calidad y Prevención de Riesgos Laborales, y permanecerá bajo la custodia del Responsable de Calidad.

Cuando las evaluaciones sean de trabajos realizados en las instalaciones del cliente, se le facilitará una copia de dicha evaluación inicial al servicio de prevención del cliente.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Registro 2: FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Anexo 1: EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PUESTOS DE TRABAJO

Anexo 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS: AUXILIAR DE ADMINISTRATIVO

Anexo 3: EVALUACIÓN DE RIESGOS: TÉCNICO DE PREVENCIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
		Código: PGI-06



PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA DERIVADA DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

6.2. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

7. DOCUMENTOS

Registro 1: PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Registro 2: SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVOS

Establecer la forma de realizar la planificación de la actividad preventiva respecto de las actividades desarrolladas por Gesin Asesoría Integral, S.L., incluyendo su documentación y archivo.

Se trata de establecer una metodología para la planificación de las actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar los riesgos laborales, incluyendo el plazo para llevarlas a cabo, la designación de los responsables de realizarlas y los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que se realizan por Gesin Asesoría Integral, S.L. tanto de sus instalaciones, como las realizadas en las instalaciones del cliente.

Se aplica a toda la planificación de la actividad preventiva a realizar por la empresa, incluyendo actividades preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar los riesgos laborales, la información y formación de los trabajadores de la empresa en materia preventiva, la vigilancia de la salud y las medidas de emergencia.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de Prevención, modificado por el Real Decreto 780/1998, de 30 de Abril, de modificación del Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- OHSAS 18001: 2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Sistema de Gestión Integrada para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.
- Procedimiento PGI-05 “Evaluación de los Riesgos Laborales”
- Procedimiento PGI-09 “Comunicaciones”
- Procedimiento PGI-12 “Compras”
- Procedimiento PGI-07 “Requisitos legales”
- Procedimiento PGI-10 “Selección y Formación”
- Procedimiento PGI-20”Vigilancia de la Salud”
- Procedimiento PGI-21 “Investigación de Accidentes e Incidentes”
- Procedimiento PGI-13 “Seguimiento y medición”
- Procedimiento PGI-17 “No conformidades”
- Procedimiento PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Planificación de la actividad preventiva:** La Planificación de la Actividad Preventiva es el documento reflejo de las actividades de prevención que se desarrollan en la empresa. En él se dice qué actividades preventivas se realizarán, quién las hará y cuándo se llevarán a cabo.
- **Riesgos Laborales:** Se entenderá como "riesgo laboral" la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.

5. RESPONSABILIDADES

La planificación será elaborada por el Responsable del Sistema de Gestión en colaboración con los responsables directos de los empleados afectados por las actividades preventivas. Además el Responsable de Seguridad llevará a cabo el seguimiento de estas actividades.

En cuanto a la ejecución de las actividades planificadas, será responsabilidad del Responsable identificado de la planificación, que las actividades se ejecuten en el plazo fijado y de la forma correcta.

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

Partiendo de la integración de la actividad preventiva en todo el conjunto del Sistema de Gestión Integrada, la planificación de la actividad preventiva obliga a Gesin Asesoría Integral, S.L. y no sólo al servicio de prevención, a una vez realizada la evaluación de riesgos a comenzar la planificación de la actividad preventiva, realizando las tareas preventivas planificadas, como por ejemplo la modificación de puestos de trabajo, instalaciones, maquinaria, etc.

Cuando el resultado de la evaluación de riesgo pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, el Responsable del Sistema de Gestión de Gesin Asesoría Integral, S.L., junto con la ayuda que estime necesaria, propondrán las acciones requeridas para la eliminación, reducción o control del riesgo, la prioridad de la acción que propone y la urgencia de la medida en función de dicha prioridad.

Además establecerá la forma de actuación inmediata ante las situaciones de riesgo grave e inminente y un programa de actividades para cada área y puesto de trabajo.

Con carácter general debe proponerse que el inicio de las actuaciones conducentes al establecimiento del Plan de Prevención de Riesgos Laborales, se realizará no a partir de una evaluación de riesgos, sino de una toma de datos derivada de la información disponible en la empresa. Datos relativos a su actividad, la organización de la empresa, la complejidad de los procesos productivos, el número de trabajadores, centros de trabajo, índices de siniestralidad, etc., que permitieran diseñar e implantar el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, según dispone el artículo 16.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995) y el apartado 1 del artículo 2 del Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 39/1997). La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo, para identificar y evitar los riesgos y evaluar los que no puedan evitarse, de conformidad con el artículo 2.2 del RD 39/1997. La descripción de los riesgos genéricos del proceso productivo se considera fundamental, puesto que en esta fase, si apareciesen riesgos que el empresario puede evitar, esto último resultará prioritario, por aplicación de los principios generales de la acción preventiva.

Es necesario que el Plan de Prevención de Riesgos Laborales refleje los compromisos y objetivos en materia preventiva, estando estos integrados en el resto de los objetivos empresariales. Puede afirmarse que este es el primer

paso para la eficaz integración de la actividad preventiva en el sistema general de gestión de la empresa, según lo dispuesto en el artículo 16.1 de la Ley 31/1995.

La prevención de los riesgos laborales debe integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en los niveles jerárquicos de la misma. Ello significa que, a través del plan, debe darse un papel activo en materia de prevención a todos los elementos que conforman el sistema de gestión empresarial. En determinadas funciones o actividades, la integración es fundamental para la eficacia de la acción preventiva, considerándose como tal, al menos, las siguientes áreas: La integración en la Dirección de la empresa, considerándose imprescindible que la misma asuma la responsabilidad general en materia preventiva y actúe en consecuencia, definiendo y difundiendo una política de seguridad en el trabajo que incluya los principios y objetivos fundamentales.

La integración en la gestión de los cambios, como son todos aquellos que se producen en la adquisición de equipos o productos, modificación de los procesos, en la contratación de obras y servicios y en la contratación de personal. En todos estos ámbitos la prevención debe estar plenamente integrada en las actuaciones de las unidades gestoras correspondientes ("Administración", "Personal", "Compras", "Producción", etc.) pues, aunque exista un servicio de prevención propio, este solo puede asesorar como órgano "staff" al resto de las áreas o departamentos, pero no puede sustituir la responsabilidad de las demás unidades, que debe quedar claramente explicitada en el plan, en relación con la gestión preventiva de los cambios. La integración en el mantenimiento, revisión o comprobación de instalaciones y equipos potencialmente peligrosos. Las instalaciones generales como aparatos de elevación y ascensores, instalaciones eléctricas, térmicas, a presión, de gas, frigoríficas, de almacenamiento de productos peligrosos o gases licuados, la protección contra incendios, etc., está sometida a una normativa específica de mantenimiento, revisión y comprobación periódica. Además, los equipos de trabajo (RD 1215/97) y los lugares de trabajo (RD 486/97) exigen comprobaciones e inspecciones periódicas. Esta actividad de mantenimiento y

revisión debería estar integrada en los departamentos y áreas correspondientes, debiendo precisarse en cada caso en que consisten las revisiones y comprobaciones o inspecciones impuestas por la normativa específica, quién debe hacerlas, con que periodicidad, que comprobantes exigen, y designar la persona o personas encargadas de su gestión o realización. La integración de la prevención en la ejecución y supervisión de actividades potencialmente peligrosas. Pueden existir procedimientos de trabajo dentro de la empresa en los que se exija una especial formación y cualificación de los trabajadores (operadores de determinado tipo de equipos, p.ej.) o procedimientos escritos de trabajo por especial peligrosidad (acceso a espacios confinados, o a recintos o centros de transformación eléctricos, o a zonas de control limitado - p. ej. riesgo de radiaciones ionizantes, agentes biológicos de clase 1 y 2, agentes cancerígenos, mutagénicos o tóxicos para la reproducción, o a zonas con riesgo de atmósferas explosivas-). En estos casos es necesario asegurar que el trabajador dispone de las instrucciones de seguridad pertinentes, que en su comportamiento se atiene a las mismas y que exista un procedimiento de información sobre cualquier problema detectado o incidente ocurrido. Todas estas cuestiones deben quedar claramente integradas y establecer las personas que ejercen el mando directo y la supervisión sobre dichos puestos, sin perjuicio de lo que establece la legislación específica en cada caso.

Este plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir, como ya se ha significado en apartados anteriores, la estructura organizativa, las funciones, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 16.1 de la Ley 31/1995. En conclusión, el Plan de Prevención de Riesgos debería contener los siguientes elementos:

a) Determinación de compromisos y objetivos, que deberán estar integrados con el resto de objetivos de la empresa.

b) Las prácticas, los procedimientos y los procesos.

c) La descripción de la estructura organizativa de la empresa, que incluirá: La determinación y/o constitución de la modalidad organizativa de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas.

Los nombramientos de personas con responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales (que incluirá la definición de funciones y recursos, así como las necesidades de capacitación formativa). La articulación de los mecanismos de participación y consulta. Antes de la implantación del Plan de Prevención, la empresa deberá haber resuelto la capacitación de las personas vinculadas con la prevención. Para la elaboración del Plan de Prevención por el empresario, se podrá contar con asesoramiento de entidades especializadas. El plan de prevención deberá estar documentado y ser asumido por el empresario.

6.2. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

El Responsable del Sistema de Gestión en conjunción con el Servicio de Prevención Ajeno deberá elaborar y mantener al día un procedimiento documentado específico propio para la planificación de la actividad preventiva, que contemple las siguientes actuaciones del Servicio e Prevención:

- Cuando el resultado de la evaluación pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, propondrán las acciones requeridas para la eliminación, reducción o control del riesgo, la prioridad de la acción que propone y la urgencia de la medida en función de dicha prioridad.

Establecerá la forma de actuación inmediata ante las situaciones de riesgo grave e inminente y un programa anual de actividades, en el caso de que el período en que se desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año.

- Un soporte documental para la planificación. Uso del registro **RE-06.01 Planificación de la Actividad Preventiva**.
- El responsable del sistema de gestión podrá asignar a un empleado para coordinar las actividades planificadas y los plazos para su ejecución.
- Una vez cumplimentado el registro **RE-06.01 Planificación de la Actividad Preventiva** se llevará a cabo su divulgación a toda la empresa.
- Se archivará el documento final de planificación, así como todos los que se generen en su desarrollo o control.
- El responsable del sistema de gestión llevará a cabo el seguimiento de las medidas propuestas, recogiendo los resultados en el registro **RE-06.02 Seguimiento de la Planificación Preventiva**.

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Registro 2: SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN PREVENTIVA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	REQUISITOS LEGALES	Código: PGI-07 Revisión:00 Página: 298 de 12

REQUISITOS LEGALES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. SECUENCIA DE ACTUACIÓN

6.1.1. Adquisición de la información legal

6.1.2. Recepción y revisión de la normativa

6.1.3. Identificación de nuevas actividades, productos o servicios

6.1.4. Registro y archivo de la normativa aplicable

6.1.5 Verificación del cumplimiento de la legislación

6.2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: FUENTE DE PROCEDENCIA DE LA NORMATIVA TÉCNICA Y TEXTOS LEGALES APLICABLES

Registro 2: IDENTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA TÉCNICA Y TEXTOS LEGALES APLICABLES

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer la sistemática a seguir para la identificación, registro y actualización de los requisitos legales que sean de aplicación a la organización, en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, y otros requisitos a los que la organización se someta.

Se describe la metodología seguida por Gesin Asesoría Integral, S.L. para evaluar el grado de cumplimiento de dicha legislación aplicable a las actividades y servicios desarrollados por la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procedimientos realizados por Gesin Asesoría Integral S.L.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 7/1994 de Protección Ambiental de Andalucía
- Ley 38/1972, de 22 de Diciembre, de Protección del Ambiente Atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de Abril, de Residuos.
- Real Decreto 833/1998, de 20 de Julio, por el que se aprueba el reglamento de para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.

NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-09 “Comunicaciones”
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Legislación de aplicación:** Texto legal o reglamentario de aplicación a una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado.
- **Requisitos legales:** Indican las condiciones necesarias específicas que debe reunir una actividad, instalación, equipamiento, proceso o servicio determinado para cumplir con los postulados concretos que se recogen en los textos legales.

5. RESPONSABILIDADES

EL responsable del Sistema de Gestión es el Responsable de la identificación de la legislación aplicable y de la identificación de los requisitos legales que

afecten a las actividades de la empresa. Es el responsable de la actualización de la base de datos de la legislación aplicable a través del registro RE-07.01 “Requisitos Legales”, así como de evaluar y verificar el cumplimiento de la legislación a través de la elaboración de un informe.

El Responsable del Sistema de Gestión es el responsable de la actualización de la legislación aplicable y su divulgación a todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L.

La gerencia de la empresa es la encargada de la revisión y posterior aprobación de los requisitos legales presentes en el Anexo 1 de este procedimiento. Además, es la responsable de revisar y aprobar el informe generado por el responsable del sistema de gestión sobre el cumplimiento de los requisitos legales, generando una No Conformidad y posterior acción correctora en el caso de producirse un incumplimiento.

6. DESARROLLO

4.4.-2.6.1. SECUENCIA DE ACTUACIÓN

➤ 6.1.1. Adquisición de la información legal

La empresa Gesin Asesoría Integral, S.L. dispondrá la forma de adquirir la información sobre las novedades y modificaciones legislativas que en materia de prevención de riesgos laborales se vayan produciendo, así como su periodicidad, dicha información abarca los ámbitos: europeos (Diario Oficial de las Comunidades Europeas - DOCE), estatal (Boletín Oficial del Estado - BOE), de las Comunidades Autónomas (Boletines de la Comunidad Autónoma...); provincial (BOP....) y las Normas Locales correspondientes.

Existe la posibilidad de que le Servicio de Prevención que la empresa tenga contratado le facilite información sobre las novedades publicadas y de aplicación sobre prevención de riesgos laborales que le afecten.

Según lo dicho anteriormente Gesin Asesoría Integral, S.L. adquiere la información legal a través de:

- **Prevención y Riesgos Laborales:** se la proporciona el Servicio de Prevención Ajeno.

- **Calidad y Medio Ambiente:** se obtiene de páginas de Internet.

➤ **6.1.2. Recepción y revisión de la normativa**

El Coordinador del Sistema de Gestión una vez recibidos y seleccionados las normas de aplicación registra y revisa la parte que afecte a la actividad de la empresa.

➤ **6.1.3. Identificación de nuevas Actividades, Procesos o Servicios**

Cuando Gesin Asesoría Integral, S.L., incorpore nuevas Actividades, Instalaciones, Equipamientos, Procesos o Servicios, es responsabilidad de la Dirección de la empresa comunicar al Coordinador del Sistema de Gestión sobre dichos cambios para que éste proceda a la identificación de posible legislación aplicable.

De igual forma, de la recopilación de la legislación actualizada se puede observar la necesidad de realizar modificaciones en la Identificación y Evaluación de Riesgos.

Cuando identifiquen nuevos peligros el Coordinador del Sistema de Gestión procede a la identificación de la legislación aplicable y a su registro, también se procederá de igual forma cuando las actividades existentes registran una variación en los requisitos legales que les aplican.

➤ **6.1.4. Registro y archivo de la normativa aplicable**

En el **RE-07.01 “Fuente de Procedencia de la Normativa Técnica y Textos Legales Aplicables”** (DOCE, BOE, Boletines Oficiales,.....) del Anexo I se procederá a registrar la fuente de procedencia y a su archivo.

Toda la legislación de requisitos legales aplicable se registra en el **RE-07.02 “Identificación de la Normativa Técnica y Textos Legales Aplicables”** y su archivo.

➤ **6.1.5. Verificación del cumplimiento de la legislación**

Anualmente el Responsable del Sistema de Gestión llevará a cabo la revisión del cumplimiento de la legislación en cada una de las áreas y se elabora el punto correspondiente al cumplimiento de la legislación aplicable en el informe anual de revisión por la dirección del Sistema de Gestión. Si en la revisión se detecta algún problema, se actúa según los procedimientos:

- PGI-19 “No conformidades”
- PGI-26 “Acciones correctivas y preventivas”

6.2 .DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

Se encuentra en el Anexo 3 **PL-07.01 “Diagrama de flujo del método operativo”**

A continuación se resume dicho diagrama de flujo:

Se inicia con la adquisición de la información legal en materia de prevención de riesgos laborales.

De esta cuelgan tres acciones que son:

- 1) Recepción y revisión del boletín informativo
- 2) Identificación de nuevas actividades, procesos o servicios
- 3) Activación del **PGI-05 “Evaluación de los riesgos laborales”**.

De las dos últimas se descuelga una pregunta: ¿legislación relacionada?

- Si la respuesta es no: fin
- Si es sí: adquisición y revisión de la legislación relacionada y se hace una pregunta: ¿aplicable?
- Si la respuesta es no: fin
- Si es sí: actualización del [RE-07.02 “Identificación de la Normativa Técnica y Textos Legales Aplicables”](#) y su archivo.

A continuación, se procede a su registro y archivo y, a su vez, a la distribución, formación e información a las personas que tienen que aplicar la legislación.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: FUENTE DE PROCEDENCIA DE LA NORMATIVA TÉCNICA Y TEXTOS LEGALES APLICABLES

Registro 2: IDENTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA TÉCNICA Y TEXTOS LEGALES APLICABLES

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. POLÍTICA

6.2. OBJETIVOS Y METAS

6.2.1. IDENTIFICACIÓN

6.2.2. DIFUSIÓN

6.2.3. SEGUIMIENTO

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: PROGRAMA DE GESTIÓN

Registro 2: SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIO

1. OBJETIVO

El objeto del siguiente procedimiento es describir los pasos a seguir en la redacción de la política, objetivos y metas, así como su seguimiento y revisión periódica.

La organización establece y mantiene documentados objetivos y metas de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medioambiente para cada una de las funciones y niveles relevantes dentro de la Organización.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades y servicios de la Organización del Sistema que se vean implicados en el cumplimiento de las tareas especificadas en el Programa de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos laborales.

3. REFERENCIAS

LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y su posterior modificación Ley 54/2003.
- Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley 7/1994, de Protección Ambiental de Andalucía.
- Ley 10/1998, de 21 de Abril, de Residuos.
- Real Decreto 833/1998, de 20 de Julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Decreto 283/1995, de 21 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Acuerdo del 13 de Octubre de 1999, del Consejo de Gobierno de Andalucía, por la que se ordena la publicación, se otorga el carácter de Plan Director y se determina la entrada en vigor del Plan Territorial de Emergencia de Andalucía.

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrado

- Procedimiento PGI-09 “Comunicaciones”
- Procedimiento PGI-17 “No Conformidades”
- Procedimiento PGI-22 “Acciones Correctivas y Preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Política:** La política de empresa tiene como objetivo facilitar la creación del desarrollo de empresas o de industrias dentro de la Unión Europea. Busca el desarrollo y la adaptación de las empresas a los cambios estructurales y, en particular de las pequeñas y medianas empresas. De igual modo, intenta fomentar la cooperación entre empresas y favorecer el aprovechamiento de los resultados de la investigación, del desarrollo tecnológico y de la innovación.
- **Objetivos:** Los objetivos son fines concretos que la organización se propone alcanzar en cumplimiento con su política.
- **Metas:** Las metas son los requisitos detallados de actuación aplicable a la organización o a parte de ella, que proviene de los objetivos y que se establece en orden a alcanzar dichos objetivos.

5. RESPONSABILIDADES

El Gerente de la empresa tiene la responsabilidad de aprobar los Objetivos y Metas.

Los miembros del Comité General, tienen la responsabilidad de proponer y discutir los Objetivos y Metas.

El Responsable del Sistema de Gestión tiene las siguientes responsabilidades:

- Transmitir todos los documentos a los afectados
- Revisar el grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas

6. DESARROLLO

6.1. POLÍTICA

La política integrada de gestión, queda recogida en el Capítulo 9 del Manual de Gestión Integrada de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medioambiente.

El Comité General, una vez al año, evalúa el grado de cumplimiento de la Política a través de su revisión del Sistema por la Dirección.

La difusión de la política integrada de la gestión, se realiza a través de los tabloneros ubicados en las zonas de trabajo.

La política será comunicada a todos los clientes y proveedores vía correo electrónico o fax.

6.2. OBJETIVOS Y METAS

6.2.1. IDENTIFICACIÓN

Una vez al año, dentro de la reunión del Comité general para la Calidad, el Medioambiente y la Prevención de Riesgos Laborales, se discuten los objetivos y metas a establecer de cara al nuevo ejercicio, considerando para ello:

- Los objetivos y metas de años anteriores, contenidos en el Programa de Medioambiente, Calidad y Prevención de Riesgos Laborales del ejercicio en curso y/o anterior.
- Incumplimientos de la legislación por incorrecta operatividad o por la aparición de normativa nueva.
- Las no conformidades detectadas en auditorias anteriores y durante el mantenimiento del Sistema de Gestión.
- La Planificación de la actividad preventiva del ejercicio anterior.

Con todos estos datos, se elabora el nuevo Programa de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales del nuevo formato que se adjunta en el Anexo 1 del presente procedimiento: "Programa de Gestión".

En este programa se identifican:

- Los objetivos y metas intermedias propuestas para el año.
- El Responsable de su cumplimiento.
- Los recursos empleados o que se van a destinar para alcanzar los objetivos.
- Fecha prevista de implantación.

6.2.2. DIFUSIÓN

Tras la aprobación del Programa de Gestión por el Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L., dejando con ello evidencia con su firma en el formato "programa de gestión", el Responsable del Sistema de Gestión, lo transmite al resto de la

organización mediante los tableros de anuncios que se encuentran en el área de trabajo.

Si los servicios se encuentran afectados por los objetivos y metas marcados, para su correcta ejecución, igualmente se le transmitirá a los clientes siguiendo para ello la metodología descrita en PGI-09 “Comunicaciones”.

6.2.3. SEGUIMIENTO

Con cadencia semestral, el Responsable del Sistema de Gestión, se encarga de la revisión del grado del cumplimiento de los objetivos, para lo cual seguirá el formato adjunto en el Anexo 2 del presente procedimiento “Seguimiento de Objetivos y Metas”.

En caso de que se considere de cumplimiento imposible a corto plazo (inferior a tres meses desde la fecha de ejecución prevista), se establecerá una No Conformidad y se activará los procedimientos de tratamiento de No Conformidades (PGI- 19) y de Acciones preventivas y correctivas (PGI-26).

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: PROGRAMA DE GESTIÓN

Registro 2: SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	COMUNICACIÓN	Código: PGI-09 Revisión: 00 Página: 318 de 13

COMUNICACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. COMUNICACIÓN INTERNA

6.1.1. Comunicación descendente.

6.1.2. Comunicación ascendente.

6.1.3. Reuniones informativas.

6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: HOJA DE COMUNICACIÓN

Registro 2: REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS

Registro 3: REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETO

Establecer el procedimiento interno para comunicar al Coordinador del Sistema Integrado cualquier incidencia que pudiera afectar al Sistema de Gestión Integrado implementado en nuestra Empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las comunicaciones internas del personal de la empresa, así como de otras partes interesadas.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001: 2004
- OHSAS 18001

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la Documentación”

- PGI-02 “Control de los Registros”
- PGI-15 “Satisfacción del Cliente”
- PGI-17 “No Conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Comunicación descendente**: Se produce cuando se transfiere información desde las posiciones jerárquicas superiores hacia las inferiores.
- **Comunicación ascendente**: Se produce cuando se transfiere información desde las posiciones jerárquicas inferiores hacia las superiores.

5. RESPONSABILIDADES

Los responsables de cada una de las actuaciones descritas se mencionan a lo largo del presente procedimiento, destacando la labor de intermediario en las comunicaciones internas entre los empleados y la directiva del Responsable de Calidad.

6. DESARROLLO

6.1. COMUNICACIÓN INTERNA

6.1.1. Comunicación descendente

Las comunicaciones internas descendentes se canalizan de forma general o individual. De forma general las comunicaciones se realizan a través del tablón de anuncios al que tiene acceso todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L.

En este tablón el Responsable del Sistema de Gestión Integral notifica a todos los empleados aquellos eventos, noticias o actividades relativas al Sistema de Gestión Integral, tales como:

- Difusión de la Política del Sistema de Gestión Integral
- Difusión de los objetivos y metas.
- Difusión del Organigrama de la empresa.
- Difusión de otros aspectos relevantes, como número de reclamaciones, aspectos destacables de la evolución del Sistema de Gestión Integral, etc.
- Reglas de comportamiento.
- Otras.

También se podrá utilizar el correo electrónico como medio de comunicación interna de ámbito general entre el Responsable de Comunicación y los miembros de la organización.

En muchos casos se recurre a Notas Informativas para dejar constancia escrita y que exista un conocimiento general sobre algún aspecto o información procedente de la Gerencia o de cualquier departamento. La forma de difundirlas es entregando las circulares a los responsables de los departamentos que se encargan de transmitir las al resto del personal.

En última instancia, se puede recurrir a acciones formativas e informativas en los que el personal recibe información sobre aspectos relacionados con su trabajo fomentando de esta manera el conocimiento personal y aumentando la capacidad de respuesta y por tanto la comunicación frente a nuevas cuestiones que puedan aparecer.

En cuanto a comunicaciones de ámbito individual, se realizan por escrito a través del correo electrónico, si el destinatario dispone de este sistema, o bien por escrito con su correspondiente acuse de recibo. Este tipo de comunicación pueden llevarla a cabo el responsable del departamento de Administración, el Responsable de Calidad o los responsables de las distintas áreas de trabajo.

Estas comunicaciones se pueden producir por:

- Iniciativa del Responsable de Comunicación.
- Respuesta del Responsable de Comunicación a las comunicaciones ascendentes del personal.
- Iniciativa del Responsable de Comunicación.
- Iniciativa del responsable del área implicada.

6.1.2. Comunicación ascendente

Cualquier empleado de Gesin Asesoría Integral, S.L. que disponga de correo electrónico puede utilizar este medio para comunicar sus necesidades. Estas comunicaciones son remitidas al Responsable de Comunicación o al responsable del área implicada. Algunos de los aspectos relevantes a comunicar por este medio son:

- Necesidades de recursos.
- Necesidades de formación.
- Mejora sobre los procesos, su puesto de trabajo, etc.
- Así como cualquier otra sugerencia de mejora que el trabajador considere necesaria.

Una vez que el Responsable de Comunicación toma una decisión, es el encargado de comunicar de manera formal a la persona afectada la resolución adoptada, salvo que el comité establezca otra persona para esta labor.

En caso de no disponer de correo electrónico, la comunicación puede realizarse por escrito con su correspondiente acuse de recibo.

También de forma personalizada se comunicará a los auditados los resultados de la auditoria a través del correspondiente informe.

Por otra parte los registros “Hoja de no Conformidad” (RE-17.01) rellenas por los responsables de área a partir de las observaciones de los empleados a su cargo sirven para comunicar reclamaciones de clientes y defectos aparecidos en el sistema.

6.1.3. Reuniones informativas

Es importante establecer reuniones informativas una vez al mes a las que acuda todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. con el fin de poner al corriente tanto de los proyectos que se llevan a cabo en la organización en esos momentos como de posibles proyectos que puedan llevarse a cabo en un futuro.

De igual modo, se aprovechan las reuniones para que los responsables de los distintos departamentos puedan intercambiar puntos de vista sobre el Sistema de Gestión Integral y valorar la evolución de la opinión de los clientes, la eficacia de los diferentes procesos internos, etc.

Además, en estas reuniones se pueden dar a conocer decisiones de carácter general y particular derivadas de las actividades que se llevan a cabo como la política de gestión, los objetivos y las metas de la organización así como los resultados de auditorías internas.

En último lugar, además de los procedimientos como medio de consulta de los criterios de actuación, el Responsable de C aprovecha las reuniones para aclarar u orientar sobre las actuaciones a efectos de mejorar el Sistema de Gestión.

6.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Cualquier comunicación externa recibida por la organización en relación a cuestiones de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales de cualquier tipo se canaliza a través del Responsable del Sistema de Gestión.

Dichas comunicaciones deberán realizarse por escrito. En aquellos casos de recibirse alguna comunicación externa de forma verbal, esta se cumplimentará por escrito por el personal que lo reciba.

A la vista de la documentación recibida el Responsable de Sistema de Gestión actuará de la siguiente manera:

- La comunicación es un requerimiento de tipo legal o una queja formal, se lo hace saber a gerencia para que responda a dicho requerimiento.

- Si el requerimiento no es de carácter oficial o legal, el Responsable del Sistema de Gestión valora la necesidad de dar respuesta o no, a la misma, efectuando, en su caso, las consultas que sean necesarias al comité general.

Para dar contestación a la demanda de información, el comité general recaba la información necesaria de la organización y prepara un escrito de contestación, que irá firmado y sellado por el gerente de la empresa, en caso de tener carácter oficial o legal, o por el Responsable del Sistema de Gestión en caso contrario.

No obstante, en aquellos casos en los que el Responsable del Sistema de Gestión y comité consideren que la comunicación requiere la aprobación previa del gerente, éste será requerido para su consulta y visto bueno, dejando evidencia con su firma en el documento.

En cualquier caso el Responsable del Sistema de Gestión registra la comunicación recibida y la decisión tomada sobre su respuesta, para lo cual se usa el formato RE-09.04 “Listado de comunicaciones externas”.

Todas estas comunicaciones se realizan por escrito, fax, carta, etc. y son contestadas también de forma escrita según el formato RE-09.01 “Hoja de comunicación” firmadas.

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: HOJA DE COMUNICACIÓN

Registro 2: REGISTRO DE COMUNICACIONES INTERNAS

Registro 3: REGISTRO DE COMUNICACIONES EXTERNAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:

Nº Copia no controlada:	Firma:
	Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	SELECCIÓN Y FORMACIÓN	Código: PGI-10
		Revisión: 00
		Página: 328 de 10

SELECCIÓN Y FORMACIÓN

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. SELECCIÓN DEL PERSONAL

6.2. FORMACIÓN

6.3. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO

6.4. RECURSOS

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: FICHA DE DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Registro 2: DATOS PERSONALES

Registro 3: FICHA DE PERSONAL

Registro 4: PLAN DE FORMACIÓN

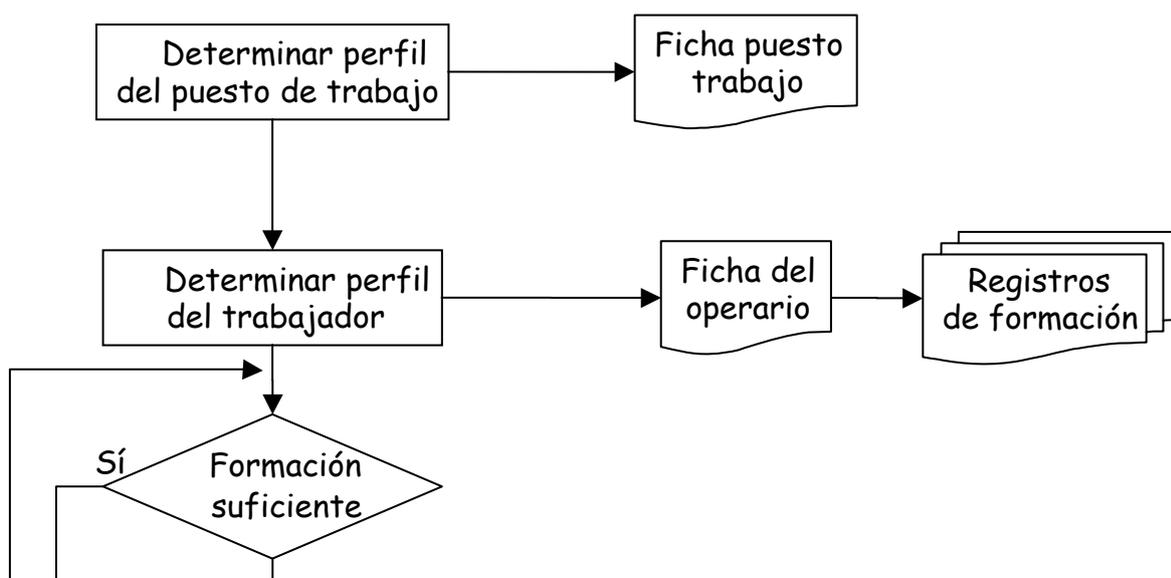
Registro 5: FICHA DE LA FORMACIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es definir los mínimos requisitos de formación y experiencia que deben de cumplir los trabajadores de Gesin Asesoría Integral, S.L., y mantener una dinámica dentro de la empresa para mantener al día la información para:

- Capacitación del personal que realiza trabajos que afecte a la calidad del servicio.
- Satisfacción de las necesidades formativas
- Evaluación de la eficacia de las acciones formativas.
- Concienciación de la importancia de sus actividades con los objetivos de la empresa.
- Definir la conservación de los registros de las acciones formativas.



2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L., que realiza tareas que inciden en el sistema de gestión de la empresa.

3. REFERENCIAS

De este procedimiento no se deriva ninguna referencia legal, normativa, ni documental, debido a que la selección y formación de los trabajadores de Gesin Asesoría Integral, S.L. se efectúa como se describe en el presente procedimiento.

4. DEFINICIONES

De este procedimiento no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

➤ Gerencia

- Aprueba el Plan de Formación

- Define el perfil de cada puesto de trabajo
 - Proporciona los recursos necesarios para formación
 - Evalúa la formación
- Responsable del SGI
- Elabora el plan de formación
 - Evalúa la formación
- Responsable del personal
- Cumplimenta las fichas del personal

6. DESARROLLO

6.1 SELECCIÓN DEL PERSONAL

La gerencia de Gesin Asesoría Integral, S.L. establece el perfil de cada puesto de trabajo en el formato RE-10.01 “Ficha de definición de Puesto de Trabajo”, en el que se hace constar la siguiente documentación:

- Descripción del puesto
- Responsabilidades y funciones
- Perfil de formación y experiencia
- Autoridad superior inmediata
- Firma de Dirección

Los trabajadores seleccionados para ocupar un puesto en la empresa deberán satisfacer estas características.

El Responsable de Personal cumplimenta el formato RE-10.02 "Datos personales" de cada empleado, en la que se recogen datos personales, datos del contrato y condiciones económicas del personal.

Todo trabajador o personal incorporado a la empresa recibirá una formación inicial sobre sus funciones, responsabilidades, importancia de sus actividades, así como sobre el SGI. Esta formación inicial se registra en la "Ficha del personal" RE-10.03.

6.2 FORMACIÓN

El responsable del SGI estudia las necesidades de formación de la empresa y elabora el RE-10.04 "Plan de Formación", que es aprobado por Gerencia y tiene carácter anual.

La formación a impartir en Gesin Asesoría Integral, S.L., tendrá el objeto de:

- Permitir un mejor conocimiento de las tareas a desarrollar en cada puesto de trabajo y la actualización de estos conocimientos.
- Conocer perfectamente el SGI para potenciar la participación.

La formación podrá realizarse mediante charlas, cursos prácticos, etc., pudiendo ser impartida tanto por personal de la empresa como por personal externo. La formación recibida queda recogida en el RE-10.03 "Fichas del personal". Cuando la formación sea impartida por personal externo se adjuntará copias de los diplomas o certificados de asistencia.

La eficacia de las acciones formativas es evaluada por Dirección o por el jefe superior del personal que haya recibido la información, mediante un

seguimiento de su trabajo cotidiano. Esta evaluación queda recogida en la “Ficha de la Formación” RE-10.05 haciendo constar los datos siguientes:

- Formación
- Fecha
- Duración
- Impartida por:
- Personal formado
- Evaluación
- Fecha de la evaluación
- Firma del responsable de la evaluación

Las evaluaciones de la eficacia de las acciones formativas son llevadas, como datos de entrada, a la revisión por la Dirección para analizar y planificar las futuras actuaciones.

6.3. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO

Se establecen los siguientes indicadores para el seguimiento de los procesos de selección y formación:

- Número anual de cursos impartidos al personal de la empresa.
- Porcentaje anual de empleados que han recibido información.
- Porcentaje de alumnos aptos por curso.

6.4. RECURSOS

Para los procesos de selección y formación se dispone de los siguientes recursos:

- Recurso económico asignados por la gerencia.
- Instalación adecuada para la formación

7. DOCUMENTOS

Se adjuntan la siguiente documentación:

Registro 1: FICHA DE DEFINICIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Registro 2: DATOS PERSONALES

Registro 3: FICHA DE PERSONAL

Registro 4: PLAN DE FORMACIÓN

Registro 5: FICHA DE LA FORMACIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma: Fecha:

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	Fecha: 13-06-2008
	FORMACIÓN INTERNA	Código: IT-10.01 Revisión: 00 Página: 337 de 10

FORMACIÓN INTERNA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				

Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. DETERMINACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

6.2. SEGUIMIENTO INDIVIDUAL DE LA FORMACIÓN

6.3. EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El propósito del presente procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades en relación con la determinación de las necesidades de formación, adiestramiento y sensibilización del personal que realicen actividades que afecten a la calidad del servicio ofrecido.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L.

3. REFERENCIAS

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-10 “Selección y formación”

4. DEFINICIONES

De esta Instrucción Técnica no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

A continuación se resumen cada uno de los responsables relacionados con las actividades de formación del personal:

Gerente:

- Aprobar la necesidad de formación y la fecha en que se realiza.

Responsable de Recursos Humanos:

- Designar los encargados de impartir la formación ya sea a cargo de otras empresas o de la propia.
- Archivar las fichas de formación.
- Evaluar que la formación ha resultado beneficiosa tanto para el empleado como para la empresa.
- Anotar en las fichas de formación los resultados de las pruebas de evaluación.
- Archivar los registros que se generan de la evaluación de la formación que reciben los empleados.

Responsable de área:

- Colaborar en la elaboración de los requisitos de formación inicial del personal.
- Supervisar que los empleados ejecutan de manera correcta las obligaciones del sistema.
- Modificar las fichas de formación.

6. DESARROLLO

6.1 DETERMINACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN.

Los responsables de cada departamento de Gesin Asesoría Integral, S.L. se encargan de determinar la formación inicial o nivel de competencia de los puestos de trabajo de todas las áreas para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad, medio ambiente y prevención. Esta formación se considera como la mínima exigida para los perfiles profesionales del personal de la organización.

El Responsable de Calidad de Gesin Asesoría Integral, S.L. con la colaboración de los responsables de cada departamento evalúa anualmente las necesidades de formación del personal para hacer frente a distintos aspectos como son:

- Demandas futuras relacionadas con los planes estratégicos y operacionales además de los objetivos del Sistema de Gestión.
- Evaluación de la competencia individual del personal para desempeñar actividades definidas.
- Cambios en la legislación, reglamentación, normas y directivas que afecten a la organización, sus actividades y sus recursos.
- Dar a conocer la política de la empresa, los procedimientos y requisitos del sistema de gestión integral, así como transmitir la importancia de su cumplimiento y las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los mismos.

- Revisión de Informes de Auditorías Internas, no conformidades y acciones correctoras.
- Nuevos ingresos de personal.
- Personal que cambie de actividad.
- Sugerencias del personal.
- Cambios en las necesidades de la organización debidos a cambios organizativos, procesos, etc.

El responsable del departamento que solicita la actividad formativa debe cumplimentar el formato RE-10.04 y enviarlo al Responsable de Recursos Humanos para que deje constancia de su revisión mediante su firma, este lo remite al Gerente para su aprobación definitiva.

En el formato deben quedar reflejados, entre otros, los siguientes datos:

- La formación requerida
- Los departamento afectados
- Los puestos de trabajo afectados
- La fecha prevista
- La formación interna/externa

Para cubrir las necesidades de formación se puede recurrir a:

- **Personal Interno**

Cuando la formación va a cargo de personal interno los métodos que se utilizan son charlas, cursos, etc.

Gesin Asesoría Integral, S.L. se asegura de que el personal de nueva incorporación o aquellos empleados que cambien su actividad dentro de la organización reciban la formación adecuada en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Lborales.

El encargado de que esta formación inicial se lleve a cabo es el RC, quien designará al personal apropiado para facilitar toda la información que se considere acorde al puesto que va desempeñar el empleado.

Periódicamente los responsables o encargados de área supervisan que el personal ejecute de manera correcta las obligaciones del Sistema de Gestión, recordando en caso necesario dichas obligaciones.

Cuando uno de los empleados recibe una formación explícita por parte de la organización, el responsable del área al que pertenece debe modificar su ficha de formación para dejar constancia de los nuevos conocimientos adquiridos. Para ello, se adjunta a la ficha una copia del documento que certifica que ha recibido la formación que se señala en la misma.

Los empleados se quedan con el original del certificado y se responsabilizan de archivarlo de forma adecuada.

Una vez modificados los datos de formación del empleado, la ficha se devuelve al Responsable de Calidad que será el encargado de archivarla.

- **Personal Externo**

La formación por empresas externas puede llevarse a cabo a través de charlas, cursos, presentación de productos, visitas a Ferias y Muestras, Exposiciones, etc.

El Responsable de Recursos Humanos de Gesin Asesoría Integral, S.L en función de los medios disponibles, criterios utilizados, prioridades, etc. decide si se realiza o no la formación solicitada por el responsable de departamento. En cualquier caso, el Gerente debe aprobar en última instancia la formación del personal.

En caso de ser aprobado, el Responsable de Recursos Humanos decide la empresa encargada de impartir el curso y el momento adecuado para llevarla a cabo con el fin de que los servicios contratados por los clientes no se vean afectados por falta de tiempo del personal.

Una vez recibida la formación, los empleados deben ceder el justificante que les han entregado al responsable de su departamento, y este se encarga de hacer las copias oportunas y adjuntarlas a la ficha de formación del empleado.

Cuando se han adjuntado las copias de los certificados a la ficha, se devuelven los originales a los trabajadores y al Responsable de Recursos Humanos se le hace entrega de la ficha para su archivo.

6.2 SEGUIMIENTO INDIVIDUAL DE LA FORMACIÓN.

Como se menciona en el apartado anterior, en todo momento, Gesin Asesoría Integral, S.L. lleva a cabo un exhaustivo seguimiento de la formación que reciben sus empleados.

Para dicho seguimiento el Responsable de Recursos Humanos archiva las fichas de formación en las que figura la formación que posee inicialmente, así como la que va recibiendo. En todos estos casos es recomendable adjuntar evidencias documentales de dicha formación.

6.3 EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.

El Responsable de Recursos Humanos para dejar evidencia de la efectividad de los procesos de formación debe determinar la mejor forma de evaluar si ha sido conveniente invertir en la formación del personal.

Para evaluar los conocimientos, el Responsable de Recursos Humanos debe recurrir al método apropiado en cada caso, siendo éstos pruebas escritas, orales o investigaciones de la sistemática de trabajo del empleado por parte del responsable del departamento.

Además de anotarlo, para cada uno de los métodos que se eligen se archivan los registros correspondientes, como en el caso de pruebas escritas, el propio examen o las observaciones que el responsable de departamento anota de sus inspecciones de la sistemática de trabajo que sigue el empleado.

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de esta instrucción técnica, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008 Código: PGI-11
	CONTROL OPERACIONAL	Revisión: 00 Página: 346 de 12

CONTROL OPERACIONAL

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. GENERAL

6.2. REGISTRO DE INCIDENCIAS

6.3. ACTIVIDADES SUJETAS A CONTROL OPERACIONAL

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: PROGRAMA DE PUNTOS DE INSPECCIÓN

Registro 2: PARTE DE INCIDENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto definir los puntos establecidos por la Organización del Sistema para el control efectivo de sus aspectos medioambientales durante la realización de las actividades desarrolladas en Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a las actividades y servicios que desarrolla la empresa en Puerto Real, así como a las demás empresas que trabajan en coordinación con Gesin Accesoría Integral, S.L.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-04 “Aspectos medioambientales”
- PGI-09 “Comunicaciones”
- PGI-13 “Seguimiento y medición”
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

De este procedimiento no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

La Dirección es responsable de proporcionar los medios humanos y materiales necesarios para desarrollar las actividades que se describen en el presente procedimiento.

El Responsable de Medio Ambiente es el responsable de la gestión de los residuos que se generen en Gesin Asesoría Integral S.L., determinar qué tipo de residuo es el que se produce en caso de duda, así como la gestión del mismo, y además gestionar y actualizar el **RE-07.01 “Control de Residuos Generados”**.

Los responsables de los diferentes departamentos de Gesin Asesoría Integral, S.L., son responsables de controlar todos los aspectos medioambientales de su departamento según lo especificado en presente procedimiento.

6. DESARROLLO

El control operacional, es el subsistema de control efectuado en el nivel de ejecución de las operaciones.

Se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa.

En este sentido, el control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones.

Su espacio de tiempo es el corto plazo, ya que su objetivo es inmediato: evaluar y controlar el desempeño de las tareas y las operaciones en cada momento. También es el subsistema de control más orientado hacia la realidad concreta de la empresa: su día a día, en términos de las tareas realizadas.

En resumen, el control operacional es el subsistema de control efectuado en el nivel más bajo de la organización empresarial; su contenido es específico y está orientado a cada tarea u operación y se dirige al corto plazo y a la acción correctiva inmediata.

Mientras que el nivel institucional establece los objetivos y el nivel intermedio elabora los planes y los medios de control en términos de departamento, el nivel operacional traza los planes y los medios de control en términos específicos en relación con cada tarea u operación, tomada de manera aislada.

6.1. GENERAL

En el entorno de Gesin Accesoría Integral, S.L. el control operacional se realiza atendiendo a las distintas operaciones y actividades en las que existen aspectos medioambientales y sobre las que sea posible realizar un control efectivo.

Para cada una de las actividades de aplicación, la ejecución es realizada por la organización, institución o empresa que tenga responsabilidad sobre las mismas, si bien la Organización del Sistema asume la responsabilidad de revisar e inspeccionar el adecuado comportamiento medioambiental de las citadas organizaciones.

En el caso de que un trabajador encuentre alguna deficiencia del Sistema durante la revisión, la recogerá en el Parte de Incidencias e informará al Técnico de Medio Ambiente.

Si la incidencia exige la actuación inmediata para evitar o reducir el impacto medioambiental, el Técnico de Medio Ambiente se encarga de organizar dicha actuación, según sus posibilidades, informando al Coordinador de Medio Ambiente para su conocimiento y, si fuese necesario, su actuación.

6.2. REGISTRO DE INCIDENCIAS

Para cumplimentar las hojas de Programa de Puntos de Control, se siguen los puntos indicados a continuación:

- **Fecha:** Se indica la fecha de revisión
- **Descripción:** Se indican orientativamente los puntos a inspeccionar.
- **Observaciones:** En base a lo observado, se indican las deficiencias detectadas, así como cualquier otra circunstancia que se considere relevante desde el punto de vista medioambiental.

Las deficiencias detectadas en las revisiones se incluyen en el Parte de Incidencias.

Para cumplimentar el Parte de Incidencias, se siguen estas indicaciones:

- **Servicio de:** se indica a que se servicio pertenece la persona que rellena el parte de incidencias.
- **Fecha:** Se indica la fecha en la que se detectó la incidencia medioambiental
- **Hora:** Se indica la hora en que se detectó.

- **Persona y/o lugar afectado:** Se describen la/s persona/s y/o la zona de la playa y las instalaciones que se han visto afectadas por la incidencia medioambiental.
- **Asunto/Descripción:** Se realiza una descripción concisa de la incidencia detectada, incluyendo el impacto medioambiental producido en la medida de lo posible.
- **Organización/ servicio responsable:** Se indica quién es el responsable de que se haya producido la incidencia.
- **Detectado por / firma:** Se incluyen las iniciales de la persona que ha detectado la incidencia medioambiental y firma en el apartado correspondiente.
- **Informado a:** Se indica el cargo de la persona o personas a las que se informa de la incidencia.
- **Actuación inmediata:** En caso de que se haya ejecutado alguna acción para minimizar el impacto medioambiental inmediato, se describe brevemente y se indica la persona u organización que la ha realizado.
- **Fecha resolución:** se indica fecha en queda resuelta la incidencia medioambiental.
- **Verificación/firma del responsable:** el Técnico de Medio Ambiente verifica mediante su firma la resolución de la incidencia medioambiental antes de registrar el parte.

Tras finalizar la jornada, tanto las hojas de Programa de Puntos de Inspección como los Partes de Incidencias son entregados al Técnico de Medio Ambiente, el cual los archiva.

Una vez al mes, el Técnico de Medio Ambiente le entrega al Coordinador de Medio Ambiente una copia de las hojas de Partes de Incidencia recogidos.

Este Coordinador, tras examinar los Partes de Incidencias, establece la forma de actuar, y determina la conveniencia de establecer una no-conformidad, para lo cual actúa según lo incluido en el procedimiento de gestión de No Conformidades.

6.3. ACTIVIDADES SUJETAS A CONTROL OPERACIONAL

A continuación se muestran las actividades sujetas a control operacional, y los procedimientos e Instrucciones Medioambientales asociados a cada una de ellas.

Código	Instrucción medioambiental	Alcance	Agentes implicados
IMA-11-01	Limpieza de la empresa	Departamentos Sala de reuniones Aseos	Organización del Sistema Empresa subcontratada de limpieza
IMA-11-02	Actuación medioambiental en acontecimientos esporádicos	Reuniones	Organización del Sistema
IMA-11-03	Mantenimiento de Vehículos	Vehículos de la empresa Vehículo propio de trabajadores	Organización del Sistema Empresas de limpieza
IMA-11-04	Almacenamiento de productos peligrosos	Productos de limpieza Pinturas para mantenimiento	Organización del Sistema Empresa subcontratada de limpieza
IMA-11-05	Almacenamiento de residuos urbanos	Orgánicos Envases Vidrio Papel	Organización del Sistema Empresa de limpieza
IMA-11-06	Recogida y gestión de residuos biosanitarios	Biosanitarios	Organización del Sistema

Código	Instrucción medioambiental	Alcance	Agentes implicados
IMA-11-07	Recogida y gestión de residuos peligrosos	Almacenamiento y recogida de RP en la empresa	Organización del Sistema Empresas concesionarias
IMA-11-08	Vigilancia de las aguas	Aguas de baño Limpieza empresa	Organización del Sistema Instituciones Servicio Andaluz de Salud
IMA-11-09	Control de emisiones	Vehículos automóviles Ruidos	Organización del Sistema Empresas concesionarias
IMA-11-10	Control de Consumos	Energía Agua Pinturas y barnices Productos de limpieza	Organización del Sistema

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: PROGRAMA DE PUNTOS DE INSPECCIÓN

Registro 2: PARTE DE INCIDENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma: Fecha:
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	COMPRAS	Código: PGI-12 Revisión:00 Página: 356 de 22

COMPRAS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. PROCEDIMIENTO DE COMPRA: PRODUCTO

6.2. PROCEDIMIENTO DE COMPRA: SERVICIO

6.3. SOLICITUDES DE COMPRA

6.3.1. Trato comercial con proveedores

6.3.2. Petición de ofertas

6.3.3. Redacción del pedido

6.3.4. Autorización y emisión del pedido

6.4. RECEPCIÓN DE PEDIDOS

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: SOLICITUD DE COMPRA

Registro 2: PETICIÓN DE OFERTA

Registro 3: PEDIDO A PROVEEDORES

Registro 4: LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS

Registro 5: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Registro 6: FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Registro 7: PRODUCTO CONFORME

Registro 8: PRODUCTO NO CONFORME

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir:

- Cómo Gesin Asesoría Integral, S.L. evalúa periódicamente a sus proveedores y decide acciones en relación a ellos para asegurar la calidad final de los servicios que presta.
- Cómo se efectúan las compras, cómo se definen y transfieren de forma clara los datos de las mismas y quién es el responsable de aprobarlas y gestionarlas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a:

- Proveedores de reposición/compra de materiales, maquinaria, equipos reparación y mantenimiento de los mismos.
- Proveedores de Servicios.

- Agencias de Viajes.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-05 “Evaluación de los riesgos laborales”
- PGI-06 “Planificación de la actividad preventiva derivada de la evaluación de riesgos.
- PGI-17 “No conformidades”

- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Producto:** Este término en el presente procedimiento se refiere tanto a productos materiales como a servicios.
- **Proveedor:** Empresa que suministra sus productos a Gesin Asesoría Integral, S.L.

5. RESPONSABILIDADES

➤ Responsable de Compras

- Determina las necesidades de compra
- Revisa las solicitudes de ofertas y pedidos
- Verifica los productos comprados
- Registra las no conformidades detectadas
- Selecciona los proveedores
- Actualiza la lista de los proveedores
- Realizan las compras urgentes

➤ Gerencia

- Aporta los recursos necesarios para la ejecución de los procesos.
- Revisa los contratos

6. DESARROLLO

6.1. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS: PRODUCTO

SOLICITUD DE COMPRA

- Necesidades de la empresa generadas en las oficinas centrales de la organización.

Cuando se genere una necesidad de compra de productos en las oficinas centrales de la organización, el responsable del departamento donde se genere dicha necesidad deberá rellenar un formulario de “**Solicitud de Compra**”, donde quedarán reflejados los siguientes datos:

- Producto solicitado
- Referencia del mismo si la hubiese
- Persona y departamento que lo solicita
- Proyecto al que va asignado dicho pedido
- Fecha y firma del Responsable del departamento y del Responsable de Compras

Dicha solicitud será entregada al Responsable de Compras que será el encargado de tramitarla y dar su autorización de compra, firmando y sellando la Solicitud de Compra.

- Necesidades de la empresa generadas fuera de las oficinas centrales de la organización.

Cuando se genere una necesidad de compra de materiales fuera de las oficinas centrales de la organización, la persona se pondrá en contacto con el responsable del departamento que será a su vez el que rellene el formulario de **“Solicitud de Compra”**.

6.1.2. BÚSQUEDA DE PRESUPUESTO

El Responsable de Compras buscará tres presupuestos adaptado a las necesidades del pedido solicitado, cumpliendo las características del mismo.

Los presupuestos se solicitarán a los Proveedores Homologados, los cuales serán homologados por el Responsable de Compras en función de unos criterios previamente establecidos.

Entre los presupuestos solicitados se elegirá el más económico, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados para el producto que se solicita. El Responsable de Compras aceptará el presupuesto seleccionado, a través de los métodos que el proveedor asigne para ello.

Los presupuestos solicitados serán archivados junto con la solicitud de pedido en el AZ de pedidos. Dicho AZ estará clasificado por proveedor.

En caso de no localizar el producto el Responsable de Compras hablará con el solicitante de la compra, para buscar otros productos alternativos que satisfagan las necesidades generadas.

6.1.3. PEDIDO

➤ Pedido por fax

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por fax, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido. Al mismo tiempo los fax enviados al Proveedor junto con el reporte de envío, se archivarán en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: reporte de envío, albarán, etc...

➤ Pedido por correo electrónico

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por email, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido. Al mismo tiempo los email enviados al Proveedor se archivarán en la carpeta informática de Pedidos, sacándose una copia en papel la cual será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: reporter, albarán, etc...

➤ Pedidos por teléfono

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por teléfono, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido, la cuál será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido.

➤ Pedidos por Internet

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por Internet, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido, la cuál será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: justificante del pedido, reporter, albarán, etc...

6.1.4. RECEPCIÓN O RECOGIDA DEL PEDIDO

➤ Recepción del pedido en oficina

El Responsable de Compras será la persona de recepcionar el pedido, comprobar que el producto recibido llega en buen estado, concuerda con la hoja de pedidos y con el albarán recibido por parte del proveedor.

En caso de no coincidir la mercancía recibida con lo solicitado el Responsable de Compras se pondrá en contacto con el Proveedor para notificarle el error y solucionarlo lo antes posible.

➤ Recogida del pedido

El trabajador responsable de recoger el pedido en el establecimiento, llevará una autorización del Responsable de Compras para la recogida del mismo.

En caso de presentarse en la tienda sin dicha autorización, el Responsable de Compras enviará un fax al proveedor autorizando al trabajador a recoger el pedido. En dicha autorización quedarán reflejados los siguientes datos:

- Nombre del trabajador que recoge el pedido
- DNI
- Empresa del grupo para la que trabaja
- Referencia al número de pedido o albarán
- Fecha

6.1.5. FACTURA

El Responsable de Compras recibirá la factura correspondiente y realizará las siguientes actuaciones:

- Comprobará que los datos de la misma son correctos.
- La cotejará y puntuará con el albarán recibido.
- Anotará en su reverso la persona y proyecto al que pertenece.
- Le asignará un vencimiento en función de la forma de pago (ver procedimiento de Facturación).
- Sacará una fotocopia de la misma y la archivará en el AZ de pedidos, junto con su solicitud de pedido correspondiente.
- La registrará en el archivo informático de facturas recibidas, asignándole el proyecto al que corresponde.
- La pasará al Departamento de Contabilidad para su posterior contabilización

6.2. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS: SERVICIO

6.2.1. SOLICITUD DE COMPRA

- Necesidades de la empresa generadas en las oficinas centrales de la organización.

Cuando se genere una necesidad de servicio en las oficinas centrales de la organización, el responsable del departamento donde se genere dicha necesidad deberá rellenar un formulario de “**Solicitud de Servicio**”, donde quedarán reflejados los siguientes datos:

- Servicio solicitado
- Referencia del mismo si la hubiese
- Persona y departamento que lo solicita
- Proyecto al que va asignado dicho pedido
- Fecha y firma del Responsable del departamento que lo solicita y del Responsable de Compras

Dicha solicitud será entregada al Responsable de Compras que será el encargado de tramitarla y dar su autorización de compra, firmando y sellando la Solicitud de Servicio.

- Necesidades de la empresa generadas fuera de las oficinas centrales de la organización.

Cuando se genere una necesidad de servicio fuera de las oficinas centrales de la organización, la persona se pondrá en contacto con el responsable del departamento que será a su vez el que rellene el formulario de “**Solicitud de Servicio**”.

6.2.2. BÚSQUEDA Y SELECCIÓN DE PRESUPUESTO

El Responsable de Compras buscará tres presupuestos adaptado a las necesidades del pedido solicitado, cumpliendo las características del mismo.

Los presupuestos se solicitarán a los Proveedores Homologados, los cuales serán homologados por el Responsable de Compras en función de unos criterios previamente establecidos.

Entre los presupuestos solicitados se seleccionará el más económico, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados para el servicio que se solicita. El Responsable de Compras aceptará el presupuesto seleccionado, a través de los métodos que el proveedor asigne para ello: firma de contrato, aceptación de oferta, etc...

La documentación generada en este proceso se archivará junto con la solicitud de pedido en el AZ de pedidos. Dicho AZ estará clasificado por proveedor.

En caso de no localizar el servicio el Responsable de Compras hablará con el solicitante de la compra, para buscar otros servicios alternativos que satisfagan las necesidades generadas.

6.2.3. PEDIDO

➤ Pedido por fax

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por fax, dejando siempre constancia del mismo rellendo la solicitud de Pedido. Al mismo tiempo los fax enviados al Proveedor junto con el reporte de envío, se archivarán en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: reporte de envío, albarán, etc...

➤ Pedido por correo electrónico

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por email, dejando siempre constancia del mismo rellendo la solicitud de Pedido. Al mismo tiempo los email enviados al Proveedor se archivarán en la carpeta informática de Pedidos, sacándose una copia en papel la cual será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: reporter, albarán, etc...

➤ Pedidos por teléfono

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por teléfono, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido, la cuál será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido.

➤ Pedidos por Internet

El Responsable de Compras realizará el pedido al Proveedor por Internet, dejando siempre constancia del mismo rellenando la solicitud de Pedido, la cuál será archivada en el AZ de Pedidos.

Del mismo modo, a la solicitud del Pedido se adjuntará toda aquella documentación que genere dicho pedido: justificante del pedido, reporter, albarán, etc...

6.2.4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

➤ Realización del servicio en oficina

El Responsable de Compras será la persona encargada de comprobar que los servicios realizados en la oficina se corresponden con los presupuestados y contratados.

En caso de no recibir el servicio que se contrató o encontrar irregularidades en el mismo, el Responsable de compras se pondrá en contacto con el Proveedor para exigirle responsabilidades y la solución correspondiente.

➤ Realización del servicio fuera de la oficina

Cuando el servicio se realice fuera de la oficina, la persona que solicitó el servicio será la responsable de vigilar el correcto cumplimiento de las condiciones contratadas, pasando detalle al Responsable de Compras.

En caso de no recibir el servicio que se contrató o encontrar irregularidades en el mismo, la persona que solicitó el servicio avisará al Responsable de compras, que se pondrá en contacto con el Proveedor para exigirle responsabilidades y la solución correspondiente.

6.2.5. FACTURA

El Responsable de Compras recibirá la factura correspondiente y realizará las siguientes actuaciones:

- Comprobará que los datos de la misma son correctos.
- La cotejará y puntuará con el albarán recibido.
- Anotará en su reverso la persona y proyecto al que pertenece.
- Le asignará un vencimiento en función de la forma de pago (ver procedimiento de Facturación).
- Sacará una fotocopia de la misma y la archivará en el AZ de pedidos, junto con su solicitud de pedido correspondiente.
- La registrará en el archivo informático de facturas recibidas, asignándole el proyecto al que corresponde.
- La pasará al Departamento de Contabilidad para su posterior contabilización

6.3. SOLICITUDES DE COMPRA

Cualquier miembro de Gesin Asesoría Integral, S.L. puede detectar la necesidad de adquirir un determinado producto o servicio. Esta demanda de compra puede surgir en el desarrollo habitual de los trabajos, ya sea por

necesidades internas de material o servicios o derivadas de las actuaciones acordadas con el cliente.

En cualquier caso, la persona que solicita la compra procede a la apertura del formato de "Solicitud de compra" (RE-12.01) en la que quedan registrados los datos más significativos del producto o servicio solicitado, destacando si el proveedor es impuesto o ha de ser sometido a evaluación.

Una vez cumplimentada la solicitud, se debe comunicar al responsable de área, quien deja constancia de su aprobación mediante su firma y le hace entrega de dicha solicitud al responsable de Administración para que proceda a realizar las gestiones necesarias.

6.3.1 Trato comercial con proveedores

Del contacto del Responsable Comercial con los proveedores, se puede conocer qué productos o servicios puede ofrecer ese proveedor. Asimismo, se puede disponer de referencias documentales existentes como catálogos relativos a los proveedores que se deben mantener actualizadas por él mismo.

Cuando se llega a un acuerdo, el Responsable Comercial, revisa los contratos abiertos con el proveedor en los que se especifican tanto las condiciones del acuerdo como los productos/servicios contratados, características de dicho producto/servicio o las condiciones de transporte, gama de productos propuestos, certificados de calidad, etc.

Cuando el proveedor sea impuesto o recomendado por el cliente no es preciso un proceso de selección, aunque se debe indicar en el documento.

6.3.2 Petición de ofertas

Las peticiones de ofertas se pueden realizar de manera telefónica, por fax o correo electrónico según el formato de "Petición de ofertas" (RE-12.02). En

cualquier caso, cuando el valor de la compra supera un importe de 150 € se solicitan como mínimo tres ofertas a proveedores diferentes a excepción de que el proveedor sea impuesto o recomendado por el cliente.

6.3.3 Redacción del pedido

Cuando las ofertas llegan a las instalaciones de Gesin Asesoría Integral, S.L. la persona encargada de revisarlas y comprobar cual de ellas es la apropiada es el responsable del departamento de compras. Cuando toma su decisión, encarga al personal de administración la redacción del pedido.

El pedido puede hacerse mediante un fax rellenando el correspondiente formato “Solicitud de proveedores” (RE-12.03). El responsable de administración comprueba que figuren todos los datos necesarios en dicho formato como:

- Nombre del proveedor.
- Fecha del pedido.
- Nombre del solicitante.
- Cantidad, descripción del producto.
- En la medida que sea aplicable, las especificaciones del producto solicitado.
- Datos de contacto.

En los casos en los que el proveedor exija utilizar como formato de pedido el suyo propio debe comprobarse que contiene al menos los mismos campos que el de Gesin Asesoría Integral, S.L. En caso de que no sean los mismos, se debería de remitir una copia del modelo RE-12.03 para rellenar.

6.4. RECEPCIÓN DE PEDIDOS

La recepción de los pedidos tiene lugar por parte del responsable de compras, que en el momento de la llegada de los productos adquiridos, procede a su inspección para comprobar que la mercancía coincide en tipo y cantidad con lo especificado en el albarán y deja evidencia de esta revisión con su firma en el citado albarán, que deposita en una bandeja habilitada para tal fin.

El Responsable de compras es el encargado de recoger el albarán de la bandeja y de cotejar si coincide con los requisitos del pedido que se remitió al proveedor.

En el caso en que el pedido sea conforme, el responsable entrega a la persona que solicitó la compra, una copia del albarán y una etiqueta de “Producto Conforme” con el formato RE-12.07 en el que cumplimenta los siguientes campos:

- Denominación del Proyecto.
- N/ref. Solicitud de Compra.
- Pedido completo: Sí/No
- Solicitante compra.

El solicitante de la compra será el encargado de identificar el material con la etiqueta de “Producto Conforme” totalmente cumplimentada. En el momento en el que el material esté identificado como conforme, podrá almacenarse para su posterior utilización.

En el caso en el que tras la inspección del material de entrada por el Responsable de Calidad, se detecta que no cumple con los requisitos especificados en el pedido, éste se encarga de identificar la compra con la “Etiqueta de Producto No Conforme” (RE-12.08), para evitar de esta forma que cualquier miembro de la empresa pueda utilizar el material por

desconocimiento de que no cumple con las condiciones establecidas en el pedido y se almacena para su posterior devolución.

Las incidencias detectadas son registradas por el Responsable de compras en la correspondiente Ficha de Proveedor.

Una vez recibido y revisado el material, el Responsable de Compras archiva conjuntamente la Solicitud de Compra, el Pedido remitido al proveedor, la Oferta (si existe) y el albarán (o copia del albarán) del mismo.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: SOLICITUD DE COMPRA

Registro 2: PETICIÓN DE OFERTA

Registro 3: PEDIDO A PROVEEDORES

Registro 4: LISTA DE PROVEEDORES HOMOLOGADOS

Registro 5: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Registro 6: FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Registro 7: PRODUCTO CONFORME

Registro 8: PRODUCTO NO CONFORME

Registro 9: DIAGRAMA DE FLUJO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	Fecha: 13-06-2008
	EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Código: IT-12.01 Revisión: 00 Página: 375 de 11

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

6.1.1. Evaluación de Proveedores

6.1.2. Informe de evaluación

6.1.3. Lista de Proveedores aprobados

6.1.4. Seguimiento de Proveedores

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Definir la sistemática y metodología seguida por Gesin Asesoría Integral, S.L. para evaluar y seleccionar a los proveedores de productos y servicios con influencia sobre la calidad del producto final, el control medioambiental y la prevención de riesgos laborales, en función de su aptitud evidenciada para cumplir con los requisitos definidos en el procedimiento PGI-12 "Compras".

2. ALCANCE

Es de aplicación tanto a proveedores actuales de productos y servicios determinados en el apartado anterior, como a los proveedores potenciales de los mismos.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 1435/92 de 29 de Noviembre de Industria

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-19 "No conformidades"
- PGI-26 "Acciones correctivas y preventivas"
- PGI-12 "Compras"

4. DEFINICIONES

- **Producto:** Este término en el presente procedimiento se refiere tanto a productos materiales como a servicios.

- **Proveedor:** Empresa que suministra sus productos a Gesin Asesoría Integral, S.L.

5. RESPONSABILIDADES

➤ Responsable de Compras

- Determina las necesidades de compra
- Revisa las solicitudes de ofertas y pedidos
- Verifica los productos comprados
- Registra las no conformidades detectadas
- Selecciona los proveedores
- Actualiza la lista de los proveedores
- Realizan las compras urgentes

➤ Gerencia

- Aporta los recursos necesarios para la ejecución de los procesos.
- Revisa los contratos

6. DESARROLLO

6.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

4.4.-3. Los proveedores de productos y servicios críticos para la calidad que afecten a los servicios ofrecidos por Gesin Asesoría Integral, S.L. son sometidos a una evaluación previa a la realización de su primer pedido y a una evaluación continuada tras la misma, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo a los requisitos de la organización.

4.4.-4. A los proveedores anteriores a la fecha de emisión de este procedimiento, se les considera evaluados inicialmente por el histórico que haya tenido con Gesin Asesoría Integral, S.L. siempre que no se hayan detectado problemas repetitivos o graves a criterio del comité del SGI.

6.1.1. Evaluación de proveedores

Los proveedores descritos en el Objetivo de este procedimiento deben estar previamente aprobados e incluidos en el RE-12.04 "Lista de Proveedores Homologados". La aprobación debe estar basada en una evaluación del proveedor. Dicha evaluación es realizada por el responsable del departamento comercial y puede llevarse a cabo de distintas formas según lo que se considere más apropiado en cada caso:

Certificaciones u homologaciones: Este criterio tiene en cuenta los certificados u homologaciones sobre normas reconocidas que el proveedor o el producto que suministra posean. También se tendrá en consideración aquellas concedidas por organismos oficiales o por otras empresas.

Evidencia del historial de fiabilidad: Este criterio considera el comportamiento satisfactorio que el proveedor ha venido teniendo en la calidad del producto y en sus entregas. Ello se evidencia a través de relaciones de pedidos efectuados, de la continuidad en la realización de los pedidos, etc.

Este criterio, junto con el anterior, serán los que fundamentalmente se usen para realizar las primeras evaluaciones que den lugar a la primera Lista de Proveedores Aprobados, es decir, durante los primeros meses de la implantación del sistema.

Cuestionario de evaluación: La evaluación del sistema del proveedor tiene el objetivo de verificar que tiene capacidad para mantener un nivel de calidad estable en sus suministros en relación con las exigencias. La evaluación se lleva a cabo cumplimentando el proveedor el cuestionario con formato “Cuestionario de evaluación de proveedores” (RE-12.05), donde se solicita información sobre su Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

En caso de no recibir información alguna se entiende que el proveedor no posee un sistema de calidad.

Inspección de muestras: Para este método de evaluación se solicitan al proveedor muestras y/o documentación técnica del material o componente para comprobar que las características técnicas descritas garantizan la validez del producto para el uso que se le pretende dar y por otra parte inspeccionar el grado de calidad aplicable al producto en cuestión.

Para los dos últimos criterios de evaluación de los proveedores el responsable del departamento comercial cuenta con la colaboración del Responsable del Sistema de Gestión Integrado que le asesora en las especificaciones del Sistema de Gestión Integral.

6.1.2 Informes de evaluación

Independientemente del método de evaluación empleado, el responsable del SGI elabora una ficha según el RE-12.06 “Ficha de evaluación de proveedores”, ficha que puede ir seguida de las páginas y anexos que sean necesarios.

Esta ficha debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del proveedor que ha sido evaluado.
- Código del proveedor.
- Fecha en que se realizó la evaluación.
- El producto o familia de productos objeto de la evaluación
- Criterio o criterios utilizados en la evaluación.
- Las observaciones en las que se basa la evaluación. Estas observaciones pueden continuar en todas las hojas necesarias y acompañarse de anexos.
- Resultado definitivo de la evaluación, dictaminado por el responsable comercial (Aprobado/No Aprobado) y su firma.

El RC es el encargado del control de las fichas de evaluación de los proveedores.

6.1.3 Lista de proveedores aprobados (L.A.P.)

Es la lista que identifica a los proveedores que han sido aprobados por el Gerente para ser suministradores de Gesin Asesoría Integral, S.L. En dicha lista figura la fecha en que se llevó a cabo la evaluación.

Cuando el resultado de una evaluación es “aprobado”, el proveedor y/o sus productos pasan a formar parte de esta lista y se evidenciará su aprobación mediante la firma del responsable del departamento comercial.

El mantenimiento, control y distribución a las áreas afectadas de la LPA es labor del Responsable Comercial. Será también éste el encargado de modificarla cuando el resultado de nuevas evaluaciones que provoquen cambios en la lista. Cuando el número de correcciones sobre la misma pueda generar confusión el Responsable Comercial se encargará de elaborarla nuevamente.

4.4.-5. Un suministrador que ha sido eliminado como proveedor aprobado no puede ser admitido de nuevo hasta que demuestre que ha subsanado el error que provocó su eliminación, siendo sometido de nuevo al proceso de evaluación que se determine.

6.1.4 Seguimiento de proveedores

El Responsable Comercial es el responsable de que se lleve a cabo el seguimiento de los proveedores aprobados, con el propósito de comprobar que éstos siguen manteniendo el nivel de calidad requerido. Dicho seguimiento consiste en someter a control todos los registros de calidad generados en la inspección de los productos o servicios que suministran y a las no conformidades de cualquier tipo de las que resulte que el producto suministrado sea defectuoso.

Si el proveedor es un distribuidor, el seguimiento se hará en base a la calidad de las entregas: plazos, cantidad, ajustes a pedidos y condiciones del producto a la entrega (caducidad, documentación que deba acompañarse, etc.).

Si se detecta alguna anomalía, el Responsable Comercial se encarga de que ésta quede reflejada en la ficha de evaluación del proveedor, junto con la siguiente información:

- Nº de albarán (o nº de entrada) de cada pedido.
- Identificación del producto
- Descripción de la anomalía y su fecha y el código de la No Conformidad generada.

Si el Responsable Comercial, en función del número de anomalías o de la magnitud de las mismas, considera que el proveedor no mantiene su capacidad para suministrar el material con los niveles de calidad requeridos, decide la no continuidad en la lista, bien para todos los productos o para uno en concreto. Para ello, firmará en la ficha y se actualizará la L.P.A.

Cuando se especifique en el contrato, los clientes o sus representantes tendrán derecho a verificar en nuestros locales y en los del proveedor que el producto subcontratado está conforme con los requisitos especificados.

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:

	Fecha:
--	---------------

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Código: PGI-13
		Revisión: 00
		Página: 385 de 9

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. GENERALIDADES

6.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

6.3. CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SGI

6.4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

PRODUCTOS Y PROCESOS

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Registro 2: FICHA DE INDICADOR

Registro 3: SOLICITUD DE NUEVO PROYECTO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es el de establecer los criterios para el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad de los servicios prestados a los clientes, asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos y procedimientos incluidos en el SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-16 “Auditorías internas y externas”
- PGI-15 “Satisfacción del cliente”

4. DEFINICIONES

De este procedimiento no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

La persona encargada de que se cumpla lo especificado en este procedimiento es el Responsable de Calidad.

6. DESARROLLO

6.1. GENERALIDADES

En Gesin Asesoría Integral, S.L. todos los procesos que influyen en la calidad, prevención y aspectos medioambientales de los servicios prestados a los clientes y en el propio SGI son identificados mediante la incorporación de los indicadores necesarios para detectar cualquier fallo que pueda provocar una desviación de los objetivos previstos.

Estos indicadores son analizados y revisados de forma trimestral en reuniones del comité de Calidad de forma que se garantiza la continua adecuación del sistema y se proponen acciones para la mejora. Asimismo, anualmente son presentados en la reunión de la Revisión por la Dirección de forma que se garantiza su continua adecuación y se proponen acciones para la mejora que quedan registradas en el Anexo 1 “Acta de revisión por la dirección”.

Para todas aquellas desviaciones puntuales que provoquen o pudieran provocar no conformidades respecto a los requisitos del cliente se debe actuar según lo dispuesto en el presente procedimiento para su identificación, control, seguimiento y cierre.

Con periodicidad anual e intentando hacerlas coincidir con la mitad del periodo entre auditorias realizadas por la entidad certificadora, se llevan a cabo las auditorias internas del sistema. Estas auditorias internas cubren todo el sistema de gestión para asegurar su conformidad con lo expuesto en la Normativa aplicable, el Manual de Gestión Integrada y procedimientos e instrucciones asociadas con el fin de obtener oportunidades para mejorar la eficacia del SGI.

Podemos analizar con detalle la efectividad del sistema de gestión y asegurarnos de que se encuentra en un continuo proceso de mejora.

6.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para asegurar que se cumplen con los requisitos establecidos por el cliente y de que este se encuentra satisfecho con los servicios prestados, Gesin Asesoría Integral, S.L. debe establecer los métodos oportunos para obtener y analizar la percepción del cliente respecto de esos requisitos. Para ello se establece el procedimiento PGI-15 “Satisfacción del cliente”.

6.3 CONFORMIDAD Y EFICACIA DEL SGI

Es necesario que Gesin Asesoría Integral, S.L. compruebe la conformidad del

sistema en lo referente a los siguientes aspectos:

- Actividades planificadas.
- Requisitos de la norma aplicable.
- Requisitos del sistema de gestión implantado.
- Grado de implantación y su eficacia.

Para llevar a cabo estas comprobaciones, la organización recurre a la planificación y ejecución de forma anual de auditorias internas. Dichas auditorias siguen lo dispuesto en el procedimiento PGI-16 “Auditorias internas y externas” y en ellas se ponen de manifiesto las posibles desviaciones del sistema con el fin de poder tomar las medidas correctoras oportunas.

6.4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Como se mencionó en apartados anteriores, todos los procesos de relevancia en la calidad del servicio son identificados estableciendo indicadores para su control y objetivos para determinar que se alcancen los resultados previstos. Estos indicadores quedan registrados para su estudio a través del Anexo 2 “Ficha del indicador” donde figura:

- Indicador.
- Objetivo que se persigue con dicho indicador.
- Fórmula de cálculo.
- Datos.

- Periodicidad.
- Responsable del cálculo.
- Otros.

Los resultados obtenidos del análisis de los indicadores sirven de base para la apertura de acciones correctoras y preventivas con el fin de mejorar continuamente el SGI.

Siempre que un servicio realizado a un cliente sea considerado como no conforme respecto a las especificaciones establecidas, se debe actuar en todo momento en base a lo descrito en el procedimiento PGI-17 “No conformidades”.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Registro 2: FICHA DE INDICADOR

Registro 3: SOLICITUD DE NUEVO PROYECTO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA	Fecha: 13-06-2008
	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS	Código: IT-13.01 Revisión:00 Página: 393 de 11

SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PROYECTOS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. COMUNICACIONES INTERNAS

6.1.1. COMUNICACIÓN DE GESIN A SUS COMPONENTES

6.1.2. COMUNICACIONES DE LOS COMPONENTES A GESIN

6.2. CAPTACIÓN DE NUEVOS PROVEEDORES

6.3. LANZAMIENTO DEL PROYECTO

6.4. DESARROLLO DEL PROYECTO

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento, es establecer:

- Las pautas de implantación, seguimiento y control que se van a realizar en cada uno de los proyectos en los que Gesin Asesoría Integral, S.L. participe de forma directa con cualquiera de sus clientes.
- El proceso que regule y controle, el flujo del seguimiento y comunicación entre las partes interesadas internas y externas de Gesin Asesoría Integral, S.L.

Se considera parte interesada interna a todo el personal de Gesin y, como parte interesada externa se considera al resto de personas que participen de manera directa o indirecta en la relación contractual existente.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, dicha instrucción técnica podrá aplicarse en aquellos casos en los que a pesar de no mantener una relación directa con el cliente, se participe de cualquier manera en los trabajos contemplados.

2. ALCANCE

Dicho procedimiento será de aplicación a todos los proyectos y afectará a todo el personal que participe en ellos.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-16 “Auditorías internas y externas”
- PGI-15 “Satisfacción del cliente”

4. DEFINICIONES

De esta instrucción técnica no se deriva ninguna definición específica.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable de Proyectos

- Ser el interlocutor entre el cliente y la Dirección para el desarrollo de los trabajos
- Velar por el buen desarrollo del servicio contratado.

- Lanzamiento de proyectos.
- Supervisar tanto la ejecución de los trabajos, como a las personas que participan en ellos.
- Solventar las dudas/problemas que se les puedan plantear a las personas encargadas de ejecutar el proyecto, en su caso reorientando la cuestión a las distintas áreas, en el caso de que la duda plantea no entre en el ámbito de actuación de dicho responsable.

6. DESARROLLO

6.1. COMUNICACIONES INTERNAS

6.1.1. Comunicaciones de G GROUP a sus componentes

Las circulares informativas, avisos o normas, que se difundan en Gesin Asesoría Integral, S.L., serán elaboradas por la Dirección, o por cualquiera de los responsables de las distintas áreas que componen el grupo.

En la mayoría de los casos dichas comunicaciones se pretenderá hacerlas por E-mail, para asegurar que la información llega a su destino, y que los destinatarios han sido informados. Por ello será obligatorio para todos los componentes, confirmar las lecturas de todos los correos electrónicos destinados.

6.2.2. Comunicaciones de los componentes a Gesin Asesoría Integral, S.L.

Las partes interesadas que quieran hacer alguna sugerencia o consulta se dirigirán para ello al técnico responsable de cada área. A continuación se detallan la forma de contacto de las distintas áreas y los temas sobre los que responden:

ÁREA	RESPONSABLE	E-MAIL	TELEFONO	TEMAS
CONTABILIDAD				
RECURSOS HUMANOS				
DESARROLLO Y COMUNICACIÓN				
TÉCNICO DE PREVENCIÓN				
FORMACIÓN				
ECONÓMICAS				

6.2. CAPTACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS

Cada vez que el responsable del área comercial tenga que efectuar unas especificaciones técnicas para algún proyecto, mantendrá una reunión con el responsable de proyectos a fin de informarle del contenido de las mismas.

El contenido de dicha reunión versará sobre:

- Información sobre el cliente que requiere la prestación del servicio.
- Contenido de la especificación técnica por parte del cliente
- Contenido de la especificación técnica ofertada
- Lugar de prestación del servicio
- Duración del proyecto
- Fecha para su implantación y desarrollo
- N° de personas que conforman el proyecto

Tanto si el pedido es aceptado o no, así como si es necesaria alguna modificación que afecte al contenido del mismo se mantendrá informado al responsable de proyecto.

Antes del comienzo de la prestación del servicio el responsable del Departamento de Comunicación, se pondrá en contacto con el cliente para tratar los temas que se especifican a continuación.

6.3. LANZAMIENTO DEL PROYECTO

Una vez se haya puesto en contacto el responsable del Departamento de Comunicación con el cliente, la persona responsable de la ejecución del proyecto acudirá en persona al centro de trabajo donde mantendrá una reunión, a fin de aclarar y delimitar todos aquellos aspectos que incumban al desarrollo de los trabajos, entre ellos:

- Presentación a la propiedad, de las personas que lleven a cabo las tareas.
- Organización y desarrollo de los trabajos.
- Método de comunicación/contacto con el cliente.

En aquellas ocasiones en las que el Técnico responsable de la implantación de un proyecto cuente con un Técnico encargado de desarrollarlo, deberá darle toda la formación / información indispensable para la correcta ejecución del trabajo.

En primer lugar le hará entrega de un dossier que contendrá:

- Información relativa al puesto de trabajo a desempeñar
- Funciones. Derechos y Obligaciones
- Formatos de registros (en blanco y cumplimentados) que servirán de base para los trabajos: acta comienzo obra, revisión Plan de Seguridad, hoja de gastos...
- Forma de contacto con las distintas áreas que conforman Gesin Asesoría Integral, S.L.

Acto seguido el responsable del proyecto informará al Técnico correspondiente sobre la metodología a seguir en el quehacer diario: hoja de control de gastos, parte de horas...

Existirá durante unos días un solapamiento en los trabajos, en los cuales el Técnico será tutelado por el responsable y en el que se trabajará de forma conjunta para enseñar/solventar los pormenores de las tareas a ejecutar.

6.4. DESARROLLO DEL PROYECTO

Una vez hayan comenzado a ejecutarse las tareas, el responsable del proyecto deberá hacer un seguimiento minucioso al trabajador.

- **Sistemática para el control de personal**

El responsable de proyecto mantendrá (en aquellos casos en los que no pueda tener presencia física) telefónicamente o por E-mail, contacto semanal con el personal que desarrolla las tareas, a fin de conocer tanto la ejecución de los trabajos como de las necesidades que le surjan al trabajador en su labor diaria.

Por ello, cualquier cuestión referente al desarrollo del proyecto, deberá hacerse directamente al responsable del proyecto, el cual tratará de resolverlas a la menor brevedad posible. Si la cuestión planteada, entra en el ámbito de actuación de cualquiera de las distintas áreas que conforman Gesin Asesoría Integral, S.L., el responsable de proyecto se pondrá en contacto con el responsable de dicha área, para transmitirle dicha información.

La persona designada como responsable recabará del personal la siguiente información:

- Partes de horas de trabajo
- Informes, cuestionarios

- Solicitud de periodo vacacional (que transmitirá a RR.HH).

7. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de esta instrucción técnica, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008 Código: PGI-14
	REQUISITOS DEL CLIENTE	Revisión: 00 Página: 401 de 12
Nº Copia no controlada:		Firma: Fecha:

REQUISITOS DEL CLIENTE

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

6.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

6.2.1. Ofertas

6.2.2. Tarifas

6.2.3. Solicitudes

6.3. MODIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

6.4. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: OFERTA A CLIENTES

Registro 2: CONTROL DE PROYECTOS

Registro 3: CONTROL DE OFERTAS

Registro 4: ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Registro 5: FICHA DE CLIENTES

Registro 6: DIAGRAMA DE FLUJO: SOLICITUD DE OFERTA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer los criterios y responsabilidades relacionados con la revisión de las ofertas, solicitudes y contratos de los clientes así como de la identificación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio con el fin de asegurar que están definidos y la Consultora tiene capacidad para cumplirlos.

Asimismo se ha desarrollado la comunicación y la retroalimentación con los clientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todas las ofertas, solicitudes y contratos de los clientes, a los catálogos y a las tarifas de Gesin Asesoría Integral, S.L. así como a sus sucesivas modificaciones.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

- PGI-15 “Satisfacción del cliente”

4. DEFINICIONES

- **Acción preventiva**: es el proceso de analizar múltiples fuentes de información con el propósito de detectar cualquier debilidad en el sistema y localizar problemas potenciales. El proceso de acción preventiva incluye además las acciones que se tomen para prevenir que esas debilidades o esos problemas potenciales se vayan a convertir en problemas reales.
- **Acción correctiva**: es el conjunto de actividades que se desarrollan para seguir la pista de un problema hasta descubrir su causa; generar soluciones para evitar su repetición, implementar los cambios que sean necesarios y asegurar que esos cambios sean permanentes y produzcan el resultado deseado.
- **No Conformidad**: se refiere al incumplimiento de cualquier requisito especificado en el Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABILIDADES

Los responsables de las actuaciones descritas se enumeran a lo largo del presente procedimiento. No obstante las actividades de mayor relevancia dentro del proceso son las de elaboración o modificación de las ofertas, tarifas, etc. que efectúan los responsables de área y la revisión de los mismos por parte del RC.

6. DESARROLLO

6.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

Los requisitos que Gesin Asesoría Integral, S.L. debe tener en cuenta en la prestación de sus servicios a los clientes son:

- Los requisitos especificados por el cliente para el servicio, incluyendo además aquellos que tengan que ver con las actividades de entrega. Estos requisitos especificados por los clientes se identifican a través de las peticiones que realizan, además existen otras fuentes de información como son los cuestionarios de satisfacción de los clientes, sugerencias y reclamaciones.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso previsto o especificado del servicio son detectados generalmente por personal de Administración, tales como la amabilidad, rapidez y sencillez a la hora de atender a los clientes o incluso ofrecer información adicional sobre el servicio solicitado.
- Los requisitos legales y reglamentarios relativos a los servicios ofrecidos por Gesin Asesoría Integral, S.L son identificados por el Responsable de Calidad. **Para ello se dispone de la información** suministrada por los organismos oficiales de certificación, suscripciones a revistas, etc. en los que aparecen recogidos los requisitos que le son de aplicación. Es importante incluir estos requisitos en el listado de documentos en vigor y comunicar y distribuir, si procede, dicha normativa al personal afectado.

6.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

El RC de Gesin Asesoría Integral, S.L se encarga de revisar tanto las solicitudes de los clientes como las ofertas que se le hacen para asegurarse de que se cumple con todos los requisitos descritos y en caso de no ser así, se inicia un proceso de modificación de los documentos.

6.2.1 OFERTAS

Antes de presentar la oferta en el Registro RE- 14.01 de “Oferta a clientes”, el Responsable de Calidad debe revisarla. La revisión de la que se habla comprende los siguientes puntos:

- Comprobar que están adecuadamente recogidos todos los datos:
 - Datos del cliente.
 - Objetivos y alcance del proyecto.
 - Planificación del proyecto: Objetivos, alcance, metodología.
 - Presupuesto.

- El responsable del departamento implicado debe comprobar si el servicio que el cliente solicita se puede ofrecer y para ello consulta en el sistema informático o en el formato RE-14.02 de “Control de Proyectos”.

El personal del departamento afectado debe elaborar la oferta rellenando el formato citado y el RC lo firma para dejar evidencia de que ha sido revisado.

Para hacer un seguimiento de las ofertas lanzadas a las empresas, en Gesin Asesoría Integral, S.L. se rellena el formato RE-14.03 de “Control de ofertas”. En dicho formato se expone si la oferta está pendiente de respuesta, si ha sido rechazada, aceptada o se solicita una modificación de las condiciones iniciales y los motivos que llevaron a tal decisión.

En caso contrario, cuando el cliente está conforme con todos los términos de la propuesta, se cumplimenta el formato RE-14.04 de “Aceptación de la oferta”.

En el caso de que las condiciones de la oferta se acuerden verbalmente con el cliente, se anotan los datos citados anteriormente y se le envía la oferta para que así quede registrado.

Una vez aceptadas las condiciones de la oferta se procede a la firma del contrato en el que se deja constancia de los servicios contratados, el precio y el tiempo estimado para su ejecución.

6.2.2 TARIFAS

Cuando se elaboran las tarifas es también preciso hacer una revisión de las mismas para comprobar que están claramente definidas las características de los servicios y que la organización está capacitada para cumplir con lo expuesto en dichas tarifas.

Como evidencia de la revisión firmará el original de la tarifa o catálogo y lo archivará el Responsable de Calidad.

6.2.3 SOLICITUDES

Al igual que con las ofertas y las tarifas, las solicitudes se revisan para asegurarse de que se han resuelto las posibles discrepancias que hayan podido surgir respecto a la oferta inicial.

Las solicitudes de modificación de una oferta pueden llegar a través del fax, correo electrónico, llamada telefónica, etc. En cualquiera de estos casos, debe quedar registrada tal solicitud en el formato de control de ofertas que se cita en el apartado anterior.

6.3 MODIFICACIONES DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.

En los casos en que el cliente solicita la modificación de una oferta, tarifa o solicitud anterior el departamento afectado por dichas reclamaciones es el encargado de elaborar de nuevo el escrito objeto de la modificación. Es importante que estos cambios queden registrados, para lo cual tanto el

documento inicial como el modificado son archivados por el Responsable de Calidad con el fin de tenerlos en cuenta para ofertas futuras a ese mismo cliente.

Antes de la entrega se vuelve a realizar una revisión por parte del RC para asegurarse de que se cumple con los requisitos especificados, tal y como se describe en el apartado anterior de revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

6.4 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

La comunicación con el cliente se establece por los canales de comunicación cotidianos como son por contacto directo, llamada telefónica o por escrito (vía fax o e-mail).

Por cada cliente, el responsable de Administración crea una ficha con el formato RE-14.06 de "Ficha de clientes", de las que se tienen también copias informáticas. En estas fichas figuran datos de la empresa como son el nombre de los directivos, el de la empresa, la dirección o los servicios que solicita.

El personal de administración puede recibir las reclamaciones y sugerencias de los clientes originadas en su operativa diaria y gestionarlas según lo dispuesto en el PGI-17 "No conformidades".

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: OFERTA A CLIENTES

Registro 2: CONTROL DE PROYECTOS

Registro 3: CONTROL DE OFERTAS

Registro 4: ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Registro 5: FICHA DE CLIENTES

Registro 6: DIAGRAMA DE FLUJO: SOLICITUD DE OFERTA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:

	Fecha:
--	---------------

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Código: PGI-15 Revisión: 00 Página: 412 de 21

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. NORMATIVAS

3.2. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

6.2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

6.3. RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES

6.4. SUGERENCIAS DEL CLIENTE Y DEL PERSONAL

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Registro 2: SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Registro 3: CONTROL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Registro 4: INFORME DE RECLAMACIÓN

Registro 5: SUGERENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objeto definir los criterios y responsabilidades para lograr la plena satisfacción del cliente y de otras partes interesadas en la prestación de los servicios por parte Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación a todas aquellas actividades de la organización relacionadas con la calidad, prevención y aspectos medioambientales en los productos y en los servicios prestados.

3. REFERENCIAS

3.1. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001: 1999

3.2. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”
- PGI-09 “Comunicaciones”

4. DEFINICIONES

- **Cliente interno:** Se aplica al colectivo de la propia organización (personal, mandos intermedios y superiores).
- **Cliente externo:** se aplica al colectivo de personas ajenas a la organización.

5. RESPONSABILIDADES

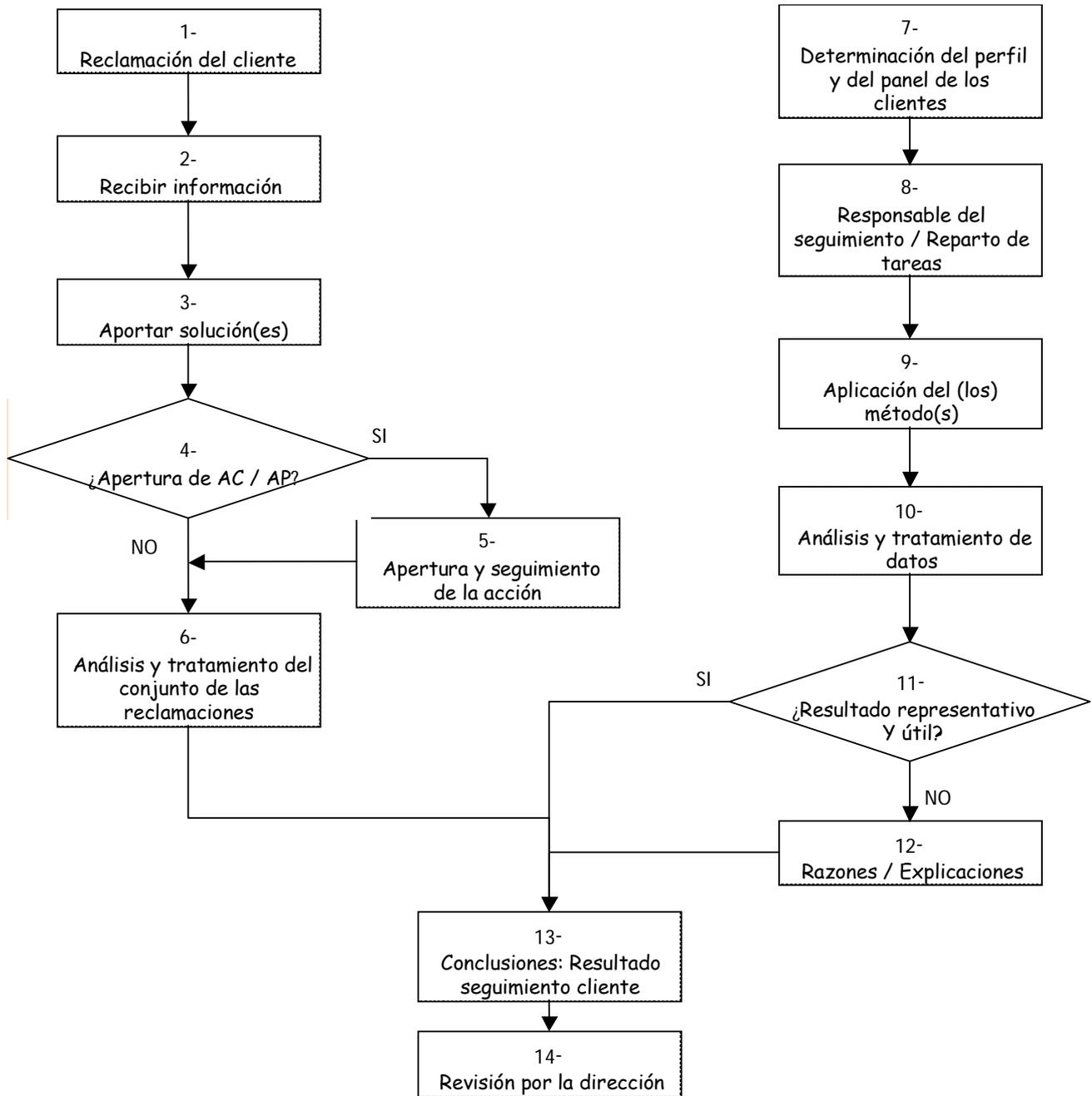
El personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. sobre el que recaen las distintas responsabilidades de elaboración, tramitación o resolución de reclamaciones, sugerencias, etc. se enumera a lo largo del presente procedimiento; no obstante se pueden resumir de la siguiente manera:

- **Cualquier empleado:**
 - Recepción de reclamaciones.
 - Comunicación de reclamaciones al RC.
 - Elaboración de sugerencias.

- **Responsable de Calidad:**

- Recepción, análisis y resolución de la reclamación.
- Archivo de las reclamaciones.
- Elaboración y evaluación de las encuestas de satisfacción del cliente.
- Tramitación y resolución de las sugerencias de clientes y empleados.

6. DESARROLLO



1 Reclamación del cliente.

La información que llega a la empresa puede constituir una queja por parte del cliente.

2 Recibir información

Esta queja se transmite a la empresa por llamada telefónica, por carta, por fax, por comunicación del encargado del centro de trabajo.

La información está transmitida al responsable de calidad que cumplimentará el anexo “Informe de no conformidades”. (Procedimiento PGI-17)

3 Aportar solución(es)

El responsable de calidad, con la ayuda del departamento involucrado en la queja, y también con la aprobación de la Gerencia, aporta una solución inmediata a la reclamación en la medida de lo posible.

4 ¿Apertura de AC/AP?

Dependiendo de la envergadura o la repetición del problema detectado por la reclamación y del impacto sobre la satisfacción del cliente, el responsable de calidad proceda a la apertura de una acción correctiva o de una acción preventiva.

5 Apertura y seguimiento de la acción

Se proceda según el procedimiento PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”.

6 Análisis y tratamiento del conjunto de las reclamaciones

Una vez al año, ante la revisión por la dirección del Sistema de Calidad, el responsable de calidad realiza un análisis de las reclamaciones de los clientes recibidas durante el periodo.

Se analizará la repetibilidad de los motivos de las reclamaciones, la gravedad de las mismas así como la eficiencia y las consecuencias de las soluciones inmediatas aportadas (tanto para la empresa como para el cliente).

7 Determinación del perfil y del panel de los clientes

Una vez al año, los responsables de las diferentes áreas de Gesin Asesoría Integral, S.L. y la gerencia realizan la definición y el seguimiento de la información relativa al Sistema de Calidad.

También, a través de los objetivos enunciados para el periodo, se define la manera de actuar cuanto al seguimiento de la satisfacción de los clientes.

Durante la elaboración de los objetivos, se determinará el perfil del cliente que se va a estudiar más con detalle durante este periodo a fin de realizar un análisis más fino.

En Gesin Asesoría Integral, S.L., se ha determinado la siguiente tipología de clientes:

- 1- Clientes A: Aquellos clientes que abarcan el mayor porcentaje de servicios.
- 2- Clientes B: Resto de clientes de bajo volumen de servicios.

8 Responsable del seguimiento / reparto de las tareas

Durante la reunión anual, se habrán determinado los responsables de estas acciones que se encargará de recopilar la información relativa a la satisfacción del cliente.

Tanto el responsable del seguimiento y el reparto de las tareas como el método y sus condiciones, se constan en los indicadores de este mismo proceso.

9 Aplicación del (los) método(s)

El responsable de calidad determinará el método más apropiado para seguir y centrar el seguimiento que se va a desarrollar:

- encuestas directas (cuestionario de calidad en Castellano y en Inglés)
- otras (reuniones con el cliente)

También se determina la proporción de respuestas que necesitamos para que sea representativo. Del mismo modo, se necesita definir y poner a disposición los medios necesarios para la realización de esta tarea, cuando sea considerado necesario por el buen desarrollo del seguimiento. El método elegido se presenta en anexo de este procedimiento.

10 Análisis y tratamiento de datos

El responsable de calidad recopila los datos obtenidos de la aplicación del método y proceda al tratamiento de los datos. Por eso, se va a seguir la metodología establecida por el (los) indicador(es) detallado(s) al final de este mismo procedimiento. Este tratamiento de los datos se guarda bajo formato informático o papel.

11 ¿Resultado representativo y útil?

Según el análisis de los datos, el responsable de calidad determinará, si, según él, los datos son representativos (por ejemplo, no lo serán cuando la muestra es demasiado pequeña o bien las respuestas demasiado generales). El responsable de calidad podrá evaluar la utilidad de esos datos para mejorar la satisfacción de los clientes.

12 Razones /explicaciones

En caso de que el responsable de calidad detecte resultados no representativos o bien poco útiles, se determinarán las posibles razones y explicaciones para la obtención de este resultado.

13 Conclusiones: resultado seguimiento a clientes:

El responsable de calidad recopila los resultados generados por:

- Las Reclamaciones de los clientes,
- El (los) método(s) de información elegido para medir la satisfacción del cliente.
- El resultado de los indicadores relativos a la satisfacción del cliente.
- Los otros datos que se han considerado pertinente para la evaluación de la percepción de los clientes (por ejemplo, la información sobre la percepción de un cliente que no pertenece al panel de cliente estudiado en el periodo).
- Artículos, encuestas, estudios de mercados publicados en la prensa o en otros medios, etc. que están a disposición y que pueden ser útiles.

Con todos estos datos, el responsable de calidad los reflejará en el formato "Informe de no conformidades" (PGI-17).

14 Revisión por la dirección

Los datos emitidos por el responsable de calidad formarán parte de la información para la Revisión por la Dirección. Se tomarán en cuenta en la definición de los objetivos del seguimiento del periodo y para que se definan los medios adecuados para la mejora de la satisfacción del cliente.

6.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Las fuentes a través de las cuales el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. recibe información sobre la satisfacción del cliente van a ser preferentemente:

- Las encuestas: para ello se crea el Anexo 1 "Cuestionario de satisfacción del cliente".
- Información obtenida de los clientes a través del personal de los departamentos.

- Las reclamaciones de los clientes.

Para asegurar que las tareas van según lo acordado con el cliente, se utiliza el Anexo 2 “Seguimiento del proyecto” en el que se refleja si las condiciones fijadas en el contrato se están cumpliendo. De esta forma los técnicos de Gesin Asesoría Integral, S.L. hacen un exhaustivo seguimiento del proyecto mediante el cual se aseguran tanto el cumplimiento de las necesidades del cliente como su conformidad con el servicio que se está prestando.

También es importante hacer una valoración de los servicios prestados por parte del propio personal de la organización, para ello se utiliza el Anexo 3 “Control de satisfacción del cliente”. En este formato de carácter interno se refleja el grado de perfección con el que se han llevado a cabo las tareas propias de un servicio contratado como cumplimiento de los plazos de entrega, rapidez en la atención de incidentes que puedan surgir, adaptación a las necesidades del cliente, etc.

El encargado de cumplimentar el formato es el técnico designado para el proyecto, sobre él recae la responsabilidad de valorar como se han adecuado los servicios prestados a los requisitos iniciales del cliente.

6.2 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

La persona encargada de confeccionar los cuestionarios de satisfacción de cliente es el RC y para su elaboración puede solicitar la ayuda de los responsables de los departamentos técnicos.

El responsable de Calidad lleva a cabo un muestreo aleatorio que consiste en extraer una muestra representativa del total de clientes, de esta forma se obtiene una muestra aleatoria.

El tamaño de esta muestra aleatoria (n) de la población total de clientes se distribuye según el modelo de Distribución T de Student.

El cálculo de n se realiza de la siguiente forma:

A) La población total de clientes (N) es desconocida:

$$n = (t_{\alpha})^2 \sigma^2 / d^2$$

B) La población total de clientes es conocida:

$$n = N (t_{\alpha})^2 \sigma^2 / d^2 (N-1) + (t_{\alpha})^2 \sigma^2$$

siendo:

- t_{α} : el parámetro t de la distribución de Student, que se encuentra tabulado.
- $1-\alpha$: el nivel de confianza. En el caso típico será del 95%, $1-\alpha=0,95$ $\alpha=0,05$ con lo que $t_{\alpha} = 1,96$
- σ : la desviación típica, obtenida de $\sigma^2 = \sum (m - V_i)^2 / n$ donde V_i representa la opinión de la encuesta "i" de la muestra de n encuestas.
- d: el error máximo. Deseamos para el estudio un 10% de error y dado que la puntuación va de 1 a 5 nos queda que $d=0,5$

Debido a que antes del primer muestreo desconocemos el tamaño n de la muestra y la media m muestral supondremos la σ más desfavorable. Como las respuestas van a oscilar entre 1 y 5, la σ en el caso más desfavorable valdrá:

$$\sigma^2 = (n/2(5-3)^2 + n/2(1-3)^2) / n = 4$$

Para los siguientes muestreos el valor de σ se puede estimar tomando como base el valor del último muestreo.

El número n de encuestas a realizar será de:

$$n = [100 * (1,96)^2 * 4] / [(0,5)^2 * (100-1) + (1,96)^2 * 4] \approx 38 \text{ encuestas}$$

Una vez determinado el número de encuestas a realizar la función aleatoria determinará de forma aleatoria a qué clientes se les enviarán las encuestas.

El RC estudia la información resultante de las encuestas realizadas junto con los responsables de los departamentos tomándose las acciones siguientes:

Cuando en un cuestionario, alguna pregunta tenga como valor obtenido igual o menor que dos, el RC lo registra siguiendo el procedimiento PGI-17 “No conformidades”

Si alguna de las puntuaciones globales de las preguntas, disminuye su puntuación respecto al anterior, el responsable de Calidad toma en consideración el inicio de un estudio de acciones preventivas para eliminar el riesgo de una posible no conformidad siguiendo el procedimiento PGI-24 “Acciones correctivas y preventivas”.

El resultado de dicho análisis se comunica a los responsables de las distintas áreas para su conocimiento y control iniciándose, en caso de una evolución negativa o una desviación sobre los objetivos marcados, una acción correctiva, si se considera necesario.

Asimismo, deberán estar disponibles, en la medida de lo posible, antes de la celebración del último comité del año, para su tratamiento en el mismo, y para tomar las acciones de mejora de la eficacia del SGI para el nuevo año a planificar.

6.3. RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES.

La recepción, tratamiento y resolución de las reclamaciones de los clientes es uno de los factores principales para conseguir la satisfacción de los mismos, consiguiendo mantener así su fidelidad.

La adecuada tramitación y contestación de las reclamaciones de los clientes tiene varias consecuencias importantes para Gesin Asesoría Integral, S.L:

- Mejorar el prestigio e imagen de la empresa.
- Eliminar las causas que han producido la reclamación.
- Evitar la pérdida de clientes.
- Aumentar la satisfacción de los clientes.
- Evitar pérdidas económicas por costes de no-calidad.

Las reclamaciones de los clientes pueden ser recibidas por cualquier empleado de la organización.

Toda persona que recibe una reclamación se la hará llegar al responsable de Calidad que es el encargado de registrarla utilizando el Anexo 4 “Informe de reclamación” en el que deben cumplimentarse como mínimo los siguientes campos:

- Identificación de la reclamación: fecha, cliente, etc.
- Identificación de la persona receptora.

- Motivo y documentación anexa, donde se anotarán los motivos por los que el cliente reclama.

Toda reclamación tramitada por el RC es analizada para encontrar las causas de la misma y proceder a su resolución con la ayuda del responsable del área afectada, comunicando al cliente la solución adoptada.

Todas las reclamaciones recibidas se presentan en el comité de calidad para su lectura y análisis. En los casos en los que el comité determine se abrirán acciones correctivas o preventivas.

Las reclamaciones se identifican para su posterior archivo por parte del RC de la siguiente manera:

R-XX/YY

Donde:

XX: es un número secuencial.

YY: son los dos últimos dígitos del año correspondiente.

6.4. SUGERENCIAS DEL CLIENTE Y DEL PERSONAL.

Este apartado engloba tanto las sugerencias de mejora del SGI emitidas por los empleados o los clientes, como las propuestas de mejora resultantes de las auditorias internas del sistema o la detección de insatisfacciones en los clientes aunque no se haya recibido ninguna queja.

Cualquier persona de la empresa que detecte en su operativa diaria o en cualquier otro proceso o actividad que considere que debe mejorarse, puede realizar una sugerencia de mejora mediante el Anexo 5 "Sugerencias".

También los clientes pueden proponer sugerencias mediante:

- Comunicación por escrito, en el formato existente en mostrador de “Sugerencias”
- Comunicación verbal o telefónica: El personal de mostrador o persona que la reciba anota las sugerencias en el formato “Sugerencias” depositándola en el buzón a tal efecto o entregándosela al RC.
- Por fax, carta, u otros medios.
- Los cuestionarios de satisfacción del cliente.

El RC decide con los responsables de los departamentos afectados la estimación de dicha sugerencia, en caso de aceptarse la sugerencia pasa a ser una acción preventiva aplicándose a lo dispuesto en el Procedimiento PGI-24 “acciones correctivas y preventivas”. Si la sugerencia del cliente es aceptada, el RC comunica al cliente su aceptación

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Registro 2: SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Registro 3: CONTROL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Registro 4: INFORME DE RECLAMACIÓN

Registro 5: SUGERENCIAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS	Código: PGI-16 Revisión:00 Página: 430 de 21

AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha

Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. AUDITORIA INTERNA CON AUDITOR INTERNO

Generalidades.

Planificación de la Auditoría.

Preparación de la Auditoría.

Ejecución de la Auditoría.

- Desarrollo de la Auditoría

- Resultados de la Auditoría
- Informe final

Desarrollo de la Auditoría.

Resultados de la Auditoría.

Informe final.

Seguimiento y cierre de la Auditoría.

6.2. AUDITORIA INTERNA CON AUDITOR EXTERNO

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Registro 2: PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Registro 3: REGISTROS DE CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN DE
AUDITORES INTERNOS

Registro 4: INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Anexo 1: REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE
AUDITORES INTERNOS

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El procedimiento que nos ocupa tiene por objeto establecer los criterios bajo los cuales deben desarrollarse las auditorías internas y externas que se lleven a cabo en Gesin Asesoría Integral, S.L. para verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas en el SGI, y por otra parte, para evaluar la efectividad de dicho sistema.

2. ALCANCE

Las auditorías internas y externas de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales se realizan sobre todas las actividades de la empresa que tienen incidencia en los servicios ofrecidos y de todos los requisitos especificados en la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:1999.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 7/1994 de Protección Ambiental de Andalucía
- Ley 10/1998, de 32 de Abril, de Residuos

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-09 “Comunicaciones”
- PGI-12 “Compras”
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Auditoria:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales satisfacen las

disposiciones previamente establecidas, y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos.

- **Auditor:** Persona cualificada para realizar auditorías y designada para una en concreto.
- **Auditado:** Responsable de una actividad que va a ser auditada, ya sea por completo o de parte de ella.
- **Tipos de Auditorías internas:**

- **Auditoría del Sistema de Calidad:** Es el examen de las actividades realizadas en las diferentes organizaciones de la empresa con la finalidad de conseguir la evidencia objetiva del cumplimiento de las medidas establecidas tanto por el SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L., como de los requisitos del Cliente y comprobar que estas medidas son efectivas.

En función de las no conformidades detectadas se definirán las acciones correctoras oportunas, comprobándose posteriormente el cumplimiento de las mismas.

Las auditorías internas del SGI son unas herramientas para poder comprobar la eficacia del Sistema y proceder a su modificación y mejora cuando sea conveniente.

- **Auditoría de proceso:** Son aquellas auditorías que se realizan sobre procesos, para asegurar que se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos e instrucciones técnicas escritas y pautas de actuación correspondientes, utilizando la documentación aplicable y los medios establecidos.

- **Auditoría de Producto/Servicio:** Son aquellas que se realizan sobre el producto/servicio final, después de haber sido revisado y aceptado para comprobar que el proceso de desarrollo es el adecuado y que se han cumplido todos los requisitos establecidos. Con esta herramienta se garantiza que el Producto Final está conforme con las especificaciones aplicables.

- **Auditoría de la Calidad:** Examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la Calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si el Sistema de la Calidad es efectivo y adecuado para alcanzar los objetivos.
- **Desviación:** Fallo en el funcionamiento del Sistema de la Calidad o falta de cumplimiento con los propios requisitos especificados, en contra de lo establecido en los documentos escritos; o bien falta de cumplimiento u omisión dentro de la documentación del Sistema de la Calidad de TPC, de cualquiera de los requisitos contenidos en la Norma UNE-EN-ISO 9001/00
- **Evidencia Objetiva:** Informaciones, comprobantes o constataciones de hechos de naturaleza cuantitativa o cualitativa que se basan en observaciones y/o medidas y que pueden verificarse.
- **Indicios:** Cualquier hecho que sugiera al auditor la existencia de una desviación del Sistema de la Calidad, pero que por si solo no constituye una evidencia objetiva.

5. RESPONSABILIDADES

- **Auditor jefe o Responsable de Calidad:**

- Elaboración y distribución del Programa de Auditorías Internas.
- Designar el Equipo Auditor.
- Solicitar la documentación necesaria a los responsables de departamento auditados.
- Reunirse con los auditados para revisar el desarrollo de la Auditoría y aclarar posibles discrepancias en cuanto a no conformidades u observaciones encontradas.
- Dirigir la realización de la Auditoría
- Preparar, junto con el resto del equipo auditor, el Informe de Auditoría.
- Distribuir y archivar el Informe de Auditoría.
- Evaluar la eficacia y verificar la implantación de las acciones correctivas emprendidas para corregir las desviaciones encontradas.
- Cierre de Auditorías Internas.

- Gerente:

- Aprobar el Plan y el Programa de Auditorías Internas

- Responsable del área auditada:

- Revisión y aprobación del informe de Auditoría
- Revisión del Plan de Auditorías internas.
- Colaborar con el equipo auditor en el desarrollo de la Auditoría.

- Proponer e implantar las acciones correctivas necesarias para corregir las desviaciones encontradas.

- Equipo auditor:

- Actuar de acuerdo con los requisitos aplicables a la Auditoria.
- Comunicar y clarificar los requisitos de la Auditoria.
- Conservar y salvaguardar los documentos pertenecientes a la Auditoria para:
 - Presentarlos cuando se requiera.
 - Asegurar su confidencialidad.
 - Tratar la información confidencial con discreción
- Cooperar con el Auditor Jefe.
- Colaborar con el Auditor Jefe en la realización del informe de Auditoria.

6. DESARROLLO

6.1. AUDITORIA INTERNA CON AUDITOR INTERNO.

- **Generalidades.**

En el proceso de auditoria, el auditor realiza una serie de observaciones que reflejan las posibles desviaciones entre los requisitos especificados y la puesta en práctica de los mismos. Para ello se basa en evidencias objetivas de la auditoria, algunas de las cuales pueden ser no conformidades, es decir,

representan incumplimientos a los requisitos especificados.

Los objetivos de las auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado son los siguientes:

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión Integrado con los requisitos especificados, así como su grado de implantación.
- Comprobar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado
- Cumplir los requisitos reglamentarios para acceder a determinados contratos/clientes.

En cuanto a la frecuencia de las auditorías internas, será como mínimo una al año y las fija el auditado dependiendo de los cambios que se produzcan en el propio Sistema de calidad, de los resultados de auditorías precedentes o de los requisitos de los organismos certificadores.

El proceso de auditoría se divide en tres etapas: planificación, preparación, y ejecución de la Auditoría.

- **Planificación de la Auditoría.**

La auditoría comienza con la elaboración del Plan de Auditoría, se lleva a cabo de forma anual y en el se especifican los siguientes datos:

- Año del Plan de Auditorías.
- Departamentos auditados y responsables de los mismos.
- Alcance (actividad o actividades objeto de la auditoría)
- Auditor (externo o interno). Ambos tipos deberán estar cualificados. En

el caso de ser interno no debe tener responsabilidades sobre las actividades objeto de la auditoria.

- Fecha prevista de ejecución.
- Revisiones firmadas.
- Lista de distribución.

El Responsable del SGI elabora, con periodicidad anual, el Plan de Auditorias Internas que cubre por completo todas las actividades que componen el SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L. Este plan será revisado por los responsables de los departamentos que van a ser auditados, y es aprobado por Gerencia.

Una vez aprobado el Plan, el técnico lo distribuye según la lista de distribución que aparece en el mismo y cuyo formato es el RE-16.01 de “Plan de Auditorias internas”.

Para confeccionar este Plan se deben tener en cuenta una serie de factores:

- Estructura del SGI, reflejada en el Manual de Gestión Integrada.
- Estructura de la organización de Gesin Asesoría Integral, S.L.
- Radicación y localización de los diferentes departamentos de la organización.
- Los resultados de anteriores auditorias.
- Los programas de auditorias externas: de entidades certificadoras y/o de clientes.
- Preparación de la Auditoria.

Al menos con dos semanas de antelación y para que las auditorias internas se lleven a cabo de manera sistemática y cumpliendo un calendario previamente establecido, el Responsable del SGI elabora un Programa de Auditorias Internas que cubre por completo todas las actividades que componen el SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L.. Este programa es revisado a través del Comité de Calidad, y aprobado por Gerencia.

Una vez aprobado, el Programa será distribuido a todos los implicados que se indiquen en la lista de distribución del mismo. Para la elaboración de este Programa se deben tener en cuenta los mismos factores que se han descrito para el Plan de Auditorias Internas. Así se establece en este procedimiento el formato RE-16.02 de "Programa de Auditorias".

Dependiendo de la criticidad que puedan tener cada una de las actividades, y a juicio del Responsable del SGI pueden programarse varias auditorias a la misma actividad dentro del plazo de validez del Programa. Todos los requisitos de la norma serán auditados al menos una vez al año.

En el Programa de Auditorias deben aparecer los siguientes datos:

- Actividad o actividades objeto de la auditoria.
- Auditor Jefe, que en el caso de tratarse de auditores internos es siempre el Responsable de Calidad y, si es necesario, integrantes del equipo auditor, que no deben tener responsabilidad sobre las actividades objeto de la Auditoria. En ningún caso puede pertenecer al equipo auditor personal del área auditada. El Responsable del SGI designará los auditores, verificando que éstos cumplen con los requisitos de formación o experiencia establecidos, para ello se crea el correspondiente formato RE-18.03 de "Requisitos de auditor interno". Para dejar constancia de esto, se incluye en el Programa los registros necesarios para certificar que los auditores son apropiados al cargo que van a desempeñar (RE-18.04).

- Áreas auditadas y los responsables de las mismas que van a ser los auditados.
- Periodo previsto de ejecución.
- Aprobación firmada por el Responsable del SGI y la Gerencia.

Además del programa, el Responsable del SGI solicita a los responsables del departamento auditado, con la antelación que considere necesaria, los procedimientos y documentación asociada, con el objetivo de analizarla para el posterior desarrollo de la auditoria.

En esta fase el equipo auditor prepara los documentos de trabajo como listas de comprobación, formularios, etc. y también se revisan documentos de referencia, informes de auditoria precedentes y cualquier tipo de información que el equipo auditor estime oportuno.

- **Ejecución de la Auditoria.**

- Desarrollo de la Auditoría

Se utilizarán las técnicas de auditoria necesarias para esclarecer cada requisito a auditar. Estas técnicas pueden incluir:

- Entrevistas y coloquios con las personas que llevan a cabo las actividades auditadas y con sus responsables.
- Muestreo de un conjunto amplio: de los registros, de los contratos, del personal, de los equipos, de las instrucciones.
- Trazado de la evolución secuencial de una actividad.

Se realizan, cuando se considera necesario, reuniones entre auditor y auditado, es decir; entre el Responsable del SGI y los responsables del resto de los departamentos. Estas reuniones durante el transcurso de la auditoria tienen por objeto revisar como se está desarrollando la misma y establecer, si cabe, variaciones al Programa de Auditoria. Siempre que se varíe este programa, se ha de comunicar a todas las personas afectadas.

Las verificaciones a efectuar durante la auditoria son, en general, de la siguiente naturaleza:

- Revisión de los documentos del Sistema de Gestión utilizados: se comprueba que cada departamento dispone de los Procedimientos e Instrucciones que le son aplicables, así como que el departamento auditado emite, distribuye y controla adecuadamente los documentos de los que es responsable.
- Examen de los registros de datos generados: se verifica el cumplimiento del Sistema en cuanto a formatos utilizados, sistema de archivo, destino, etc.
- Supervisión directa de operaciones de servicios: para comprobar que cada una de las actividades encomendadas a los departamentos se están desarrollando de la manera prescrita en la documentación del Sistema de Gestión Integral.

- Resultados de la Auditoría

Al finalizar la auditoria deben estar establecidos los resultados de la misma. Éstos deben entrar dentro de una de las siguientes categorías:

- **No conformidad**: no se cumple de forma sistemática, destacada o parcial alguno de los requisitos contenidos en el Sistema de Gestión Integrada que afectan o puedan afectar a la calidad, o al cumplimiento del Sistema.

- **Observaciones:** propuesta de cambios al SGI para mejorar su eficiencia o comentarios de la eficacia del Sistema.

El Responsable del SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L. debe aclarar con los auditados las discrepancias que pudieran existir en cuanto a las desviaciones de la auditoría. Para ello, los resultados de la misma se notifican a través del formato RE-16.05 de "Informe de Auditoría".

- Informe final

El Auditor Jefe, representado en Gesin Asesoría Integral, S.L. por el Responsable del SGI elabora junto con el resto del equipo auditor, si existe, el Informe Final de Auditoría. Este informe contiene, como mínimo, los siguientes elementos:

- Objetivo y alcance de la auditoría.
- Fecha de la auditoría.
- No conformidades encontradas, acordadas con los auditados.
- Observaciones propuestas, acordadas con los auditados.
- Conclusiones: apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad de las actividades auditadas con el SGI, y del grado de efectividad del sistema para garantizar la calidad de los resultados de las actividades auditadas.
- Revisión, aprobación y distribución a los auditados.

Este informe es revisado por los auditados a fin de que expresen sus posibles

discrepancias con las desviaciones encontradas, firmando su conformidad en el propio informe. En este momento el Auditor Jefe considera definitivo el Informe de Auditoría, firmando el mismo.

Una vez aprobado, el auditor distribuye dicho informe a todas las personas relacionadas en la lista de distribución.

El encargado de archivar este informe es el Responsable del SGI, al igual que ocurre con el resto de documentos que integran el sistema.

En un plazo máximo de 15 días, a no ser que se acuerde otra cosa, los responsables auditados abrirán las acciones correctivas correspondientes a cada una de las desviaciones y a las observaciones que crean convenientes. Estas acciones se harán conforme a lo establecido en el PGI-26 "Acciones correctivas y preventivas" y se indicará la fecha en la cual deban estar implantadas.

- **Seguimiento y cierre de la Auditoría**

Una auditoría no se considera cerrada hasta que ha sido verificada la implantación de todas las acciones correctivas y evaluadas la eficacia de las mismas.

Esta verificación la realiza el Responsable del SGI para cada acción correctiva. Una vez pasada la fecha establecida para su implantación, si no se ha implantado alguna de las acciones correctivas pertinentes, el Responsable del SGI notifica esta situación al auditado responsable, para que tome las acciones oportunas. En caso de que no se solucionen se presentará al Comité de Calidad para que tome una resolución sobre la misma.

Cuando son verificados y evaluados de forma satisfactoria los resultados de todas las acciones correctivas, se considera cerrada la auditoría por parte del Responsable del SGI.

6.2. AUDITORIA INTERNA CON AUDITOR EXTERNO.

Cuando la auditoria interna sea realizada por auditores externos, en la operativa descrita a continuación se tendrá en cuenta que:

- El Programa de auditoria realizado por los auditores externos debe ser aprobado por el Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L. y distribuido por el Responsable del SGI a los departamentos involucrados.
- El desarrollo de la auditoria seguirá lo descrito en el presente procedimiento cuando así se especifique, en caso contrario se autorizará a los auditores externos a utilizar sus propios procedimientos de actuación.
- En la reunión final el equipo auditor presenta el informe final de auditoria, siendo el Responsable del SGI el encargado de su distribución y archivo.
- Las acciones correctoras serán remitidas al auditor externo y deben ir acompañadas de la fecha en que será efectiva su implantación, señalando los responsables de la misma.
- El Responsable del SGI está en la obligación de comprobar que los auditores externos cumplen los requisitos de formación y experiencia que se especifiquen y éstos deben evidenciarlo mediante el correspondiente registro.
- Para la realización de estas auditorias se aceptarán los formatos utilizados por la entidad auditora, siempre que contengan al menos los mismos campos que los formatos que utiliza al respecto Gesin Asesoría Integral, S.L.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Registro 2: PROGRAMA DE AUDITORÍAS

Registro 3: REGISTRO DE CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

Registro 4: INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD

Anexo 1: REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE AUDITORES INTERNOS

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

8.HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	

Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	NO CONFORMIDADES	Código: PGI-17
		Revisión: 00
		Página: 448 de 12

NO CONFORMIDADES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. RECEPCIÓN DEL MATERIAL

6.2. ACTUACIONES CON PROVEEDORES

6.3. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

6.4. REGISTROS DE NO CONFORMIDAD

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: HOJA DE NO CONFORMIDAD

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática de actuación ante la aparición/detección de No Conformidades en los servicios prestados por Gesin Asesoría Integral, S.L., para su control, comunicación, tratamiento y registro.

Con independencia de la aplicación de este procedimiento, las No Conformidades dan lugar, cuando procede, a la implantación de Acciones Correctoras y Preventivas para eliminar las causas de las No Conformidades y mejorar los servicios, los procesos y el gobierno de los mismos (Ver Procedimiento PGI-22 "Acciones Correctivas y Preventivas").

Este procedimiento es de aplicación ante las No Conformidades detectadas en los puntos de control de los procesos, durante las actividades de prestación de los servicios o después de la prestación de

los mismos, como consecuencia de Incidencias y/o Reclamaciones de clientes.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todas las actividades de las que se puedan derivar productos o servicios que no sean conformes, tanto con los requisitos del cliente como con los requisitos legales y reglamentarios cuando son detectados antes de su entrega y también en el caso de haber comenzado ya el uso de dicho producto.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de prevención de Riesgos Laborales
- Ley 7/1994, de Protección Ambiental de Andalucía
- Ley 38/1972, de 22 de Diciembre, de Protección del ambiente atmosférico.
- Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001: 1999

3.3. DOCUMENTALES

- Manual de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-01 “Control de la Documentación”
- PGI-02 “Control de los Registros”
- PGI-04 “Aspectos Medioambientales”
- PGI-07 “Requisitos Legales”
- PGI-06 “Planificación de la actividad preventiva”
- PGI-08 “Política, objetivos y Metas”
- PGI-09 “ Comunicaciones”
- PGI-12 “Compras”
- PGI-13 “Seguimiento, medición, análisis y mejora”
- PGI-15 “Satisfacción del cliente”
- PGI-16 “Auditorías internas y externas”

4. DEFINICIONES

- **Servicio no conforme:** aquel servicio que incumple alguno de los requisitos que para él están especificados.

- **No Conformidad:** Incumplimiento o desviación de las expectativas de calidad en los procesos de prestación de los servicios y/o incumplimiento de los requisitos especificados.
Se cuentan como No Conformidades las incidencias, defectos detectados y daños en la carga, los fallos en la maquinaria que retrasan la operación, los siniestros o situaciones de riesgo, los retrasos en las operaciones y los incumplimientos en los horarios, errores que dan lugar a carga abandonada en tierra, robos de carga, reclamaciones de clientes y cualquier otra situación análoga a las anteriores y/o que suponga incumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Tratamiento:** Acción emprendida para solucionar a la mayor brevedad una No Conformidad. Puede ser de muy diferente naturaleza dependiendo de la No Conformidad y de las circunstancias.

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que se citan a continuación son las mismas que se describen a lo largo del presente procedimiento, aún así:

- **Detección e identificación de las no conformidades:** la responsabilidad recae sobre cualquier persona empleada en Gesin Asesoría Integral, S.L.
- **Propuesta de acciones destinadas a corregir la no conformidad:** Responsable del departamento que se ha visto afectado.
- **Codificación y archivo de la hoja de no conformidad:** la persona autorizada para esta labor es el Responsable de Calidad.

6. DESARROLLO

Las no conformidades pueden detectarse tanto en la recepción de material, como en el desarrollo de servicios por parte de los proveedores o de la propia empresa.

Cualquier empleado de Gesin Asesoría Integral, S.L. que encuentre una no conformidad está en la obligación de hacerla llegar al responsable que corresponda con el fin de que se tomen las medidas oportunas lo antes posible.

La sistemática a seguir cuando se localiza un producto dentro de Gesin Asesoría Integral, S.L. que no cumple con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión integral dependerá del tipo de producto o servicio que se vea afectado.

6.1. RECEPCIÓN DEL MATERIAL

La persona encargada de recoger/recibir el material que se haya solicitado o cualquier otra persona de Gesin Asesoría Integral, S.L. cuando compruebe que alguno de los productos no cumple con las condiciones requeridas; deberá informar al responsable del área afectada para que rellene el correspondiente Anexo 1 “Hoja de no conformidad”.

Dicho responsable se encarga de verificar que se lleva a cabo la devolución del material al proveedor para repararlo o sustituirlo por uno nuevo en caso de ser necesario.

6.2. ACTUACIONES CON PROVEEDORES

La persona que detecta cualquier tipo de incumplimiento de los requisitos que se acordaron con los proveedores en la prestación de un servicio o la venta de un producto tendrá que comunicarlo al responsable del área afectada para que se rellene la hoja de no conformidad.

La no conformidad se pone en conocimiento del proveedor mediante fax, llamada telefónica o correo electrónico para que tomen las medidas correctoras oportunas. En este caso se conserva, cuando sea posible, un registro para dejar constancia de que la no conformidad ha sido remitida a la empresa responsable y se archivará junto a la hoja de no conformidad correspondiente.

6.3. DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

Al detectar una inconformidad en los servicios que Gesin Asesoría Integral, S.L. presta a sus clientes, ya sea remitida por éste o por personal de la propia organización; el responsable del departamento al que corresponda completará la hoja de no conformidad.

Los requisitos especificados en la prestación de los servicios son incumplidos cuando dicho servicio presenta defectos en los plazos de entrega, implantación, etc.

En la prestación de los servicios pueden aparecer las siguientes no conformidades, localizadas en:

- a) Alguna deficiencia en la operativa diaria de Gesin Asesoría Integral, S.L.
- b) La realización de las auditorias
- c) Las especificaciones del SGI, cuando no se alcancen los resultados planificados.
- d) Las revisiones de la dirección, si durante una de sus reuniones determina tal necesidad.
- e) Los clientes, al presentar una queja relacionada con el servicio recibido.

Posteriormente el responsable del departamento afectado y el RC de Gesin Asesoría Integral, S.L. se reúnen para estudiar la posibilidad de tomar medidas

correctoras que supriman los errores que se han cometido o, en caso de ser necesario, rehacer el trabajo.

6.4. REGISTROS DE NO CONFORMIDAD

Las hojas de no conformidad son elaboradas por el Técnico de Calidad y se identifican de la siguiente manera:

HNC – XX/YY

Donde:

HNC indica Hoja de no Conformidad.

XX es un número secuencial.

YY corresponde al año en curso.

El encargado de archivar las hojas de no conformidad es el Responsable de Calidad de Gesin Asesoría Integral, S.L., que debe además realizar un seguimiento de las mismas para controlar que no se producen estas inconformidades de forma repetida.

Cuando se detectan reiteradamente ciertos errores deben tomarse cuanto antes las medidas oportunas para ponerles solución. Para ello, se propone una reunión del comité de Calidad en la que se establecen las pautas a seguir para reparar o eliminar definitivamente estas no conformidades.

En estas reuniones está presente el responsable del departamento correspondiente con el fin de poder colaborar aportando sus conocimientos del proceso afectado en la búsqueda de las medidas preventivas necesarias.

Finalmente estas reuniones se hacen constar en su correspondiente formato RE-01.11 "Acta de reuniones".

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: Hoja de no conformidad

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:

	Fecha:
Nº Copia no controlada:	Firma:
	Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	PLANES DE EMERGENCIA	Código: PGI-18
		Revisión: 00
		Página: 458 de 19

PLANES DE EMERGENCIA

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

6.2. TIPOS DE EMERGENCIA

6.3. EQUIPOS DE AUTOPROTECCIÓN

6.4. NORMAS DE ACTUACIÓN

6.5. IMPLANTACIÓN

6.6. RESPONSABILIDAD

6.7 FORMACIÓN E INFORMACIÓN DEL PERSONAL

6.8. MANTENIMIENTO DE LOS MEDIOS MATERIALES

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 2: INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 3: TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Anexo 1: CONCEPTOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Anexo 2: PRIMEROS AUXILIOS

Anexo 3: VÍAS DE SALIDA DE EMERGENCIA

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PLAN DE EMERGENCIA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto del presente procedimiento es analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios, evacuación de los trabajadores y su prevención, así como la prevención de impactos ambientales que pueden estar asociados a ellos.

2. ALCANCE

Es de aplicación a todos los planes de emergencia de la empresa, y de aplicación a todos aquellos departamentos de la Organización del Sistema que tengan competencia en situaciones de emergencias.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de la Prevención de Riesgos Laborales

3.2. NORMATIVAS

- ISO 14001: 2004
- OHSAS: 18001:2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-09 “Comunicación”
- PGI-05 “Evaluación de los riesgos laborales”
- PGI-04 “Aspectos medioambientales”
- Guía para el desarrollo de planes de emergencia contra incendios y de evacuación en los locales y edificios, Ministerio del Interior, 1984.

4. DEFINICIONES

- **Plan de emergencia:** El plan de emergencia es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia.
- **Emergencia:** cualquier situación no deseada e imprevista que pueda poner en peligro la integridad física de las personas, las dependencias y el medio ambiente, exigiendo una actuación y/o evacuación rápida y segura de las mismas.

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades que recaen sobre el Responsable del Sistema de Gestión Integrada son:

- Es el responsable de contactar con las instituciones y departamentos en caso de emergencia.
- Es el encargado de informar de los riesgos en caso de emergencia.
- Es el encargado de la colaboración con las instituciones y de la asignación de medios materiales en caso de emergencia.
- Responsable de la asignación de las tareas de limpieza de las instalaciones después de haber cesado una situación de emergencia.
- Mantener actualizado el listado de situaciones de emergencia.
- Informar ante cualquier situación de emergencia al gerente.
- Encargado del análisis y estudio de las causas que han llevado a la consecución de una emergencia una vez haya acaecido para poder prevenirlas.
- Es el encargado de la revisión del buen estado de las instalaciones contra los riesgos para que en caso de emergencia realicen adecuadamente su función de extinción.
- Realización de los planes de emergencia.

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, establece en su artículo 20 que el empresario, teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, debería analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores designando y formado para ello al personal encargado de poner en prácticas estas medidas.

Asimismo, los dispositivos contra incendios deberán ser adecuados a las dimensiones y uso de los locales, al número de personas presentes y a las características físicas y químicas de las sustancias existentes según lo indicado en el R.D. 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

Cuando se aborda la problemática de las emergencias en cualquier sector productivo, hay que partir de una premisa muy importante, las emergencias y los desastres pueden producirse en cualquier momento, súbitamente originándose por las más variadas causas y generando consecuencias imprevisibles. Así, los planes de emergencia son un instrumento muy útil para asegurar dos objetivos fundamentales:

- En primer lugar la seguridad de las personas: El plan debe completar unos medios, tanto humanos como técnicos, que aseguran la atención a posibles personas afectadas por el siniestro, teniendo prevista la posible evacuación de las instalaciones si las circunstancias así lo exigen.
- El segundo objetivo lo constituye la protección de bienes e instalaciones: La protección estructural y otras técnicas preventivas deben asegurar en todo momento la estabilidad de los edificios y como consecuencia indirecta, la seguridad de las personas que lo albergan.

La existencia de un plan propio de actuación en el caso de emergencia constituye una garantía para la disminución de posibles pérdidas que esta

podiera causar, pudiendo minimizar sus consecuencias de forma muy importante.

Por estos motivos se ha elaborado el presente Plan de Emergencia, en el que se recogen las bases técnicas para alcanzar los siguientes objetivos:

- Conocer los edificios e instalaciones, su peligrosidad y los medios de protección disponibles, las carencias existentes según la normativa vigente y las necesidades que deben ser atendidas prioritariamente.
- Garantizar la fiabilidad de todos los medios de protección y las instalaciones generales.
- Evitar las causas de emergencias
- Disponer de personas organizadas, formadas y adiestradas que garanticen rapidez y eficacia en las acciones a emprender para el control de las emergencias.
- Tener informados a todos los ocupantes del edificio de cómo deben actuar ante emergencia y en condiciones normales para su prevención.

6.2. TIPOS DE EMERGENCIAS

Se considera emergencia toda situación repentina, anómala y no deseada que, por su posibilidad de convertirse en un daño a personas y/o bienes materiales requiere una acción correctora inmediata de carácter prioritario.

Se consideran situaciones de emergencias las originadas por:

- Incendio
- Explosión

En función de la gravedad y de sus posibles consecuencias, las emergencias se clasifican en:

- Conato de emergencia

Corresponde a un accidente que puede ser controlado y dominándose de forma sencilla y rápida por el personal y con los medios de protección del centro.

- Emergencia

Corresponde a una situación en la que los equipos y medios de protección del centro necesitan la ayuda de los medios de socorro exteriores. Por lo general, conllevará la evacuación del centro.

6.3. EQUIPOS DE AUTOPROTECCIÓN

Los equipos de autoprotección están constituidos por personal especialmente organizado y preparado para prevenir y controlar las emergencias dentro del centro de trabajo, aunque no se debe olvidar que su misión principal es la prevención, es decir, evitar que se den las condiciones que puedan provocar la emergencia.

Dado el reducido número de trabajadores que componen la empresa Gesin Accesoría Integral, S.L, se designará a un solo responsable de emergencias. Éste será el máximo responsable del centro que esté presente en cada momento. En cualquier caso, deberá haber siempre una persona designada para asumir estas funciones.

▪ **Responsabilidad y funciones:**

- Evaluar el tipo de emergencia y tomar las decisiones que sean necesarias en cada caso.

- Avisar a las ayudas exteriores (Bomberos, Policías, Ambulancias, etc.).
- Coordinar la evacuación del personal y comprobar que el centro ha sido evacuado correctamente realizado recorridos de comprobación.
- Cooperar con las ayudas exteriores que acudan.
- Restablecer la actividad normal una vez finalizada la emergencia.
- Velar por el mantenimiento de las instalaciones y medios de protección existentes en el centro.

▪ **Funciones:**

En caso de incendio/explosión

- Cerrar puertas y ventanas, a fin de confinar el incendio.
- Cortar el suministro eléctrico.
- Actuar con los medios de protección adecuados.
- Colaborar con las ayudas exteriores en todo lo que soliciten.

6.4. NORMAS DE ACTUACIÓN

▪ Normas generales de actuación:

1. No perder el tiempo. Es necesaria una actuación rápida.
2. No perder la serenidad, ya que puede dar lugar a la toma de decisiones equivocadas.

- Normas de actuación en caso de conato de emergencia:

Antes de todo, es necesario tener presente que todo conato de emergencia puede llegar a convertirse en una emergencia si no es controlado con rapidez y eficacia. Por ello las consignas a seguir en caso de presentarse esta situación, serán las siguientes:

Toda persona que descubra una situación de emergencia debe avisar con la mayor rapidez posible al Responsable de Emergencias o la persona que le sustituya en ese momento, mediante los medios que se establezcan para ello.

El Responsable de Emergencias evaluará la actuación y tomará la decisión que considere apropiada (evacuación del centro, aviso a los bomberos, etc.) continuando, si procede, el Plan de Emergencias.

- Normas de actuación en caso de emergencia

Además de cumplir las acciones correspondientes a la situación de conato de emergencia, se pondrán en marcha las siguientes:

El Responsable de Emergencia decretará el inicio de una emergencia, ordenará la evacuación del centro de trabajo, dará las oportunas consignas y evaluará la de alertar a los servicios de ayuda exteriores. Cerrará las puertas y ventanas e intentará atajar la situación con los medios materiales de los que dispongan.

A la llegada de los servicios de ayudas exteriores, el personal de la empresa colaborará con ellos si lo considera oportuno.

- Normas generales de extinción de incendios/explosión

A la hora de atacar un incendio en el interior de un local:

- El Responsable debe situarse siempre en línea con la pared del recinto, dando espalda a la puerta.
- Intentará apagar el incendio con un extintor portátil, apuntando a la base de las lamas.

En el caso de que fuese necesario el empleo de agua mediante manguera:

- Antes de hacer uso de ella habrá que asegurarse que se ha realizado el corte del suministro eléctrico de la zona.

En la medida que sea posible se procederá a la retirada del material combustible no afectado próximo al foco del incendio.

Si por la magnitud del incendio fuese imposible el ataque:

- Se cerrarían todas las puertas del local afectado y se controlará su evolución desde el exterior, refrigerando puertas, paredes ...

Si el incendio es de pequeña magnitud y afecta a equipos eléctricos:

- Se ha usar extintores de CO₂ o en su defecto los de polvo químico seco.
- Se ha de tener la precaución de “No utilizar” los extintores de agua en presencia eléctrica, ni con productos que puedan reaccionar con el agua.
- Instrucciones generales de evacuación:

Si el Responsable de emergencia da la orden de evacuar la oficina o nave, todo el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. deberá:

- Actuar con serenidad y calma, pero con prisa.

- Mantenerse en silencio o hable en voz baja.
- Llevar a cabo las instrucciones recibidas.
- Seguir la vía de evacuación asignada hasta alcanzar la salida que le corresponda.
- Caminar con rapidez, pero sin precipitación.
- No detenerse cerca de las puertas de salida. Dirigirse rápidamente al punto de reunión.
- No abandonar el Punto de Reunión hasta confirmar claramente su salida de la dependencia o del establecimiento.

6.5. IMPLANTACIÓN

La eficacia del Plan de Emergencia se basa en su correcta implantación asentada y programada en el tiempo sobre los puntos que se indican a continuación.

6.6. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la implantación del Plan de Emergencia corresponde a Gesin Asesoría Integral S.L. , que la delega al Responsable de Emergencias.

Los demás empleados del centro y, en especial, el personal directivo, técnico y mandos intermedios, deberán participar en las actividades que se les encomiendan en el Plan.

6.7. FORMACIÓN E INFORMACIÓN DEL PERSONAL

La existencia del Plan de Emergencia y su alcance deben ser conocidos por la totalidad del personal. De igual manera, deberá saber cual es la actuación que le corresponde en caso de emergencia y/o evacuación.

El grado de información que deben tener los trabajadores, así como el nivel de formación, es función de las responsabilidades que se hayan asignado para cada caso de emergencia:

Responsable de emergencia:

- Conocer perfectamente el Plan de Emergencia en especial todo lo relacionado con la organización y operativa en caso de emergencia.
- Conocer el inmueble en su totalidad y en especial la ubicación de los medios de protección, los medios de evacuación y las zonas de riesgo.
- Conocer los distintos tipos de fuegos y agentes extintores, así como el manejo adecuado de los medios manuales existentes.
- Conocer los requisitos de mantenimiento de todos los equipos de protección contra incendios.

Responsable de Primeros Auxilios:

- Conocer el Plan de Emergencia en su amplitud, y en concreto las medidas a adoptar en caso de producirse una emergencia médica.
- Estar capacitado para el desempeño de la actividad de auxilio a través de la formación correspondiente en el ámbito.

Resto del personal

- Conocer exactamente las acciones que tienen que emprender en el supuesto de una emergencia o de una evacuación.

- Formación básica de fuegos, agentes extintores y manejo de medios manuales.

Para lograr estos objetivos, se realizarán campañas informativas a todo el personal, aunque fuesen de muy corta duración, haciendo en la declaración de dudas.

Además, se expondrá en un lugar de paso, y gran visibilidad el plano de evacuación de las instalaciones.

El personal de nueva contratación recibirá estas informaciones al incorporarse al centro de trabajo.

Una vez implantado completamente el Plan, se programará un simulacro de emergencia para comprobar la eficacia del mismo. Sucesivamente, se realizarán con frecuencia anuales.

6.8. MANTENIMIENTO DE LOS MEDIOS MATERIALES

Las instalaciones de protección contra incendios, así como las que sean susceptibles de producirlos, serán sometidas a las condiciones generales de mantenimiento y uso establecidos en la legislación vigente.

Para las instalaciones de protección contra incendios existe el R.D. 1942/1993, que fija condiciones mínimas de mantenimiento periódico (periodicidad y tipo de operación prevista en cada caso). Para las obligaciones que a cada uno le sean de aplicación, tanto el mantenedor autorizado, como el usuario de la instalación deberán conservar constancia documental de la realización del programa de mantenimiento preventivo.

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 2: INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 3: TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Anexo 1: CONCEPTOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Anexo 2: PRIMEROS AUXILIOS

Anexo 3: VÍAS DE SALIDA DE EMERGENCIA

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PLAN DE EMERGENCIA

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	

Nº Copia controlada:	Firma: Fecha:
Nº Copia no controlada:	Firma: Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008 Código: PGI-19 Revisión: 00 Página: 474 de 18
	ADQUISICIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL	

ADQUISICIÓN, CONTROL Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. ADQUISICIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

6.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS EPI'S

6.3. UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

6.4 GESTIÓN DE EPI'S Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: FICHA DE RIESGO PARA LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Registro 2: CONTROL DE ESTADO DE LOS EPI'S

Registro 3: CONTROL DE ENTREGA DE EPI'S

Anexo 1: RIESGOS QUE DEBEN CUBRIR LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL.

Anexo 2: NORMAS GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LOS EPI'S

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS EPI'S

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO:

Este procedimiento tiene como objetivo establecer la sistemática a seguir en la selección, adquisición, distribución y mantenimiento de los equipos de protección individual que deban utilizar los trabajadores de Gesin Asesoría Integral, S.L.

La protección personal tiene por objeto preservar a un trabajador, o a un grupo de trabajadores, frente a agresiones externas de tipo físico, químico o biológico que existen o se generan en el desempeño de una actividad laboral determinada.

2. ALCANCE

Se incluye dentro del alcance de este procedimiento todos los equipos y ropas de trabajo que lleve el trabajador con el fin de evitar el daño para su salud debido a la exposición a uno o varios riesgos.

A efectos del presente procedimiento, los trabajadores de empresas de trabajo temporal que desarrollen sus actividades en Gesin Asesoría Integral, S.L., estarán sometidos a las mismas obligaciones en lo relativo al uso y mantenimiento de los equipos de protección individual que les sean asignados.

La misión de un equipo de protección es impedir un daño o una lesión al usuario; para ello, dicho equipo ha de tener unas prestaciones mínimas, es decir, unas características y requisitos que hagan posible su función protectora. No obstante, puesto que se trata de algo que está muy próximo o encima del usuario, ha de cuidarse, además de su funcionalidad, otros aspectos tales como: materiales, diseño del equipo, comodidad, ergonomía, etc. Por tanto, es fundamental hacer una selección adecuada y racional en función del riesgo a proteger.

Pero, aún en el supuesto de que el equipo haya sido seleccionado de forma apropiada, existen limitaciones en cuanto al cumplimiento de su misión básica. **Ningún equipo protege de manera ilimitada**, ni ofrece una protección absoluta. Los equipos de protección son eficaces hasta unos ciertos límites, que son los establecidos en las Normas Técnicas que regulan su homologación.

La protección individual debe considerarse como una técnica complementaria de la protección colectiva y nunca una técnica sustitutiva de esa protección colectiva. Esta última se diseña y se aplica con el fin de eliminar la situación de riesgo, mientras que la protección individual sólo pretende evitar o, en su defecto, mitigar las consecuencias que para la salud del trabajador se derivan de dicha situación de riesgo.

Por todo ello, debemos considerar los elementos de protección individual como la **última barrera** entre el hombre y el riesgo, y en todo momento se procurará que sea suplementaria de la protección colectiva.

3. REFERENCIAS

LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 773/97 sobre disposiciones mínimas de seguridad, relativas a la utilización de EPI's por los trabajadores.
- Real Decreto 1407/92 sobre la regulación de la condición para la comercialización y libre circulación comunitaria de los equipos de protección individual. Certificado CEE de los EPI's.

NORMATIVAS

- OHSAS 18001:2007

DOCUMENTALES

- Manual de Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- Procedimiento: PGI-13 "Compras"
- Procedimiento: PGI-17 "no Conformidades"
- Procedimiento: PGI-22 "Acciones correctivas y preventivas"

4. DEFINICIONES

Las definiciones que aparecen a continuación aparecen en el artículo 4 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

- **Riesgo laboral:** Se entenderá como "riesgo laboral" la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo.
- **Daños derivados del trabajo:** Se considerarán como "daños derivados del trabajo" las enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- **Riesgo laboral grave e inminente:** Se entenderá como "riesgo laboral grave e inminente" aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores. En el caso de exposición a agentes susceptibles de causar daños graves a la salud de los trabajadores, se considerará que existe un riesgo grave e inminente cuando sea probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato una exposición a dichos agentes de la que puedan derivarse daños graves para la salud, aun cuando éstos no se manifiesten de forma inmediata.
- Se entenderán como procesos, actividades, operaciones, equipos o productos "**potencialmente peligrosos**" aquellos que, en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan.
- **Equipo de trabajo:** se entenderá como "equipo de trabajo" cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.
- **Condición de trabajo:** se entenderá como "condición de trabajo" cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador. Quedan específicamente incluidas en esta definición:

- a. Las características generales de los locales, instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
 - b. La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.
 - c. Los procedimientos para la utilización de los agentes citados anteriormente que influyan en la generación de los riesgos mencionados.
 - d. Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.
- **Equipo de protección individual:** se entenderá por "equipo de protección individual" cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de uno o varios riesgos que puedan amenazar su seguridad o su salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

5. RESPONSABILIDADES

La dirección de la empresa adoptará las medidas necesarias para evaluar los puestos de trabajo identificando aquellos donde debe recurrirse a la protección individual, así como el riesgo frente a los que debe protegerse el trabajador, las partes del cuerpo a proteger, y el equipo o equipos de protección individual que deberán utilizarse.

El Responsable del Sistema de Gestión es el encargado de mantener actualizada la normativa referente a la utilización y conservación de los EPI's.

Los responsables de obra se encargarán de entregar a los trabajadores (a través del almacén) los equipos de protección y la ropa de trabajo necesaria para el desarrollo de las tareas.

La Dirección se encargará de coordinar la información e información, en su caso, necesarias para la correcta utilización de los equipos a través del Servicio de Prevención.

Los Responsables de obra colaborarán en la identificación de los puestos cuyos trabajadores a su cargo utilizan y mantienen correctamente este tipo de equipos, informándoles sobre su uso, mantenimiento y sustitución en caso de deterioro, caducidad, sustracción o anomalía.

Los trabajadores estarán obligados a utilizar y mantener correctamente los equipos de protección asignados, cumpliendo con las instrucciones facilitadas al efecto. Así mismo, deberán informar de inmediato a su mando directo de cualquier defecto o daño apreciado en el EPI que, a su juicio, pudiera implicar una pérdida de su capacidad de protección.

6. DESARROLLO

Para cada etapa del proceso de producción, así como para el mantenimiento y limpieza, se usan EPI's necesarios para el desarrollo de las tareas a utilizar de acuerdo con el cuadro resumen que se muestra en el Anexo 1 del presente procedimiento: Lista de EPI's.

Cuando un cambio de cualquier etapa del proceso de producción o en la normativa vigente, el Gerente de Gesin Asesoría Integral, S.L., provee al personal que lo necesite del EPI adecuado a las nuevas circunstancias, asesorado en todo momento por el Responsable del Sistema de Gestión o coordinador de la actividad preventiva.

La utilización de los equipos de protección individual será el **último** elemento preventivo que adoptarán los trabajadores, con el fin de prevenir los efectos de riesgos específicos para su seguridad o salud, que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente mediante la adopción de medidas técnicas de protección colectiva, o por medio de métodos o procedimientos de organización del trabajo.

6.1. ADQUISICIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

La adquisición de los equipos de protección individual es un proceso que comprende las siguientes actuaciones:

- Identificar los riesgos asociados al puesto de trabajo que no puedan evitarse o limitarse suficientemente por otros medios. Esta identificación podrá realizarse mediante diferentes técnicas como: inspecciones de seguridad, observaciones planeadas, controles ambientales, análisis de accidentes, etc.
- Se analizará y comprobará la mejor manera de combatirlo. Cada riesgo tiene unas características propias y frente al mismo es necesario adoptar un tipo de protección específica.

En el registro RE- 19.01 “Ficha de Riesgo para la Utilización de Equipos de Protección Individual” y el anexo (Anexo 4) donde se recogen los riesgos que deben cubrir los equipos de protección individual.

- Definir las características de los equipos de protección individual para garantizar su función, teniendo en cuenta la naturaleza y magnitud de los riesgos frente a los cuales deban ofrecer protección, así como los factores adicionales de riesgo que puedan constituir los Equipos de Protección Individual o su utilización.

Las características de los equipos de protección y la ropa de trabajo, deberán revisarse en función de las modificaciones que se produzcan en cualquiera de las circunstancias y condiciones que motivaron su elección, en especial, se tendrán en cuenta los cambios producidos en los riesgos, las medidas técnicas de protección colectiva y de organización, y en las prestaciones funcionales de los equipos de protección individual como consecuencia de la evolución de la técnica (RE- 19.02 “Control de Estado de los EPI’s”). En todo caso se revisarán, como mínimo anualmente.

- Una vez definidas las características de los EPI's, se deben comparar con las características de los equipos de protección de protección individual existentes en el mercado.
- Los EPI's utilizados por Gesin Asesoría Integral, S.L. proporcionarán una protección eficaz frente a los riesgos que motivaron su uso, sin suponer por sí mismos u ocasionar riesgos adicionales no molestias innecesarias a los trabajadores.

Para asegurar este punto se elegirán equipos de protección individual que satisfagan los siguientes requisitos:

- Han de responder a las condiciones existentes en el lugar de trabajo.
- Tendrán en cuenta las condiciones anatómicas y fisiológicas, así como el estado de salud, del trabajador, y serán razonablemente cómodos, ajustándose y no interfiriendo indebidamente en el movimiento del usuario.

Es decir, los equipos de protección elegidos se adecuarán al trabajador que los va a utilizar. Para ello, los trabajadores participarán conjuntamente con los representantes de los trabajadores, en la selección de los equipos de protección individual.

- Cuando los trabajadores de Gesin Asesoría Integral, S.L. deban utilizar varios EPI's simultáneamente, los equipos elegidos serán compatibles entre sí y mantendrán su eficacia en relación con el riesgo o riesgos correspondientes.

Todos los equipos de protección individual utilizados por Gesin Asesoría Integral, S.L., satisfacen los requisitos establecidos en cualquier disposición legal o reglamentaria que les sea de aplicación, en particular lo relativo a su diseño, fabricación y comercialización. En este sentido, para garantizar su idoneidad y calidad de los equipos de protección deben cumplir lo dispuesto en el R.D. 1407/1992, que regula sus condiciones de comercialización y mediante cuyo cumplimiento el fabricante obtiene la certificación con el mercado CE, así como lo referido es sus sucesivas modificaciones.

Los EPI's que se utilizan en Gesin Asesoría Integral, S.L. cumplirán con los requisitos legales que les correspondan entre los siguientes:

- Reunir la documentación técnica requerida.
- Elaborar la declaración de conformidad.
- Estampar el marcado CE.
- Suministrar folleto informativo.
- Superar el examen CE tipo.
- Asegurar la calidad.

Los EPI's serán adquiridos a proveedores seleccionados a través de la lista de proveedores de la empresa, para este tipo de equipo de acuerdo con las siguientes condiciones de homologación y marcado:

- **Los EPI's de categoría I.** Se clasifican en esta categoría los equipos diseñados para proteger contra riesgos mínimos, en los que el usuario puede valorar por sí mismo el nivel de protección requerido, o cuando los efectos son graduables y pueden ser identificados. Se consideran de esta categoría: guantes de jardinería, gafas de protección solar, gorros, calzado ligero sin protecciones, etc.

Los fabricantes de estos EPI's están obligados a:

- . Declaración de conformidad.
- . Marcado CE

- **Los EPI's de categoría II.** En el Real Decreto estos productos quedan definidos por exclusión pudiendo considerar como tales los siguientes grupos:

- Protectores de la cabeza y de la cara, equipos de protección ocular y ropa de protección contra riesgos normales.
- Todos los equipos de protección auditiva.

Los fabricantes de esta categoría están obligados a:

- Declaración de conformidad
- Marcado CE
- Certificación (Examen CE tipo) del organismo de control autorizado, por el que se declara la conformidad del producto con normas autorizadas.

- **Los EPI's de categoría III.** Se incluyen en esta categoría todos los EPI diseñados para proteger contra riesgos mortales o que puedan dañar grave o irreversiblemente la salud, o cuando los efectos no puedan identificarse con la suficiente antelación.

Se incluyen en esta categoría :

- ❖ Equipos de protección respiratoria.
- ❖ Equipos contra caídas de altura.
- ❖ Los destinados a proteger contra:
 - Altas temperaturas (>100°)
 - Bajas temperaturas (< - 50°)
 - Riesgos eléctricos
 - Radiaciones ionizantes
 - Riesgos químicos

Los fabricantes de productos de categoría III están obligados a:

- Marcado CE
- Declaración de conformidad.
- Certificado (Examen CE tipo) del organismo de control autorizado.
- Garantía de calidad del producto y la conformidad de su sistema de producción con las prescripciones de calidad de la UE.

Todos los EPI's deben cumplir las prescripciones de las normas UNE que les afecte.

En el Anexo del presente procedimiento se representa un listado de las diferentes categorías de los distintos EPI's.

Una vez identificados estos requisitos, se procederá a su compra por la misma sistemática descrita en el procedimiento PGI-13 "Compras".

6.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Los equipos de protección están destinados a un uso personal y por consiguiente su distribución debe ser personalizada, por lo tanto deberá realizarse con acuse de recibo en el que se indicará:

- Fecha de entrega
- Fecha de las reposiciones
- Modelo entregado
- Si se instruyó al trabajador en el uso y conservación del equipo de protección.

Todo esto queda recogido en el registro RE- 19.03, Control de entrega de los EPI's, donde consta los datos anteriores del trabajador junto con el equipo de protección individual entregado.

Se normalizarán por escrito todos aquellos aspectos tendentes a velar por el uso efectivo de los equipos de protección y optimizar su rendimiento.

Para ello, la Dirección informará de manera clara y concreta, sobre las zonas y tipos de operaciones para los equipos de protección individual, las instrucciones de uso, mantenimiento de los mismos, etc.

Toda información antes referida se entregará a los trabajadores junto con el equipo de protección individual y el correspondiente recibí para su firma.

En caso de que la complicación que presente la utilización y el mantenimiento de un determinado equipo de protección individual, sea tal que el trabajador precise una formación específica sobre las mencionadas materias, los

trabajadores usuarios de este tipo de equipos de protección recibirán la formación adecuada y suficiente para asegurar la correcta utilización y mantenimiento de estos sistemas de protección.

6.3. UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Los trabajadores, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones recibidas (ver información contenida en el Anexo 5- Normas Generales de utilización de los Equipos de Protección), deberán utilizar, revisar y cuidar correctamente los equipos de protección individual, e informando de inmediato a su superior de cualquier defecto, anomalía o daño apreciado en el equipo utilizado, que, a su juicio, pueda entrañar una pérdida de su eficacia protectora.

Cualquier equipo deberá venir reglamentariamente acompañado por la documentación relativa a su certificación, así como:

- a) Instrucciones de uso, almacenamiento, limpieza y mantenimiento.
- b) Rendimientos alcanzados en exámenes técnicos.
- c) Accesorios que puede utilizar el EPI y características de las piezas de repuesto.
- d) Fecha de caducidad del EPI.
- e) Embalaje adecuado para su transporte.

6.4. GESTIÓN DE EPI's Y ARCHIVO DE LA DOCUMENTACIÓN

Se conservarán los originales de las fichas y registros en las siguientes unidades:

- Las Fichas de Inventario de riesgos (servicio de Prevención).
- Los Registros de entrega de EPI's firmados por los trabajadores (los almacenes de Régimen Interior de cada Sociedad).
- Las instrucciones del fabricante que acompañan los equipos de protección individual utilizados por los trabajadores.

- Información y/o formación suministrada a los trabajadores en relación a la utilización y mantenimiento de los equipos de protección individual.
- Fichas de control del estado de los EPI's.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: FICHA DE RIESGO PARA LA UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

Registro 2: CONTROL DE ESTADO DE LOS EPI'S

Registro 3: CONTROL DE ENTREGA DE EPI'S

Anexo 1: RIESGOS QUE DEBEN CUBRIR LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL.

Anexo 2: NORMAS GENERALES DE UTILIZACIÓN DE LOS EPI'S

Plano 1: DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS EPI'S

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:

		Fecha:
	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	VIGILANCIA DE LA SALUD	Código: PGI-20 Revisión:00 Página: 490 de 14

VIGILANCIA DE LA SALUD

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. ACTUACIONES EN MATERIA DE VIGILANCIA DE LA SALUD

6.2. METODOLOGÍA Y PERIODICIDAD

6.3. OBLIGATORIEDAD DE LOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

6.4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES MÉDICAS

6.5. PROCEDIMIENTO DE MEDICIONES HIGIÉNICAS

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: PLAN DE VIGILANCIA DE LA SALUD

Registro 2: CONSENTIMIENTO DEL EMPLEADO PARA SOMETERSE A
RECONOCIMIENTO MÉDICO.

8. HISTÓRICO DE CAMBIO

1. OBJETIVOS

Este procedimiento tiene por objetivo establecer la sistemática a seguir para llevar a cabo el seguimiento de la salud de los trabajadores de Gesin Asesoría Integral, S.L., así como el Plan de la Vigilancia de la Salud.

2. ALCANCE

Este procedimiento afecta a todas las personas que forman parte de la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Reglamento de los Servicios de Prevención

3.2. NORMATIVAS

- OHSAS 18001:2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema Integrado de Gestión para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de Riesgos Laborales
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Vigilancia de la salud:** La vigilancia de la salud consiste en la recogida sistemática y continua de datos acerca de un problema específico de salud; su análisis, interpretación y utilización en la planificación, implementación y evaluación de programas de salud.

5. RESPONSABILIDADES

El Responsable de área, será el responsable de los siguientes aspectos de los puestos de trabajo:

- Gestionar la elaboración y la actualización del Plan Preventivo de la Salud para la calificación del empleado para realizar el Proceso de Trabajo junto con el responsable del sistema de gestión. Las actualizaciones tendrán en cuenta modificaciones de proceso, accidentes ocurridos, etc.
- Gestionar la ejecución del Plan de Vigilancia de la Salud para la preparación de cualquier empleado que desarrolle un determinado proceso de trabajo.
- Gestionar la ejecución de las recomendaciones del médico usando las acciones correctivas y preventivas y los otros medios del sistema.
- Asegurarse de que se cumple la disposición de obligatoriedad de los exámenes médicos en los puestos de trabajo que así se requieren por el presente procedimiento.

El Responsable del Sistema de Gestión y coordinador de la actividad preventiva tiene las siguientes responsabilidades:

- Relaciones con el SPA, para definir el Plan de Vigilancia.
- Coordinar las actividades de las diferentes figuras organizativas del sistema para el funcionamiento correcto del presente procedimiento.

El Servicio de Prevención Ajeno:

- Será el responsable de la realización de los informes médicos y mantener la documentación de los mismos en las condiciones que marca la legislación.

6. DESARROLLO

La vigilancia de la salud es uno de los instrumentos que utiliza la Medicina del trabajo para controlar y hacer el seguimiento de la repercusión de las condiciones de trabajo sobre la salud de la población trabajadora. Como tal es una técnica complementaria de las correspondientes a las disciplinas de Seguridad, Higiene y Ergonomía / Psicología, actuando, a diferencia de las anteriores y salvo excepciones, cuando ya se han producido alteraciones en el organismo. La vigilancia de la salud no tiene pues sentido como instrumento aislado de prevención: ha de integrarse en el plan de prevención global de la empresa.

Este procedimiento va dirigido a los miembros de los servicios de prevención y se centra en la parcela sanitaria de los mismos, dando por hecho que se cumplen todos los principios preventivos referenciados en la [Ley de Prevención de Riesgos Laborales](#) y en la normativa relacionada.

La vigilancia de la salud consiste en la recogida sistemática y continua de datos acerca de un problema específico de salud; su análisis, interpretación y utilización en la planificación, implementación y evaluación de programas de salud.

En el ámbito de la salud laboral, esta vigilancia se ejerce mediante la observación continuada de la distribución y tendencia de los fenómenos de interés que no son más que las condiciones de trabajo (factores de riesgo) y los efectos de los mismos sobre el trabajador (riesgos) El término “vigilancia de la salud” engloba una serie de técnicas con objetivos y metodologías distintas. Existen dos tipos de objetivos: los individuales y los colectivos.

- Individuales: están relacionados con el sujeto que sufre el reconocimiento médico

- Colectivos: relacionados con el grupo de trabajadores.

Aunque en la práctica se les ha de conceder la misma importancia, la repercusión de cada uno de ellos en el terreno de la prevención es bien distinta.

Tres son los objetivos individuales de la vigilancia de la salud: la detección precoz de las repercusiones de las condiciones de trabajo sobre la salud; la identificación de los trabajadores especialmente sensibles a ciertos riesgos y finalmente la adaptación de la tarea al individuo.

En resumen, la vigilancia de la salud nos ayuda a:

- Identificar los problemas: en sus dos dimensiones, la individual (detección precoz, trabajadores susceptibles, adaptación de la tarea) y la colectiva (diagnóstico de situación y detección de nuevos riesgos)
- Planificar la acción preventiva: estableciendo las prioridades de actuación.
- Evaluar las medidas preventivas: controlando las disfunciones o lo que es lo mismo sirviendo de alerta ante cualquier eclosión de lesiones pese a la existencia de unas condiciones de trabajo en principio correctas y evaluando la eficacia del plan de prevención favoreciendo el uso de los métodos de actuación más eficaces.

6.1. ACTUACIONES EN MATERIA DE VIGILANCIA DE LA SALUD

Las actuaciones en esta materia, que se desarrollan en el presente procedimiento, se clasifican en:

- Elaboración del plan de vigilancia de la salud en función de los riesgos laborales detectados.
- Reconocimientos médicos
 - Reconocimientos previos a la incorporación al trabajo: Los trabajadores de nueva incorporación, deberán someterse al reconocimiento médico de aptitud laboral.
 - Reconocimientos periódicos ordinarios voluntarios: en función de los riesgos específicos de los puestos de trabajo.
 - Tras una ausencia periódica de trabajo

- De valoración por cambio de puesto de trabajo
- Para trabajadores especialmente sensibles, menores, embarazadas y mujeres en periodo de lactancia.
- Realización de pruebas complementarias especificadas en función del riesgo laboral al que está expuesto el trabajador, con la correspondiente valoración médica de la prueba.
- Estudios epidemiológicos de las causas de enfermedad de la empresa.
- Cursos de formación a los trabajadores.
- Realización de programas de vacunación.

6.2. METODOLOGÍA Y PERIODICIDAD

La vigilancia de la salud de los trabajadores de la empresa, se ha contratado con el Servicio de Prevención Ajeno. En cuanto a la aplicación de este procedimiento se estará a lo que disponga el personal médico competente.

En Gesin Asesoría Integral, S.L., se prepara un plan de la vigilancia de la salud de los empleados de la empresa, en el que se recoge las actuaciones médicas a realizar en función de los riesgos laborales detectados y de las mediciones higiénicas que se realizan.

En la elaboración de un programa de vigilancia de la salud se deben tener en cuenta las siguientes fases:

- a. **Determinación de objetivos:** tanto los individuales como los colectivos. A modo de ejemplo diremos que los principales objetivos colectivos de la vigilancia de la salud en la empresa son la valoración del estado de salud de los

trabajadores, la disponibilidad de una alerta sobre posibles situaciones de riesgo y la evaluación de la eficacia del plan de prevención.

- b. **Determinación de actividades**: siempre en relación a los objetivos y a los mínimos legales exigidos, deberemos decidir el contenido de la vigilancia de la salud que dependerá naturalmente de las características tanto del riesgo como de la alteración derivada del mismo, así como de la población y de los recursos humanos, técnicos y económicos.
- c. **Realización**: siempre por personal sanitario cualificado [[art. 22.6 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales](#) y [37.3 del Reglamento de los Servicios de Prevención](#)].
- d. **Elaboración de conclusiones y recomendaciones** ateniéndonos a lo consignado en la LPRL ([art. 22.4](#) y [23](#)) y en el RSP ([art.15.2](#)) en lo concerniente a confidencialidad y documentación.
- e. **Evaluación de la actividad** en relación a la cumplimentación de objetivos, al contenido de la vigilancia y a los recursos utilizados. Es decir se deben evaluar tanto el proceso como el impacto y los resultados de la acción preventiva.

6.3. OBLIGATORIEDAD DE LOS RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

Mucho se está comentando sobre la obligatoriedad o no de los reconocimientos médicos de los trabajadores en activo.

Según la Orden TAS 118/2003, de 31 de enero, los reconocimientos médicos de carácter general efectuados por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, ya no podrán ser facturadas a la Seguridad Social, como se venía haciendo, sino que actualmente en caso de efectuarse estas revisiones médicas, el coste económico corre a cargo de la empresa.

Consecuentemente, lo que se produce en la práctica, es que las empresas se las exime de la obligatoriedad de realizar revisiones generales anuales a sus trabajadores, situación que **no les exime** de su obligación de vigilancia permanente de la salud de sus trabajadores, previsto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Conviene que los reconocimientos médicos se sigan realizando a lo que las empresas se negarán en la mayoría de los casos, debido a dos cuestiones: no tienen obligación y cuando se realicen tienen que pagar su coste a la Mutua que los realice.

Consecuentemente, los reconocimientos médicos generales han desaparecido en su obligatoriedad por parte de la empresa, salvo a trabajadores que por especial exposición a riesgos, se requiera o esté recogido en el texto del convenio colectivo el reconocimiento para todos los trabajadores.

El artículo 22 de la Ley 31/1995 indica que “el empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo” siempre que estos hayan dado su consentimiento voluntariamente a menos que ésta sea obligatoria por los siguientes motivos:

- Cuando la realización de los reconocimientos médicos sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud de los trabajadores.
- Cuando se deba verificar si el estado de la salud del trabajador puede constituir un peligro para él mismo, para los demás trabajadores o para otras personas.
- Cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad.

Para la aplicación de las mencionadas excepciones es necesario el informe previo de los representantes de los trabajadores.

6.4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIONES MÉDICAS

Las actuaciones en esta materia serán decididas por el médico, que en función de los riesgos a los que se vea expuesto el empleado, así decidirá las medidas a tomar.

Los datos de esfuerzo, condiciones de trabajo, etc. serán aportados al Responsable del Sistema de Gestión Integrada que es quien se coordina con el Servicio de Prevención Ajeno para llevar a cabo la planificación de las medidas higiénicas a tomar.

Se confecciona el Plan de Vigilancia de la Salud anualmente.

El médico será el que decida que examen se va a realizar y una vez realizado es quien examinará los resultados para dar a conocer si el trabajador es apto o no para la realización de ese trabajo o si es necesaria la recomendación de protección individual, formación, etc. Estos resultados son entregados al trabajador y a los responsables que deberán realizar en caso necesario las acciones correctivas o preventivas para la resolución de las recomendaciones realizadas por el método.

6.5. PROCEDIMIENTO DE MEDICIONES HIGIÉNICAS

Las mediciones higiénicas se refieren a los contaminantes físicos y químicos que hay en los procesos de trabajo de la empresa; se realizarán mediciones higiénicas de los contaminantes legislados y de los que aún no estándolo sean recomendados por la literatura industrial del tema y en todo caso por el servicio de prevención ajeno.

Cada proceso de trabajo tendrá un plan de mediciones higiénicas que contendrá las mediciones a efectuar. Será preparado por el Servicio de Prevención Ajeno y será aprobado por la empresa. El plan se revisará anualmente. Las mediciones higiénicas incluirán los niveles de concentración y los tiempos de exposición de los trabajadores.

Se hará mediciones iniciales de todos los contaminantes en cada proceso de trabajo de acuerdo con el criterio de médico y el criterio legal con el asesoramiento del Servicio de Prevención Ajeno.

Las mediciones periódicas tendrán en cuenta en lo posible el presupuesto disponible para mediciones higiénicas.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación.

Registro 1: Plan de vigilancia de la salud

Registro 2: Consentimiento del empleado para someterse a reconocimiento médico

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

--	--	--

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES	Código: PGI-21 Revisión:00 Página: 501 de 14

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. ¿CUÁNDO SE INVESTIGA EL ACCIDENTE O INCIDENTE?

6.2. ¿QUIÉN REALIZA LA INVESTIGACIÓN?

6.3. SISTEMA DE INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 2: INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la organización y metodología a seguir para la gestión y control de los accidentes e incidentes, tanto si se producen daños personales o materiales, como si no llegan a producirse, en la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L.

Para la gestión y control será necesario realizar una investigación de los accidentes, incidentes y enfermedades profesionales que se ocasionen en el ámbito de trabajo.

La investigación de accidentes es una herramienta fundamental en el control de las condiciones de trabajo, y permite obtener a la empresa una información valiosísima para evitar accidentes posteriores. En ningún caso esta investigación servirá para buscar culpables sino soluciones.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales establece en su art. 16.3 “Cuando se haya producido un daño para la salud de los trabajadores o cuando, con ocasión de la vigilancia de la salud, aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, el empresario llevará a cabo una investigación al respecto, a fin de detectar las causas de estos hechos”. Esta empresa extenderá la investigación a todos los accidentes, incluidos aquellos que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores expuestos, es decir “accidentes blancos” o “incidentes”.

En resumen, como norma general se analizarán todos accidentes que ocurran en las instalaciones de la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L., independientemente de que sus consecuencias sean lesivas para los trabajadores o no.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todos los accidentes e incidentes de trabajo ocurridos a los empleados de Gesin Asesoría Integral, S.L., por tanto, se investigarán y registrarán:

- Todos los accidentes que hayan causado daños a los trabajadores.
- Todos los accidentes con pérdidas materiales significativas o que impliquen el paro del proceso.
- Todos los accidentes/incidentes que potencial o cambiando alguna condición, podrían haber tenido consecuencias graves.
- Otros que a juicio del mando directo, sean conveniente investigar.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Real Decreto 39/1997, reglamentos de los Servicios de Prevención.
- Ley 7/1994, de Protección Ambiental de Andalucía

3.2. NORMATIVAS

- ISO 14001: 2004
- OHSAS 18001:2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-09 “Comunicaciones”
- PGI-18 “Emergencias”
- PGI-17 “No conformidades”
- PGI-22 “Acciones correctivas y preventivas”

4. DEFINICIONES

- **Accidente:** Evento no deseado que provoca muerte, enfermedad, lesiones, daños u otra desgracia.
- **Accidente de trabajo:** se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

Tendrán consideración de accidentes de trabajo:

— Los que sufra el trabajador al ir o volver del trabajo.

— Los que sufra el trabajador con ocasión o como consecuencia del desempeño de cargos electivos de carácter sindical, así como los ocurridos al ir o volver del lugar en que se ejerciten las funciones propias de dichos cargos.

— Los ocurridos con ocasión o por consecuencia de las tareas que aun siendo distintas de las de su categoría profesional, ejecute el trabajador en cumplimiento de las ordenes del empresario o espontáneamente en interés del buen funcionamiento de la empresa.

— Los acaecidos en actos de salvamento y en otros de naturaleza análoga cuando unos y otros tengan conexión con el trabajo.

— Las enfermedades, no incluidas en la definición de enfermedad profesional, que contraiga un trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo.

Se presumirá, salvo prueba en contrario, que son constitutivos de accidentes de trabajo las lesiones que sufra el trabajador durante el tiempo y en el lugar de trabajo.

- **Accidente grave:** Todo accidente de trabajo que implique grandes quemaduras, estado de aturdimiento o pérdida importante de conocimiento, fracturas mayores, amputaciones, intoxicaciones importantes, lesiones múltiples y lesiones posiblemente fatales, o aquellas otras situaciones que a criterio del documento así lo considere.
- **Incidente de trabajo:** se entiende por incidente aquellos accidentes que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores expuestos, también denominados “accidentes blancos”.
- **Incidentes relevantes:** Aquellos incidentes que por su importancia o gravedad, a juicio del responsable del área o, en su defecto, del responsable del departamento, han de ser comunicados de forma inmediata.
- **Investigación de accidentes:** desde el punto de vista de la prevención, se define como “La técnica utilizada para el análisis en profundidad de un accidente laboral acaecido, a fin de conocer el desarrollo de los acontecimientos, determinar el porqué de lo sucedido e implantar las medidas correctoras para eliminar las causas y evitar la repetición del mismo accidente o similares”.
- **Número de accidentes con baja laboral (NABL):** Un accidente tendrá la consideración CON BAJA si la situación de incapacidad temporal es superior a un día.
 - Un accidente tendrá la consideración de RECAÍDA si, existiendo accidente previo con baja que lo justifique, el facultativo lo califica como tal.
 - En este caso, a nivel estadístico, se considerará exclusivamente el periodo de incapacidad temporal correspondiente a la recaída, afectando únicamente al índice de gravedad e índice de duración media.
- **Número de accidentes sin baja laboral (NASB):** Un accidente tendrá la consideración de SIN BAJA si no conlleva incapacidad laboral.
- **Accidente IN ITINERE:** Un accidente tendrá la consideración IN ITIRENE cuando el suceso se produzca al ir o al volver del lugar del trabajo.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de llevar a cabo la investigación de los accidentes e incidentes recae en el jefe del accidentado (o incidentado). Será ayudado en los detalles técnicos y formalidades por el responsable del sistema de gestión. Una vez cumplimentado el informe de Investigación de Accidentes (Anexo 2) es enviado a gerencia.

El Responsable del Sistema de Gestión y coordinador de la actividad preventiva en la empresa, realizará aquellas investigaciones de accidentes que por causas técnicas son muy complejas o graves y requieren una investigación especializada. También recopila los registros de accidentes y elabora las estadísticas de siniestrabilidad.

El Responsable de Administración será el encargado de notificar el accidente a las autoridades pertinentes y revisar junto con el Responsable de Obra que se llevan a cabo las medidas correctivas posibles.

Todas las personas que componen Gesin Asesoría Integral, S.L., colaborarán siempre en la investigación de los accidentes si fuese necesario.

6. DESARROLLO

6.1. ¿CUÁNDO SE INVESTIGA EL ACCIDENTE O INCIDENTE?

Siempre que ocurra en el ámbito de la empresa los hechos descritos en este documento, accidente o incidente, se realizará la investigación pertinente. La investigación debe realizarse lo antes posible, para poder recoger información de primera mano. Identificar al accidentado y a los testigos para conocer lo antes posible la o las causas del accidente, de modo que se puedan establecer con prontitud las medidas preventivas necesarias para evitar que el accidente se repita.

Para ello se comunicará el accidente inmediatamente al Responsable del Sistema de Gestión, mediante la HOJA DE NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES

E INCIDENTES, que estará a disposición de todos los trabajadores.

6.2. ¿QUIÉN REALIZA LA INVESTIGACIÓN?

La Ley de Prevención de Riesgos laborales establece que toda empresa debe tener un sistema de organización de la prevención de riesgos, en Gesin Asesoría Integral, S.L. se establece Servicio de Prevención Ajeno como órgano de carácter técnico para todo lo relativo a la implantación y control de la prevención de riesgos en el ámbito de la misma.

Por ello la investigación de accidentes e incidentes se llevarán a cabo por los Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio de Prevención Ajeno, con el apoyo de los responsables directos de las personas o del lugar donde a ocurrido el hecho, u otro personal relacionado con el caso (el propio accidentado o los testigos directos del accidente). Una vez que la comunicación de accidente ha llegado la empresa, realizarán la investigación del accidente o incidente sucedido. Serán los Técnicos los encargados de realizar la toma de datos y la redacción del informe correspondiente.

Dado que el objetivo principal y último de toda investigación es identificar las causas del accidente y éstas suelen ser múltiples, de distinta tipología e interrelacionadas, es necesario profundizar en el análisis causal a fin de obtener de la investigación la mejor y la mayor información posible, de modo que se puedan establecer e implantar las medidas correctoras necesarias para lograr la “no repetición” del mismo accidente o similares.

6.3. SISTEMA DE INVESTIGACIÓN DEL ACCIDENTE

➤ Notificación del accidente

Se establece un sistema para que toda la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L., participe en la investigación.

Como ya se ha comentado en puntos anteriores una vez que el accidente ha acontecido, y lo más rápidamente posible, se comunicará el hecho al Servicio de Prevención Ajeno mediante la “Hoja de notificación de accidentes” (Anexo 1). Este documento será rellenado por el responsable de la empresa donde ocurre el accidente y se enviará por correo interno o electrónico al Servicio de Prevención Ajeno.

➤ **Realización de informe de investigación**

Una vez que los Responsables del Sistema de Gestión han recibido la notificación del suceso, se pondrán en contacto con las personas responsables del departamento o servicio donde ha ocurrido, con el accidentado y las personas presentes en el accidente, iniciando la toma de todos los datos necesarios para el análisis de los acontecimientos y proceder a la redacción del “INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE”.

Dicho informe recogerá los datos necesarios e imprescindibles para cumplir con la finalidad para la que se realiza la investigación: identificar las causas de los accidentes y facilitar la mejora de la planificación y gestión de la prevención, en ningún caso buscará culpables.

Este informe reflejará como mínimo los siguientes datos:

- Identificación del accidentado (nombre y apellidos, edad, puesto de trabajo, experiencia en el puesto).
- Lugar donde se produjo el accidente.
- Agente material causante (causas directas y causas indirectas del accidente).
- Lesiones o pérdidas materiales producidas.
- Incorporará la propuesta de medidas correctoras a implantar para que los riesgos queden eliminados y no vuelva a ocurrir el accidente, o minimizar las consecuencias, en caso de que el riesgo no pueda eliminarse por no haberse alcanzado el desarrollo técnico necesario para poder controlarlo.

Todos estos datos están registrados en el “Modelo de investigación de accidente” (anexo 2).

Una vez realizado el informe, éste se entregará al responsable del lugar donde tubo lugar el accidente, explicándole las conclusiones obtenidas de dicha investigación y poniendo en su conocimiento las medidas correctoras a poner en marcha para que no vuelva a repetirse. Se establecerá también quien es el responsable en cada caso de que dichas medidas se pongan en marcha.

➤ **Registro de accidentes e incidentes**

Los resultados de la investigación de incidentes y accidentes serán registrados y archivados como parte de la documentación relativa a prevención de riesgos laborales.

La Ley de Prevención de Riesgos establece en su art. 23 que el empresario debe elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral la relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

La no realización de las investigaciones y el registro de resultados está considerado como una infracción grave según el art. 12.3 y 12.4 del Real Decreto Legislativo 5/2000 que aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

La empresa Gesin Asesoría Integral, S.L. registrará y archivará estos documentos los cuales estarán a disposición del Comité de Seguridad y Salud y de lo Delegados de Prevención ya que, la Ley de Prevención en su art. 39.2 c) faculta al citado Comité para conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas y el art. 36.2 c) dice que los Delegados de Prevención serán informados por el empresario sobre los daños producidos en la salud de los trabajadores, una vez que aquel hubiese tenido conocimiento de ellos, pudiendo presentarse, aún fuera de su jornada laboral, en el lugar de los hechos para conocer las circunstancias de los mismos.

➤ **Estadística anual**

La ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales en su artículo 23 “Documentación”, establece la obligatoriedad de crear un archivo de registros correspondientes a la actividad preventiva, que estará ubicado en la Unidad de Salud y Relaciones Laborales.

La citada Unidad elaborará un informe de los datos estadísticos de la accidentabilidad registrada dentro del año natural correspondiente, que será presentado al Responsable del Sistema de Gestión.

Esta Unidad debe tener conocimiento de todos los accidentes ocurridos en el ámbito de la empresa para que no se produzcan desfases entre los registrados y los investigados. Si se detectan desfases deberá realizarse la investigación en este momento, lo que implica pérdida de datos y de información.

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: NOTIFICACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

Registro 2: INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: PGI-22 Revisión: 00 Página: 514 de 11

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

6.2. APERTURA DE LAS ACCIONES

6.3. EJECUCIÓN

6.4. SEGUIMIENTO Y CIERRE

6.5. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE PROCESO

7. DOCUMENTACIÓN

Registro 1: REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer un método unificado de trabajo para identificar, controlar, analizar y eliminar las causas de no conformidades reales o potenciales del Sistema de Gestión de Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales. Definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas y preventivas para evitar su reincidencia o prevenir su ocurrencia.

2. ALCANCE

El procedimiento se aplica a todas las acciones de Gesin Asesoría Integral, S.L. de las que se derive la utilización de una hoja de no conformidad. También es de aplicación en las actuaciones con los proveedores que supongan una inconformidad real o potencial, con el fin de evitar o prevenir su reaparición.

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley 7/1994 de Protección Ambiental de Andalucía
- Ley 10/1998, de 21 de Abril, de Residuos

3.2. NORMATIVAS

- ISO 9001:2000
- ISO 14001:2004

- OHSAS 18001:2007

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-16 “Auditorias Internas y Externas”
- PGI-17 “No conformidades”

4. DEFINICIONES

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema existente, con el objetivo de evitar su recurrencia. Se le da seguimiento mediante un Plan de Acción Correctiva (PAC).
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad o problema potencial, con el objetivo de evitar su ocurrencia. Se le da seguimiento mediante un Plan de Acción Preventiva
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar no conformidades detectadas.
Nota 1. Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva.
Nota 2. Una corrección puede ser por ejemplo un reproceso o una reclasificación.
- **Concesión:** Autorización escrita para usar o liberar un producto que no cumple con los requisitos especificados. La concesión puede autorizarla el cliente o las autoridades correspondientes dentro de la División.
- **Coordinador del Equipo:** Es la función que tiene la autoridad para solucionar el problema, es responsable de coordinar la investigación de

causas y la aplicación de la acción correctiva o preventiva y su posterior seguimiento.

- **Equipo de Mejora:** Grupo de personas relacionadas con una situación específica y que cuentan con experiencia y habilidades para solucionar o evitar un problema, o bien para aplicar mejora.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de auditoría, las conclusiones de la auditoría, el análisis de datos, la revisión por la Rectoría u otros medios y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.
- **Proyecto:** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y término, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

5. RESPONSABILIDADES

➤ Responsable de Gestión Integrada

- Analiza las causas de las no conformidades
- Determina las acciones correctoras o preventivas a implantar
- Decidir quien debe implantarlas
- Verifica la implantación de las acciones correctoras o preventivas así como de su eficacia.

➤ Responsable de las Acciones

- Implantan las acciones previstas dentro de los plazos establecidos.

➤ Dirección

- Asigna los medios humanos y materiales, para evitar la aparición de no conformidades o corregir las detectadas.

6. DESARROLLO

6.1. DETECCIÓN DE NO CONFORMIDADES

Se considerará causa de inicio de una acción, la detección de alguna no conformidad real o potencial.

Las no conformidades reales procederán de las reclamaciones de cliente, cuando sean procedentes, de los productos y servicios que presentes desviaciones frente a los requisitos especificados y de las auditorías internas.

Las no conformidades potenciales se generan como resultado del análisis exhaustivo de datos relativos a los registros de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, procesos de prestación de servicios, resultados de auditorías internas y externas, reclamaciones del cliente, etc. El objetivo del análisis es prevenir la aparición de no conformidades reales. Las acciones derivadas de no conformidades potenciales tienen la condición de preventivas.

Todas conformidades deberán estar recogidas en el formato RE-17.01 “Registro de no conformidades”, tal como se detalla en el procedimiento PGI-17 “No conformidades”.

6.2. APERTURA DE LAS ACCIONES

Una vez cumplimentado el Registro de no Conformidades RE-19.01 en sus apartados: fecha, departamento, descripción de la no conformidad, tratamiento y causas, es enviado al Responsable del Sistema de Gestión Integrada para

que enumere el registro e investigue las causas de la no conformidad, decidiendo si procede o no una acción correctiva. El Responsable del Sistema de Gestión Integrada deja constancia de su decisión en el mismo registro de no conformidad.

Cuando el Responsable del Sistema de Gestión Integrada lo considere oportuno abrirá una acción empleando el formato RE-22.01 “Registro de Acciones Correctivas y Preventivas”, en el que hará constar:

- Tipo de acción (correctiva o preventiva)
- Número de acción
- Descripción de la no conformidad (indicando el número correspondiente)
- Causas de la no conformidad
- Descripción de las acciones a llevar a cabo y responsable
- Fecha prevista

La responsabilidad de determinar las acciones a efectuar y los responsables es del Responsable del Sistema de Gestión Integrada, tras el correspondiente análisis de sus causas y comentario con los operarios afectados.

Finalmente se distribuyen copias del Registro de Acciones Correctivas y Preventivas RE-22.01 a los responsables de llevar a cabo las acciones.

6.3. EJECUCIÓN

Los Responsables deberán implantar las acciones previstas dentro de los plazos establecidos.

Una vez finalizada e implantada la acción, el responsable lo comunicará al Responsable del Sistema de Gestión Integrada mediante la devolución de la copia del Registro Acciones Correctivas y Preventivas RE-22.01 con expresión de la fecha de realización.

6.4. SEGUIMIENTO Y CIERRE

El Responsable del Sistema de Gestión Integrada debe verificar que las acciones han sido implantadas y que los resultados son satisfactorios.

A tal efecto establece los criterios para medir la eficacia de la acción y la fecha prevista para la revisión, anotándolos en el Registro Acciones Correctivas y Preventivas.

Una vez comprobada dicha efectividad, el Responsable del Sistema de Gestión Integrada procederá al cierre de la acción.

En caso de que la acción no resulte eficaz, se hace constar en el registro, indicando el número de la nueva acción.

Las acciones correctivas y preventivas son datos de entrada para la Revisión del Sistema por la Dirección.

6.5. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO

Se establecen los siguientes indicadores para los procesos de implantación de acciones correctivas y preventivas:

- Número trimestral de acciones correctivas implantadas en relación al número de no conformidades detectadas.
- Del total de acciones implantadas, porcentaje anual de acciones correctivas y preventivas

- Número anual de no conformidades en el cumplimiento de las actividades establecidas en este procedimiento.

7. DOCUMENTOS

Se adjunta la siguiente documentación:

Registro 1: Registro de acciones correctivas y preventivas

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	

Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	GESTIÓN DE RESIDUOS	Código: PGI-23
		Revisión: 00
		Página: 523 de 17

GESTIÓN DE RESIDUOS

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				
Entrada en vigor				

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. LEGALES

3.2. NORMATIVAS

3.3. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

6.2. RESIDUOS PELIGROSOS

6.3. RESIDUOS GENERADOS EN LAS INSTALACIONES

6.4. RECOGIDA Y TRANSPORTE

6.5. CONTROL DE CANTIDADES

7. DOCUMENTACIÓN

-Registro 1: "Control de residuos generados"

-Registro 2: "Listado de residuos industriales generados"

-Registro 3: "Etiquetado de residuos generados en la empresa"

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objetivo establecer las actividades para la gestión de los residuos generados en las instalaciones de Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los residuos generados por las actividades de la empresa.

3. REFERENCIAS

LEGALES

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 7/1994 de Protección Ambiental de Andalucía

- Decreto 283/1995, de 21 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de residuos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Ley 10/1998, de 21 de Abril, de Residuos.
- Ordenanza municipal del término de Puerto Real, lugar donde se ubica la empresa.

3.2. NORMATIVAS

- Ley 14001:2004

3.3. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”
- PGI-02 “Control de los registros”
- PGI-04 “Aspectos Medioambientales”
- PGI-07 “Requisitos legales”

4. DEFINICIONES

Las definiciones que aparecen a continuación son recogidas de la **Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.**

- **Gestión de Residuos:** Es el conjunto de operaciones encaminadas a dar a los residuos producidos en una zona el destino global más adecuado, por supuesto desde el punto de vista medio ambiental y sanitario.
- **Residuo:** cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías que figuran en esta Ley, del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en el Catálogo Europeo de Residuos (CER), aprobado por las Instituciones Comunitarias.
- **Residuos urbanos o municipales:** los 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 procedentes de la limpieza de vías públicas, zonas verdes, áreas recreativas y playas.

- Animales domésticos muertos, así como muebles, enseres y vehículos abandonados.

- Residuos y escombros procedentes de obras menores de construcción y reparación domiciliaria.

- **Residuos peligrosos:** aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos, aprobada en el Real Decreto 952/1997, 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 los que España sea parte.
- **Residuos biosanitarios:** se engloban en este apartado los retos de vendas, grasas impregnadas, compresas, etc.

- **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.
- **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.
- **Gestor:** la persona o entidad, pública o privada, que realice cualquiera de las operaciones que componen la gestión de los residuos, sea o no el 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.
- **Reutilización:** el empleo de un producto usado para el mismo fin para el que fue diseñado originariamente.
- **Reciclado:** la transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción, para su fin inicial o para otros fines.
- **Valorización:** todo procedimiento que permita el aprovechamiento de los recursos contenidos en los residuos sin poner en peligro la salud humana y sin utilizar métodos que puedan causar perjuicios al medio ambiente.
- **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.
- **Recogida selectiva:** separación y segregación “in-situ” de los residuos asimilables a urbanos.

- **Almacenamiento:** La disposición de los mismos en un lugar determinado, durante un periodo de tiempo indeterminado, superior a una semana.
- **Disposición temporal:** las zonas en las cuales se acumulan los residuos durante un corto periodo de tiempo (entre un día y una semana) hasta ser retirados a zona de almacenamiento de residuos o ser depositados en los contenedores habilitados por los servicios de recogida o las empresas gestoras.

5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la correcta gestión de los residuos es el Responsable del Sistema de Gestión, y de la correcta gestión final de los mismos es responsabilidad de la empresa contratada, por Gesin Asesoría Integral, S.L., para tal fin.

El Responsable de Administración tiene las siguientes responsabilidades:

- Controlar que la recogida y almacenamiento de los residuos, se realiza de forma correcta, incluyendo tanto las buenas prácticas medioambientales, como la correcta identificación de las zonas y contenedores.
- Mantener actualizado y correctamente mantenido, el Registro de Control de Cantidades de Residuos.
- Velar porque las operaciones de gestión de residuos se efectúen conforme a las especificaciones del sistema de gestión.
- Actuar en el caso de que se produzcan incidencias en la recogida o gestión de los residuos.
- Comunicar dichas incidencias al Responsable del Sistema de Gestión.
- Realizar la recepción del transportista/gestor autorizado, y de solicitar la correspondiente documentación.
- Proporcionar el Responsable del Sistema de Gestión la documentación generada en esta operación.

- Controlar las cantidades de cada uno de los tipos de residuos que se recojan y gestionen.

Todos los trabajadores de la organización tienen la responsabilidad de realizar las operaciones de recogida y transporte de residuos en condiciones de seguridad y según lo establecido en la presente instrucción.

Toda la documentación relativa a residuos será archivada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

6. DESARROLLO

El Responsable del Sistema de Gestión Integrada se encargará de informar al resto de personas que forman la empresa del carácter especial o no de los residuos generados y los lugares para el almacenamiento temporal de los mismos y su posterior recogida y eliminación por empresas externas dedicadas a tales fines.

6.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

A continuación se muestra una tabla resumen en la que se indica el tipo de recogida y de gestión final de los diferentes residuos, si bien queda específicamente indicado en la siguiente instrucción.

Residuos	Responsable	Disposición temporal	Almacenamiento	Gestión final
<u>Papel</u>	Organización del sistema	Zona destinada para tal uso	Hasta llegar a completar contenedor	Empresa municipal
<u>Plásticos</u>	Organización del sistema	Zona destinada para tal uso	Hasta llegar a completar contenedor	Empresa municipal
<u>Urbanos</u>	Organización del sistema	Zona destinada para tal uso	No existe	Empresa municipal
<u>Biosanitario</u>	Organización del sistema	No existe	Contenedor específico	Empresa municipal
<u>Peligrosos</u>	Organización	No existe	Contenedor	Empresa

	del sistema		especifico	municipal
<u>Inertes</u>	Organización del sistema	No existe	No existe	Empresa municipal

En las instalaciones de la organización se realiza la recogida selectiva de residuos. Se distinguen cuatro categorías:

- Orgánicos
- Envases ligeros
- Plásticos
- Papel y cartón
- El vidrio no es significativo, puesto que no se produce generación de residuos de este tipo de instalaciones.

6.2. RESIDUOS PELIGROSOS

Se entiende por Residuo Peligrosos, aquellos que se describen a continuación, así como otros que en cualquier momento determine el Responsable de Administración:

- Envases vacíos de productos de limpieza (lejía, zotal, etc.)
- Fluorescentes usados
- Cartuchos de tinta para impresión vacíos
- Toners de impresora y fotocopidora

El Responsable de Administración se encargará de informar al resto de la organización de todos los productos de carácter peligroso (ya sea de uso

habitual, como de nueva adquisición), cuyo empleo sea susceptible de generar un residuo peligroso de diferentes características a los ya existentes, como puede ser un envase vacío tras su uso, el recambio de este producto, o materiales impregnados con dicho producto. En este caso, aportará todos los datos necesarios, y actualizará un listado de los mismos (Registro de Residuos Peligros), como por ejemplo:

- Ficha de seguridad del producto
- Cantidad de adquiridas
- Tipo de envase o contenedor
- Actividad en la que se emplea

Una vez almacenado el residuo, el Responsable de Administración garantizará su etiquetado, con una etiqueta normalizada, según lo establecido en la legislación medioambiental aplicable.

Cuando se comience a almacenar un residuo peligroso se etiquetará y se indicará la fecha de comienzo del almacenamiento. No se deben de superar los seis meses de almacenamiento.

En el momento que considere necesario, el Responsable de Administración, los residuos peligrosos serán llevados a contenedores adecuados según se peligrosidad.

En la siguiente tabla se especifica el lugar donde se destinan los productos peligrosos:

RESIDUO PELIGROSO	DESTINO
<u>Envases vacíos de productos de limpieza</u>	Se introducirán en bolsas de plásticos y se llevaran a un contenedor adecuado para tal residuo.
	Se llevarán a un punto limpio

<u>Fluorescentes usados</u>	
<u>Cartuchos de tinta</u>	Se introducen en una caja, y a los 3 meses la recoge la empresa proveedora (CETI)
<u>Toners de impresoras</u>	Se introducen en una caja, y a los 3 meses la recoge la empresa proveedora (CETI)

6.3. RESIDUOS GENERADOS EN LAS INSTALACIONES

Como se observa en el punto 4 de este procedimiento (Definiciones), se entiende por *almacenamiento de residuos*, la disposición de los mismos en un lugar determinado, durante un periodo de tiempo indeterminado, superior a una semana, y por *disposición temporal* las zonas en las cuales se acumulan los residuos durante un corto periodo de tiempo (entre un día y una semana) hasta ser retirados a zona de almacenamiento de residuos o ser depositados en los contenedores habilitados por los servicios de recogida o las empresas gestoras.

En la oficina de Gesin Asesoría Integral, se generan los siguientes tipos de residuos en la realización de sus actividades:

- **Papel.** Casi el 90% de los residuos en la oficina de trabajo son de papel. Si es nuevo, genera un desgaste del medio ambiente, debido a la tala de árboles, y contaminación derivada del cloro y de los blanqueantes que se utilizan en su procesamiento.
- **Plásticos.** Bolígrafos, rotuladores, cinta adhesiva... todo genera residuos. Al ser productos baratos se realizan grandes compras, dando la impresión de que se pueden utilizar tantos como se quiera, pero esto perjudica al medio ambiente, ya que contienen PVC, compuestos orgánicos volátiles, metales pesados... que son peligrosos. Cuidar el material de oficina amplía su vida útil y, en consecuencia, reduce los residuos. Utilizar portaminas en lugar de lápices o rotuladores de tinta acuosa o recargables son soluciones prácticas.

- **Otros residuos.** Utilizar contenedores para reciclar pilas, llevarse una taza para el café y no tener que usar cada vez un nuevo vaso de plástico o utilizar de manera responsable la celulosa de los aseos como lo haríamos en nuestra propia casa, son algunas sencillas acciones para cuidar nuestro entorno.

En las inmediaciones de las instalaciones, en el Polígono Industrial Trocadero, existen contenedores gestionados por el Ayuntamiento de Puerto Real.

6.4. RECOGIDA Y TRANSPORTE

El personal encargado se ocupará de realizar las siguientes tareas:

- Recogida diaria de residuos asimilables a urbanos de las papeleras de los diferentes departamentos de la empresa.
- Recogida puntual de los distintos residuos peligrosos (cada seis meses o cuando se encuentren completos los contenedores).
- Recogida puntual de residuos inertes
- Recogida puntual de papel y cartón.

En la siguiente tabla se especifica el lugar donde se destinan los productos generados en la oficina de la empresa:

RESIDUO GENERADO	DESTINO
<u>Residuos asimilables a urbanos</u>	Contenedores municipales ubicados en las proximidades de la organización
<u>Residuos inertes</u>	Contenedores específicos más cercanos
<u>Papel y cartón</u>	Se depositan en los contenedores específicos más cercanos y son gestionados por el

	ayuntamiento de Puerto Real.
<u>Envases y plásticos</u>	Se depositan en los contenedores específicos más cercanos y son gestionados por el ayuntamiento de Puerto Real.

6.5. CONTROL DE CANTIDADES

El Responsable de Administración llevará un control de las cantidades de cada uno de los residuos que se recojan y gestionen, según el anexo existente en el presente procedimiento RE-23.01 “Control de Residuos generados”, teniendo en cuenta los parámetros y el periodo definido en el listado de aspectos medioambientales. Finalmente se entregará al Responsable del Sistema de Gestión para su aprobación.

En el caso de que se detecte un aumento de la cantidad de residuos superior al 15% respecto a la temporada anterior, el Responsable del Sistema de Gestión evaluará la causa de que se haya producido dicha circunstancia. En caso de que no se deba a un aumento de la actividad propiamente dicha, se activará los procedimientos:

- PGI-19 “No conformidades”
- PGI-26 “Acciones correctivas y preventivas”

7. DOCUMENTACIÓN

Se adjunta la siguiente documentación:

- Registro 1: “Control de residuos generados”
- Registro 2: “Listado de residuos industriales generados”
- Registro 3: “Etiquetado de residuos generados en la empresa”

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
		Fecha:
Nº Copia no controlada:		Firma:
		Fecha:

	PROCEDIMIENTO	Fecha: 13-06-2008
	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	Código: PGI-24 Revisión: 00 Página: 537 de 8

REALIZACIÓN DEL SERVICIO

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Redactado				
Revisado				
Aprobado				

Entrada en vigor	
-------------------------	--

Índice

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. REFERENCIAS

3.1. NORMATIVAS

3.2. DOCUMENTALES

4. DEFINICIONES

5. RESPONSABILIDADES

6. DESARROLLO

6.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7. DOCUMENTACIÓN

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios de Gesin Asesoría Integral, S.L.

2. ALCANCE

Es de aplicación al conjunto de actuaciones desarrolladas por el personal de Gesin Asesoría Integral, S.L., para la ejecución de los trabajos solicitados por sus clientes, desde la recepción del pedido hasta su entrega y aceptación definitiva.

3. REFERENCIAS

3.1. NORMATIVAS

- ISO 9001: 2000
- ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:1999

3.2. DOCUMENTALES

- Manual del Sistema de Gestión Integrada de Calidad, Medio Ambiente y prevención de los Riesgos Laborales.
- PGI-01 “Control de la documentación”

- PGI-02 “ Control de los registros”
- PGI-04 “Aspectos ambientales”
- PGI-05 “Evaluación de los riesgos laborales”
- PGI-07 “Requisitos legales y otros”
- PGI-09 “Comunicación”
- PGI-10 “Selección y formación”
- PGI-12 “Compras”
- PGI-13 “Seguimiento y medición”
- PGI-14 “Requisitos del cliente”
- PGI-23 “Gestión de residuos”

4. DEFINICIONES

De este procedimiento no se deriva ninguna definición específica

5. RESPONSABILIDADES

Las principales competencias y responsabilidades se describen a lo largo del presente procedimiento.

6. DESARROLLO

6.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Con el objeto de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación de los servicios de Gesin Asesoría Integral, S.L. se han definido los correspondientes procesos que son:

- PGI-14 “Requisitos del Cliente”
- PGI-13 “Seguimiento, medición, análisis y mejora”

Para el establecimiento de estos procesos de prestación del servicio se ha tenido en cuenta:

- Los objetivos del SGI definidos en el Programa de Gestión Integral.
- El establecimiento de los procesos y procedimientos, documentación de soporte y recursos necesarios para el producto y servicio.
- La definición de los registros del SGI necesarios que dejen evidencia de que los procesos y servicios cumplen con los requisitos
- Igualmente, se han tenido en cuenta las diferentes especificaciones de los clientes que nos aplican, con el objeto de adaptarnos y cumplir todos los requisitos especificados, así como los requisitos técnicos y reglamentarios que nos aplican.

No se contempla en general la elaboración de Planes de Calidad específicos para ningún pedido o contrato de los servicios que presta Gesin Asesoría Integral, S.L. directamente, salvo que el cliente lo especifique así o lo decida el Comité de Calidad para algún caso concreto. En caso de que sea necesario, se elaboraría el Plan de Calidad correspondiente contemplando:

- Identificación del proyecto a desarrollar.
- Asignación de recursos humanos, económicos y técnicos.
- Responsabilidades y autoridades del proyecto.
- Contenido descriptivo del proyecto.
- Plazos.
- Indicadores o medidores.

6.2. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Gesin Asesoría Integral, S.L., mantiene la forma de actuar para determinar con el cliente o su representante los siguientes apartados:

- a. Las especificaciones del cliente, incluyendo, siempre que sea necesario, las actividades para la entrega y posteriores a la misma.
- b. Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto (siempre que se conozca).
- c. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio
- d. Cualquier requisito adicional determinado por Gesin Asesoría Integral, S.L.

6.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Gesin Asesoría Integral, S.L. estipula la forma de revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes que la organización se comprometa a proporcionar (ofertas, pedidos en firme...) un servicio al cliente y asegura que:

- a. Los requisitos del servicio se encuentran definidos en concordancia con lo estipulado en el apartado 6.2. de este procedimiento.

- b. Se resuelven las posibles diferencias existentes entre el contrato y lo expresado previamente
- c. Se asegura que la organización tiene capacidad para cumplir los requisitos definidos.

Se mantienen los registros de los resultados de la acciones de la revisión y de las acciones originadas por las mismas.

7. DOCUMENTOS

Este procedimiento no deriva ninguna documentación específica.

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Las revisiones que se han hecho de este procedimiento, las fechas y las causas de las mismas se registran en la siguiente tabla:

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
00	Edición inicial	
Nº Copia controlada:		Firma:
Nº Copia no controlada:		Fecha:

CAPÍTULO 5: REGISTROS, ANEXOS Y PLANOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

En este capítulo, vamos a estudiar los registros y anexos que son aplicables en Gesin Asesoría Integral, S.L.

➤ **Codificación de los registros**

RE. XX-YY

donde:

- RE: Registro
- XX: Procedimiento al que pertenece
- YY: N° secuencial

➤ **Codificación de los anexos**

AN. XX-YY

donde:

- AN: Anexo
- XX: Procedimiento al que pertenece
- YY: N° secuencial

➤ **Codificación de los planos**

PL. XX-YY

donde:

- PL: Plano
- XX: Procedimiento al que pertenece
- YY: N° secuencial



**FICHA DE DISTRIBUCIÓN
DEL MANUAL DE GESTIÓN
INTEGRADA**

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-01.07

Revisión: 00

FECHA:

CONTROLADO: SI NO

PARA:

DEPARTAMENTO/EMPRESA:

DE:

DEPARTAMENTO EMPRESA:

DOCUMENTACIÓN ADJUNTADA:

--

ENVIADO POR (Firma):	RECIBIDO POR (Firma):
Nombre:	Nombre:
Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:



ACTA DE REUNIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-01.11

Revisión:00

En _____, a _____ de _____ de 2008 se reúnen los señores/as relacionados a continuación:

Por empresa GESIN:

NOMBRE	CARGO

Por empresas contratistas:

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

NOMBRE:	
EMPRESA:	
CARGO:	

A esta reunión se le dio comienzo a las _____ y en ella se trataron las siguientes cuestiones:

1. _____

2.

3.

4.

5.

No habiendo más asuntos que tratar se levantó la sesión a las _____ y dejaron constancia de ello los abajo firmantes:

POR GESIN

POR EMPRESA CONTRATISTA



LISTA DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS

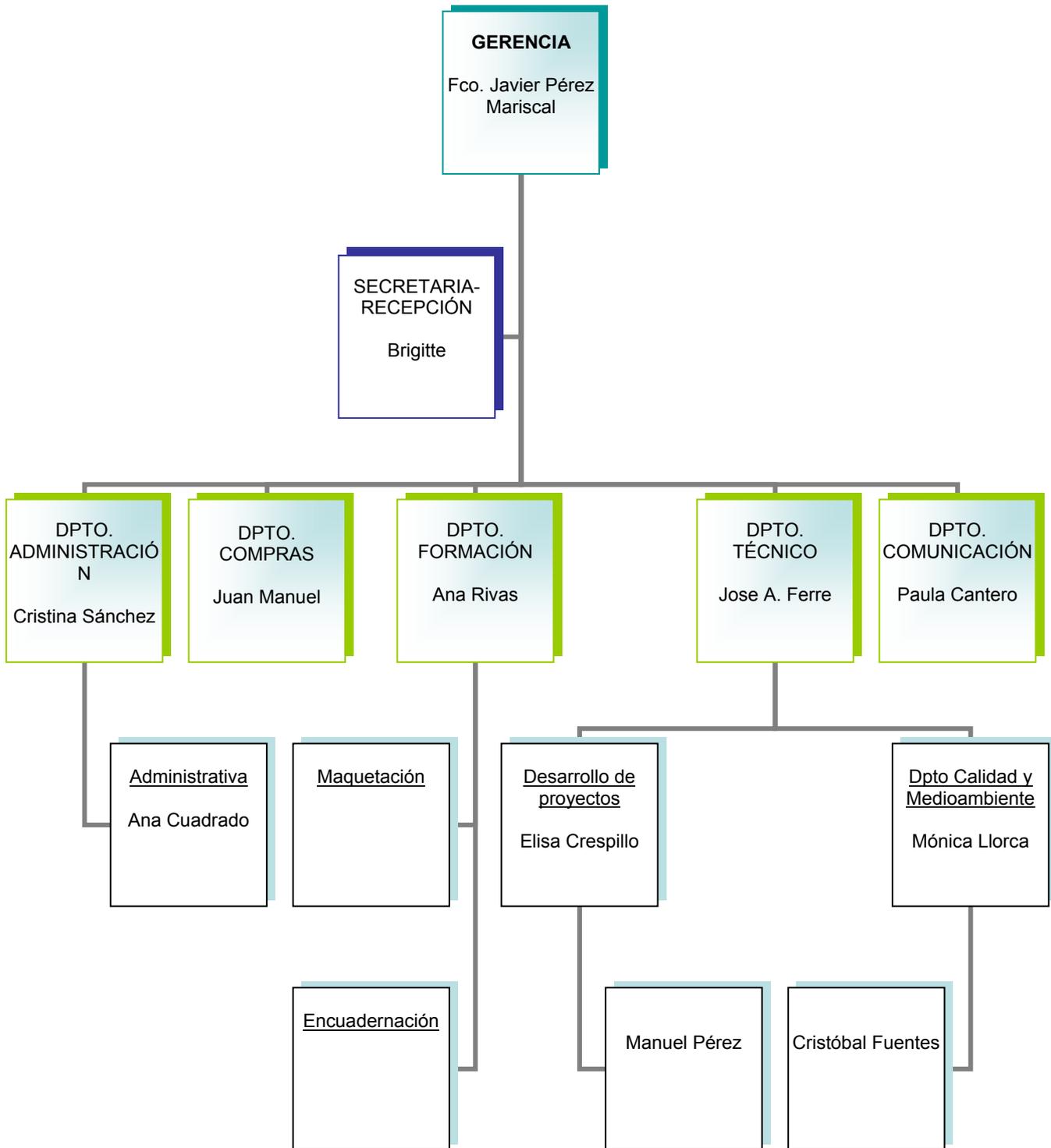
Fecha: 13-06-2008

Código: RE-01.12

Revisión: 00

Documento	Fecha	Revisión	Copia nº	Asignado a
-----------	-------	----------	----------	------------

	<p>ORGANIGRAMA GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L.</p>	<p>Fecha: Código: PL-03.02 Revisión: 00</p>
---	---	---





FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-05.02

Revisión: 00

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- **Puesto de trabajo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO**
- **Descripción del puesto de trabajo:** Se realizan las siguientes tareas:
 - Presupuestos, atención al cliente, contabilidad, registros, bancos, teléfonos, etc.
- **Relación de máquinas – herramientas que se utilizan:**
 - Herramientas manuales (cúters, tijeras, guillotina, etc)
 - Pantalla de visualización de datos, fax, impresora, etc.
- **Relación de sustancias peligrosas- productos químicos que se utilizan:**

Sustancia química	Localización	Cantidad	Sólido/líquido/Gas	Fabricante	Ficha de seguridad

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- **Puesto de trabajo: TÉCNICO EN PREVENCIÓN**
- **Descripción del puesto de trabajo:** Se realizan las siguientes tareas:
 - Visitar a las empresas, recopilar información sobre puestos de trabajo y maquinaria con el fin de asesorarles en materia preventiva.
 - Una vez recopilada la información necesaria, se elabora el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, comunicándoles la evaluación de riesgos y planificación preventiva.
 - Realización de planes de emergencia
 - Formación e información a los trabajadores.
 - Investigaciones de accidentes.
- **Relación de máquinas – herramientas que se utilizan:**
 - Pantalla de visualización de datos, fax, impresora, etc.
 - Uso de vehículo propio.
- **Relación de sustancias peligrosas- productos químicos que se utilizan:**

Sustancia química	Localización	Cantidad	Sólido/líquido/Gas	Fabricante	Ficha de seguridad

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- **Puesto de trabajo: RESPONSABLE DE COMPRA**
- **Descripción del puesto de trabajo:** Se realizan las siguientes tareas:
 - Comunicación con proveedores y clientes
 - Control y almacenaje de facturas emitidas y recibidas
 - Control de Stock
- **Relación de máquinas – herramientas que se utilizan:**
 - Pantalla de visualización de datos, fax, impresora, etc.
 - Uso de vehículo propio.
- **Relación de sustancias peligrosas- productos químicos que se utilizan:**

Sustancia química	Localización	Cantidad	Sólido/líquido/Gas	Fabricante	Ficha de seguridad

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- **Puesto de trabajo: RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN**
- **Descripción del puesto de trabajo:** Se realizan las siguientes tareas:
 - Buscar nuevos clientes
 - Comunicación con clientes
- **Relación de máquinas – herramientas que se utilizan:**
 - Pantalla de visualización de datos, fax, impresora, etc.
 - Uso de vehículo propio.
- **Relación de sustancias peligrosas- productos químicos que se utilizan:**

Sustancia química	Localización	Cantidad	Sólido/Líquido/Gas	Fabricante	Ficha de seguridad

FICHAS DESCRIPTIVAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- **Puesto de trabajo: LIMPIADORA**
- **Descripción del puesto de trabajo:** Se realizan las siguientes tareas:
 - Mantenimiento y limpieza de las instalaciones de Gesin Asesoría Integral, S.L.
- **Relación de máquinas – herramientas que se utilizan:**
 - Manipulación con productos peligrosos.
 - Uso de vehículo propio.
- **Relación de sustancias peligrosas- productos químicos que se utilizan:**

Sustancia química	Localización	Cantidad	Sólido/Líquido/Gas	Fabricante	Ficha de seguridad

Anexo; AN.05.01: EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PUESTOS DE TRABAJO

En la empresa GESIN ASESORIA INTEGRAL S.L., la identificación de peligros y situaciones de riesgo se ha realizado en base a las informaciones recibidas por el representante de la Empresa, sobre los trabajos que se realizan normalmente o se prevén realizar. Por lo tanto se ha realizado una identificación de riesgos y evaluación de la eficacia de las protecciones decididas, teniendo en cuenta la tecnología y la organización previstas. En todo caso los riesgos aquí analizados, se eliminan o disminuyen mediante la propuesta de soluciones constructivas, de organización, las protecciones colectivas necesarias, los equipos de protección individual y señalización oportunos para su neutralización o reducción a la categoría de “riesgo trivial”, “riesgo tolerable” o “riesgo moderado”.

Muchos de los riesgos evaluados pueden producir accidentes graves o mortales si no se gestionan adecuadamente. El éxito de estas prevenciones propuestas dependerá del nivel de seguridad que se alcance durante la ejecución de los trabajos. Debido a que las condiciones de trabajo son muy cambiantes, para dar cumplimiento al Art.16 LPRL en cuanto a la actualización de la evaluación de riesgos, se deberá inspeccionar periódicamente las actividades que se estén ejecutando, para planificar las acciones correctoras necesarias y conseguir los objetivos que pretende la Ley.

En la tabla que se representa a continuación, aparecen los puestos y el número de personas que trabajan en cada puesto.

Puesto de trabajo	Nº de trabajadores
Administración	4
Dto. Técnico	4
Dto. Formación	5
Dto. Comunicación y desarrollo	2
Dto. Dirección	1

Sabemos que las personas que trabajan en la empresa Gesin Asesoría Integral, S.L. desempeñan su trabajo en una oficina. Es por esta razón que analizaremos la evaluación del riesgo a los puestos de: Administración y al Dto. Técnico (Técnico de Prevención).

Anexo; AN.05.02: EVALUACIÓN DE RIESGOS: AUXILIAR DE ADMINISTRATIVO

 **CAIDAS AL MISMO NIVEL**

➤ **Factor de riesgo**

1. Objetos dejados en zonas de paso.
2. Presencia de suelos resbaladizos
3. Cableado en el suelo

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Leve	Trivial

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Eliminar la suciedad, papeles, grasas, y obstáculos contra los que se pueda tropezar.
- Retirar los objetos innecesarios y los utensilios que no se estén utilizando.
- Caminar despacio sin correr.
- Marcar y señalar los obstáculos, desniveles y escalones que no puedan ser eliminados.
- Mantener las vías de acceso y los pasos perfectamente iluminados.
- Asegurarse de que los cables están debidamente protegidos y que no están sueltos.
- Utilizar calzado antideslizante sujeto a los pies.
- Poner suelos antideslizantes y fácilmente lavables.
- Reparar las irregularidades del suelo.
- El Real Decreto 486/1997, de 14 de abril establece las Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo. A tal efecto, el Anexo I establece que:

- Los suelos de los locales de trabajo deberán ser fijos, estables y no resbaladizos, sin irregularidades, ni pendientes peligrosas. Se debe mantener el suelo lo mas seco posible. Se debe reparar los suelos que se encuentren deteriorados reparando los baches existentes.

- En el punto 2 del anexo II, se establece que “se eliminarán con rapidez los desperdicios y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo”. Se debe implantar un programa periódico de limpieza que haga que los suelos se encuentren en buen estado.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR

GOLPES/ CORTES POR OBJETO O HERRAMIENTAS

➤ Factor de riesgo

1. Golpes y cortes con las herramientas de ofimática: cutres, tijeras, chinchetas, folios. Etc.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Se asegurará que las herramientas manuales utilizadas se encuentren en buen estado, dispongan del mercado CE y sean usadas para el fin para el que han sido diseñadas.
- Se si utilizan tijeras, cutres,.... se procurará no realizar el corte hacia el propio cuerpo.
- Se retirarán aquellas herramientas que es encuentren en mal estado, para evitar que sean usadas.
- Almacenar las herramientas de manera ordenada en cajas o paneles adecuados.
- Mantener y conservar las herramientas en buen estado.
- Informar a los trabajadores sobre el riesgo de uso de las herramientas de oficina y su modo correcto de empleo.
- Señalización del botiquín, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, 14 de abril en el Anexo VI, el cual establece que todo lugar de trabajo deberá disponer, como mínimo, de un botiquín portátil que contenga desinfectantes y antisépticos autorizados, gasas estériles, algodón, venda, espadatrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables. El material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.

➤ Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO Y TRABAJADOR

CONTACTOS ELÉCTRICOS

➤ Factor de riesgo

1. Contactos de riesgo indirectos, con partes o elementos metálicos accidentalmente puestos en tensión (por ejemplo ordenador, impresora, fax, etc).

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Señalizar correctamente el cuadro eléctrico, mediante carteles de advertencia de riesgo eléctrico, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de señalización y seguridad.
- Mantener la instalación eléctrica del centro adecuadamente y según las especificaciones del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (Real Decreto 2413/1973, de 20 de Septiembre)
- Se evitará el empleo de cables de alimentación largo al utilizar equipos eléctricos portátiles, instalando enchufes en los puntos próximos.
- Se recomienda emplear clavijas, prolongadores y bases no desmontables a fin de evitar su manipulación.
- Las bases de los enchufes deben llevar contacto a tierra. No usar conexiones intermediarias ("ladrones") que no garanticen la continuidad de la toma de tierra.
- Se sugiere eliminar los enchufes o adaptadores múltiples, ya que en ellos se producen sobrecalentamientos y chispas que pueden provocar la ignición de materiales combustibles existentes en las proximidades.
- No situar enchufes ni conexiones a nivel del suelo. Además de estar sujetos a golpes, cualquier chispa originada en su utilización podría alcanzar materiales combustibles depositados en el suelo.
- No utilizar aparatos eléctricos con manos húmedas.

- Evitar limpiar con líquido un equipo conectado a la corriente eléctrica y también evitar las salpicaduras.
- Para evitar contactos eléctricos deberá realizarse el mantenimiento periódico de la instalación eléctrica por un profesional.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO

PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

➤ Factor de riesgo

1. Utilización de pantallas de visualización de datos durante la utilización del ordenador personal.
2. Presencia de fuentes de luz que puedan ser causa de deslumbramiento y reflejos durante la utilización de dichas pantallas.
3. Uso de P.V.D. más de cuatro horas.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ Medidas preventivas propuestas

- Evitar posturas excesivamente rígidas.
- No adoptar posturas incorrectas como sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas.
- No sujetar el auricular con el hombro.
- Evitar los giros mantenidos y forzados del tronco y de la cabeza.
- No permanecer demasiado tiempo seguido en la misma posición.
- Cambiar de postura
- No utilizar la silla de otra persona sin adaptarla subjetivamente.
- Utilizar siempre que sea posible monitores de 17 pulgadas, con una resolución de 800x600 y una frecuencia de imagen de 70 hercios.
- La pantalla debe tener una buena definición, estar libre de parpadeos y reflejos, que tengan controles de brillo y contraste, y que se pueda inclinar a gusto del usuario.
- Limpiar periódicamente la superficie de visión (pantalla o filtro antirreflejo).
- Utilizar las sillas reclinables y ajustables en altura; alfombrillas para el ratón con reposo para la muñeca, el mismo elemento para el teclado y el reposapiés (dependiendo de la estatura del empleado).

- Tener en cuenta las condiciones de iluminación para evitar reflejos innecesarios en la pantalla.
- Evitar el contraste entre la luz de la ventana y la pantalla.
- Evitar las superficies de trabajo de acabado brillante.
- Cumplir con la legislación de referencia en cuanto a puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos, según lo establecido en el RD 488/1997, de 14 de abril relativo a las disposiciones mínimas de seguridad y salud con equipos que incluyen pantallas de visualización.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR

 **FÍSICA. POSICIÓN**

➤ **Factor de riesgo**

1. Se observa adopción de la misma postura (vida sedentaria) durante largo tiempo lo que puede provocar lumbalgias, hernias discales, etc.

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Mantener en perfecto estado los asientos ergonómicos de los que se disponen o dotar en los puestos que carezcan de estos, cuyas condiciones ergonómicas adecuadas son: cinco patas, con ruedas, asiento estable, regulable en altura y el respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.
- Establecer pausas de trabajo a lo largo de la mañana, con el fin de no permanecer permanentemente sentado. Estas pausas deben ser de escasa duración pero frecuentes, del orden de diez minutos cada una o dos horas de trabajo.
- Dotar de reposapiés a los trabajadores que lo soliciten.
- Cuidar que la columna esté en posición recta en todo momento, evitando torsiones o inclinaciones innecesarias.
- El puesto de trabajo debe de reunir ciertas condiciones:
 - El plano de la mesa debe estar a nivel de codos del operario en términos generales, pero la altura debe modificarse en función de las características de la tarea.
 - Para las actividades en posición de “sentado” permanentemente, la silla de trabajo debe servir no solo para garantizar una adecuada posición de “sentado”, sino además debe permitir descargar la musculatura de la espalda y los discos intervertebrales. Las características de la silla de trabajo tienen, como consecuencia una gran importancia desde el punto de vista ergonómico.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR



➤ **Factor de riesgo**

1. Presencia de sólidos inflamables (madera, papel, etc).
2. Presencia de extintores revisados y sin señalizar. Inexistencia de señalización de medidas de evacuación. Luces de emergencia con leds encendidos.
3. Focos de ignición (cigarrillos encendidos, mecheros,).

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Colocar señalización de extintores y medidas de evacuación necesarias, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas de señalización en materia de seguridad y salud.
- Mantener el orden y la limpieza. Las basuras y desperdicios deben ser depositados en recipientes metálicos con tapa.
- Almacenar las sustancias inflamables como disolventes, gasolinas, etc., en locales separados del resto, y bien ventilados.
- Desconectar los aparatos eléctricos cuando no estén en funcionamiento durante periodos prolongados (por la noche).
- Prohibir fumar o delimitar zonas para fumar.
- No vaciar los ceniceros en las papeleras y vaciarlas diariamente.
- Tener instalaciones fijas de extinción.
- Colocar extintores de incendios adecuados a la clase de fuego. Estos deben estar colocados a una distancia mínima de 15 metros como máximo entre uno y otro, debiendo estar accesibles y a una altura máxima de 1.70 cm.
- Realizar un mantenimiento periódico de extintores y demás equipos contra incendios.
- Instalar sistemas de detección y alarma.

- Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia. Las luces de emergencia deben señalar de modo permanente la situación de puertas, pasillos y salidas de locales.
- Realizar planes de emergencia y evacuación e instruir a los trabajadores.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO



SOBREENFUERZOS

➤ **Factor de riesgo**

1. Trabajos realizados manejando cargas o en posiciones forzadas (trabajando de pie, realizando movimientos repetitivos, posiciones forzadas: doblado, inclinados, brazos en alto, etc).

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Utilizar medios de transporte y/o elevación auxiliares.
- Seleccionar los útiles de trabajo que tengan el diseño adecuado para evitar posturas forzadas.
- Respetar las cargas máximas según sexo y edad.
- Cargar y transportar pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida.
- Manipular las cargas con ayuda de otras personas.
- Disminuir el peso de las cargas.
- Posibilitar los cambios de postura y los descensos durante el trabajo en una postura forzada.
- Colocar los útiles y demás medios de trabajo al alcance de la mano.
- Realizar la vigilancia periódica de la salud.
- Formar a los trabajadores en las técnicas de manipulación manual de cargas.
- Cumplir con lo establecido en el RD 487/97 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación de cargas que entrañen riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO Y TRABAJADORES**



CONTENIDO DEL TRABAJO

➤ Factor de riesgo

1. Situaciones de trabajo que producen estrés debido a la jornada laboral excesiva, trabajos imprevistos, etc.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Distribuir claramente las tareas y competencias.
- Planificar y coordinar los trabajos teniendo en cuenta la posible llegada de trabajo extra o imprevisto.
- Hacer pausas.
- Disponer de medios y equipos adecuados.
- Instruir acerca de las nuevas técnicas y equipos.
- Distribuir las vacaciones.
- No prolongar en exceso la jornada de trabajo habitual y compensarla con descanso adicional.
- Seleccionar al trabajador según la actividad que ha de desarrollar.
- Reducir las horas en el trabajo nocturno.

➤ Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO Y TRABAJADOR



CAÍDA DE OBJETOS DESPRENDIDOS

➤ Factor de riesgo

1. Almacenamiento de material de estanterías.
2. Sobrecarga de estanterías por almacenamiento o acopio de materiales.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Cumplir con lo establecido en el RD 486/1997, de 14 de abril que establece que los lugares de trabajo deberán poseer la estructura y solidez apropiadas a su tipo de utilización. Para las condiciones de uso previstas, todos los elementos estructurales deberán tener la solidez y resistencia necesarias para soportar las cargas que sean sometidos, y disponer de un sistema armado, sujeción o apoyo que asegure su estabilidad, por lo que se recomienda el anclaje de las estanterías entre sí, al suelo y, si es posible, a la pared, para evitar su caída.
- Deben disponerse las cargas sobre elementos capaces de soportar la carga depositada con seguridad.
- Los objetos depositados no deben sobrepasar los límites perimetrales, altura y peso máximo.
- El almacenamiento realizado fuera de las estanterías y el altillo, se realizará en la zona destinada a tal efecto.
- No colocar los materiales más pesados en las zonas altas de las estanterías. Disponer el material más utilizado en zonas de fácil acceso.
- No sobrecargar las estanterías o elementos para el almacenaje.
- Mantener el orden de las estanterías y zonas próximas.
- Disponer de medios adecuados para acceder a las zonas más elevadas de las estanterías.
- Formación e información sobre las condiciones de almacenamiento en estanterías.

Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO

Anexo; AN.05-03: EVALUACIÓN DE RIESGOS: TÉCNICO DE PREVENCIÓN

CAÍDAS AL MISMO NIVEL

➤ Factor de riesgo

1. Objetos dejados en zonas de paso.
2. Presencia de suelos resbaladizos
3. Cableado en el suelo

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Eliminar la suciedad, papeles, grasas, y obstáculos contra los que se pueda tropezar.
- Retirar los objetos innecesarios y los utensilios que no se estén utilizando.
- Caminar despacio sin correr.
- Marcar y señalar los obstáculos, desniveles y escalones que no puedan ser eliminados.
- Mantener las vías de acceso y los pasos perfectamente iluminados.
- Asegurarse de que los cables están debidamente protegidos y que no están sueltos.
- Utilizar calzado antideslizante sujeto a los pies.
- Poner suelos antideslizantes y fácilmente lavables.
- Reparar las irregularidades del suelo.
- El Real Decreto 486/1997, de 14 de abril establece las Disposiciones Mínimas de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo. A tal efecto, el Anexo I establece que:

- Los suelos de los locales de trabajo deberán ser fijos, estables y no resbaladizos, sin irregularidades, ni pendientes peligrosas. Se debe mantener el suelo lo mas seco posible. Se debe reparar los suelos que se encuentren deteriorados reparando los baches existentes.

- En el punto 2 del anexo II, se establece que “se eliminarán con rapidez los desperdicios y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo”. Se debe implantar un programa periódico de limpieza que haga que los suelos se encuentren en buen estado.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR



GOLPES/ CORTES POR OBJETO O HERRAMIENTAS

➤ **Factor de riesgo**

1. Golpes y cortes con las herramientas de ofimática: cutres, tijeras, chinchetas, folios. Etc.

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Se asegurará que las herramientas manuales utilizadas se encuentren en buen estado, dispongan del mercado CE y sean usadas para el fin para el que han sido diseñadas.
 - Se si utilizan tijeras, cutres,.... se procurará no realizar el corte hacia el propio cuerpo.
 - Se retirarán aquellas herramientas que es encuentren en mal estado, para evitar que sean usadas.
 - Almacenar las herramientas de manera ordenada en cajas o paneles adecuados.
 - Mantener y conservar las herramientas en buen estado.
 - Informar a los trabajadores sobre el riesgo de uso de las herramientas de oficina y su modo correcto de empleo.
 - Señalización del botiquín, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, 14 de abril en el Anexo VI, el cual establece que todo lugar de trabajo deberá disponer, como mínimo, de un botiquín portátil que contenga desinfectantes y antisépticos autorizados, gasas estériles, algodón, venda, espadatrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables. El material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.
- **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR



CONTACTOS ELÉCTRICOS

➤ Factor de riesgo

1. Contactos de riesgo indirectos, con partes o elementos metálicos accidentalmente puestos en tensión (por ejemplo ordenador, impresora, fax, etc).

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Señalizar correctamente el cuadro eléctrico, mediante carteles de advertencia de riesgo eléctrico, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de señalización y seguridad.
- Mantener la instalación eléctrica del centro adecuadamente y según las especificaciones del Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (Real Decreto 2413/1973, de 20 de Septiembre)
- Se evitará el empleo de cables de alimentación largo al utilizar equipos eléctricos portátiles, instalando enchufes en los puntos próximos.
- Se recomienda emplear clavijas, prolongadores y bases no desmontables a fin de evitar su manipulación.
- Las bases de los enchufes deben llevar contacto a tierra. No usar conexiones intermediarias ("ladrones") que no garanticen la continuidad de la toma de tierra.
- Se sugiere eliminar los enchufes o adaptadores múltiples, ya que en ellos se producen sobrecalentamientos y chispas que pueden provocar la ignición de materiales combustibles existentes en las proximidades.
- No situar enchufes ni conexiones a nivel del suelo. Además de estar sujetos a golpes, cualquier chispa originada en su utilización podría alcanzar materiales combustibles depositados en el suelo.
- No utilizar aparatos eléctricos con manos húmedas.

- Evitar limpiar con líquido un equipo conectado a la corriente eléctrica y también evitar las salpicaduras.
- Para evitar contactos eléctricos deberá realizarse el mantenimiento periódico de la instalación eléctrica por un profesional.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO



PANTALLA DE VISUALIZACIÓN DE DATOS

➤ Factor de riesgo

1. Utilización de pantallas de visualización de datos durante la utilización del ordenador personal.
2. Presencia de fuentes de luz que puedan ser causa de deslumbramiento y reflejos durante la utilización de dichas pantallas.
3. Uso de P.V.D. más de cuatro horas.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ Medidas preventivas propuestas

- Evitar posturas excesivamente rígidas.
- No adoptar posturas incorrectas como sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas.
- No sujetar el auricular con el hombro.
- Evitar los giros mantenidos y forzados del tronco y de la cabeza.
- No permanecer demasiado tiempo seguido en la misma posición.
- Cambiar de postura
- No utilizar la silla de otra persona sin adaptarla subjetivamente.
- Utilizar siempre que sea posible monitores de 17 pulgadas, con una resolución de 800x600 y una frecuencia de imagen de 70 hercios.
- La pantalla debe tener una buena definición, estar libre de parpadeos y reflejos, que tengan controles de brillo y contraste, y que se pueda inclinar a gusto del usuario.
- Limpiar periódicamente la superficie de visión (pantalla o filtro antirreflejo).
- Utilizar las sillas reclinables y ajustables en altura; alfombrillas para el ratón con reposo para la muñeca, el mismo elemento para el teclado y el reposapiés (dependiendo de la estatura del empleado).

- Tener en cuenta las condiciones de iluminación para evitar reflejos innecesarios en la pantalla.
- Evitar el contraste entre la luz de la ventana y la pantalla.
- Evitar las superficies de trabajo de acabado brillante.
- Cumplir con la legislación de referencia en cuanto a puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos, según lo establecido en el RD 488/1997, de 14 de abril relativo a las disposiciones mínimas de seguridad y salud con equipos que incluyen pantallas de visualización.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR

FÍSICA. POSICIÓN

➤ Factor de riesgo

1. Se observa adopción de la misma postura (vida sedentaria) durante largo tiempo lo que puede provocar lumbalgias, hernias discales, etc.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ Medidas preventivas propuestas

- Mantener en perfecto estado los asientos ergonómicos de los que se disponen o dotar en los puestos que carezcan de estos, cuyas condiciones ergonómicas adecuadas son: cinco patas, con ruedas, asiento estable, regulable en altura y el respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.
- Establecer pausas de trabajo a lo largo de la mañana, con el fin de no permanecer permanentemente sentado. Estas pausas deben ser de escasa duración pero frecuentes, del orden de diez minutos cada una o dos horas de trabajo.
- Dotar de reposapiés a los trabajadores que lo soliciten.
- Cuidar que la columna esté en posición recta en todo momento, evitando torsiones o inclinaciones innecesarias.
- El puesto de trabajo debe de reunir ciertas condiciones:
 - El plano de la mesa debe estar a nivel de codos del operario en términos generales, pero la altura debe modificarse en función de las características de la tarea.
 - Para las actividades en posición de “sentado” permanentemente, la silla de trabajo debe servir no solo para garantizar una adecuada posición de “sentado”, sino además debe permitir descargar la musculatura de la espalda y los discos intervertebrales. Las características de la silla de trabajo tienen, como consecuencia una gran importancia desde el punto de vista ergonómico.

➤ Responsable de ejecución y seguimiento: TRABAJADOR



➤ **Factor de riesgo**

1. Presencia de sólidos inflamables (madera, papel, etc).
2. Presencia de extintores revisados y sin señalizar. Inexistencia de señalización de medidas de evacuación. Luces de emergencia con leds encendidos.
3. Focos de ignición (cigarrillos encendidos, mecheros,).

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Colocar señalización de extintores y medidas de evacuación necesarias, de acuerdo con lo establecido en el RD 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas de señalización en materia de seguridad y salud.
- Mantener el orden y la limpieza. Las basuras y desperdicios deben ser depositados en recipientes metálicos con tapa.
- Almacenar las sustancias inflamables como disolventes, gasolinas, etc., en locales separados del resto, y bien ventilados.
- Desconectar los aparatos eléctricos cuando no estén en funcionamiento durante periodos prolongados (por la noche).
- Prohibir fumar o delimitar zonas para fumar.
- No vaciar los ceniceros en las papeleras y vaciarlas diariamente.
- Tener instalaciones fijas de extinción.
- Colocar extintores de incendios adecuados a la clase de fuego. Estos deben estar colocados a una distancia mínima de 15 metros como máximo entre uno y otro, debiendo estar accesibles y a una altura máxima de 1.70 cm.
- Realizar un mantenimiento periódico de extintores y demás equipos contra incendios.
- Instalar sistemas de detección y alarma.

- Señalizar y dejar libres las salidas de emergencia. Las luces de emergencia deben señalar de modo permanente la situación de puertas, pasillos y salidas de locales.
- Realizar planes de emergencia y evacuación e instruir a los trabajadores.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO



SOBRESFUERZOS

➤ **Factor de riesgo**

- 1- Adopción de posturas incorrectas a la hora de realizar los trabajos.
- 2- Trastornos músculo-esquelético debido a posiciones mantenidas y forzadas dentro de la jornada laboral, movimientos repetitivos, malas posturas y microtraumatismos.

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Utilizar medios de transporte y/o elevación auxiliares.
- Seleccionar los útiles de trabajo que tengan el diseño adecuado para evitar posturas forzadas.
- Respetar las cargas máximas según sexo y edad.
- Cargar y transportar pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida.
- Manipular las cargas con ayuda de otras personas.
- Disminuir el peso de las cargas.
- Posibilitar los cambios de postura y los descensos durante el trabajo en una postura forzada.
- Colocar los útiles y demás medios de trabajo al alcance de la mano.
- Realizar la vigilancia periódica de la salud.
- Formar a los trabajadores en las técnicas de manipulación manual de cargas.
- Cumplir con lo establecido en el RD 487/97 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación de cargas que entrañen riesgos, en particular dorsolumbares, para los trabajadores.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO**



CONTENIDO DEL TRABAJO

➤ Factor de riesgo

1. Situaciones de trabajo que producen estrés debido a la jornada laboral excesiva, trabajos imprevistos, etc.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ Medidas preventivas propuestas

- Distribuir claramente las tareas y competencias.
- Planificar y coordinar los trabajos teniendo en cuenta la posible llegada de trabajo extra o imprevisto.
- Hacer pausas.
- Disponer de medios y equipos adecuados.
- Instruir acerca de las nuevas técnicas y equipos.
- Distribuir las vacaciones.
- No prolongar en exceso la jornada de trabajo habitual y compensarla con descanso adicional.
- Seleccionar al trabajador según la actividad que ha de desarrollar.
- Reducir las horas en el trabajo nocturno.

➤ Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO Y TRABAJADOR



CAÍDA DE OBJETOS DESPRENDIDOS

➤ Factor de riesgo

1. Objetos colocados en lugares de fácil caída como es el abandono de herramientas en el andamio, en el pretil, etc.
2. Posibilidad de elevaciones de carga por medios mecánicos.
3. Presencia de cargas suspendidas sobre las zonas de trabajo.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ Medidas preventivas propuestas

- El acceso a la obra debe estar protegido por viseras para evitar que la caída de materiales o herramientas pueda alcanzar a los trabajadores. Éstas no serán inferior en longitud a 2,5 metros, según de material resistente. Debe permitir la salida a vestuarios y comedores. No se podrá salir ni entrar en la obra si no es por la visera.
- Los aparatos elevadores y los accesorios han de ser de buen diseño y construcción y tener una resistencia suficiente para el uso al que estén destinados.
- Su utilización e instalación será correctas, se mantendrá en buen estado de funcionamiento y serán manejados por trabajadores cualificados que hayan recibido una formación adecuada.
- Todos los aparatos elevadores y sus accesorios de izado llevarán de manera visible la indicación del valor de su carga máxima y no deben utilizarse para fines distintos de aquellos a los que están destinados.
- La elevación o descenso de objetos se efectuará lentamente, izándose en directriz vertical.
- Se prohíbe la permanencia de los operarios bajo cargas suspendidas.
- Los aparatos de izar estarán equipados con limitador de recorrido del carro y de los ganchos.
- Todo cable deteriorado será sustituido inmediatamente. Los ganchos estarán dotados de pestillo de seguridad.
- Se prohibirá el transporte de personas en los aparatos de elevación de materiales.
- Será de obligado cumplimiento el uso de casco de protección, el cual será homologado y certificado (CE), cuando se señalice su

obligatoriedad o cuando deban estar próximos a zonas de trabajo en las que operen grúas.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO**



ATROPELLOS O GOLPES CON VEHÍCULOS

➤ Factor de riesgo

1. Posible riesgo de atropello debido a los desplazamientos a los distintos centros de trabajo así como por los vehículos que cargan y descargan material.

➤ Evaluación

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Media	Grave	Moderado

➤ Medidas preventivas propuestas

- Las vías habilitados para la circulación de medios de transporte y de peatones simultánea deben ser lo suficientemente amplias para que eviten el riesgo de atropellos.
- Las vías de circulación deben estar claramente señalizadas.
- La conducción de los equipos de trabajo estará reservada a los trabajadores que hayan recibido una formación específica.
- Se deben establecer normas de circulación y dictar normas de procedimiento y medida de organización para evitar atropellos de operarios.
- El acompañante de trabajadores en equipos de trabajos móviles movidos mecánicamente solo debe ser autorizado si se adoptan las medidas necesarias al caso.
- La carga y descarga de camiones que acceden a la obra se realizará con el camión parado, en la zona establecida a tal efecto que deberá estar señalizada.
- Cumplir con el código de circulación.

➤ Responsable de ejecución y seguimiento: EMPRESARIO Y TRABAJADOR



➤ **Factor de riesgo**

1. Fuentes de ruido generado por máquinas estáticas o portátiles (taladro, esmeriladora), golpes de herramienta, caídas de objetos, etc.

➤ **Evaluación**

PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	ESTIMACIÓN
Baja	Grave	Tolerable

➤ **Medidas preventivas propuestas**

- Aislar los centros de emisión de ruido (compresor, turbinas, etc).
- Utilizar revestimientos en techos y paredes que absorban el ruido.
- Comprar equipos de trabajo teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su funcionamiento normal.
- Delimitar y señalar las zonas de exposición al ruido.
- Informar a los trabajadores del riesgo que supone trabajar con ruido.
- Medir el nivel de ruido y evaluar los puestos de trabajo.
- Comprar máquinas y equipos de trabajo con enmarcado CE, teniendo en cuenta el nivel de ruido que producen durante su normal funcionamiento.
- Aislar las fuentes de ruido, instalándolas lo más lejos posible de las zonas de trabajo (ventiladores, extractores, compresores, etc).
- Reducir el tiempo de exposición mediante turnos de trabajo, evitar el paso por zonas de alta exposición, etc.

➤ **Responsable de ejecución y seguimiento:** EMPRESARIO Y TRABAJADOR



PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-06.01

Revisión: 00

CENTRO		FECHA:				
PUESTO DE TRABAJO		Nº TRABAJADORES EXPUESTOS:				
MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS	PRIORIDAD	FECHA		RESPONSABLE	VALORACIÓN ECONÓMICA	CONTROL
		INICIO	FIN			
OBSERVACIONES:						



SEGUIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-06.02

Revisión: 00

CENTRO:		FECHA:			
PUESTO DE TRABAJO:		Nº TRABAJADORES EXPUESTOS:			
MEDIDAS PREVENTIVAS PROPUESTAS		PRIORIDAD	FECHA	RESPONSABLE	ESTADO/OBSERVACIÓN
OBSERVACIONES:					



IDENTIFICACIÓN DE LA NORMATIVA TÉCNICA Y TEXTOS LEGALES APLICABLES

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-07.02

Revisión:00

Fecha Norma Técnica o Texto Legal	Título Norma Técnica o Texto Legal	Breve Resumen de la Aplicabilidad	Departamentos, Instalaciones, Procesos, Equipos, etc. afectados	Archivo

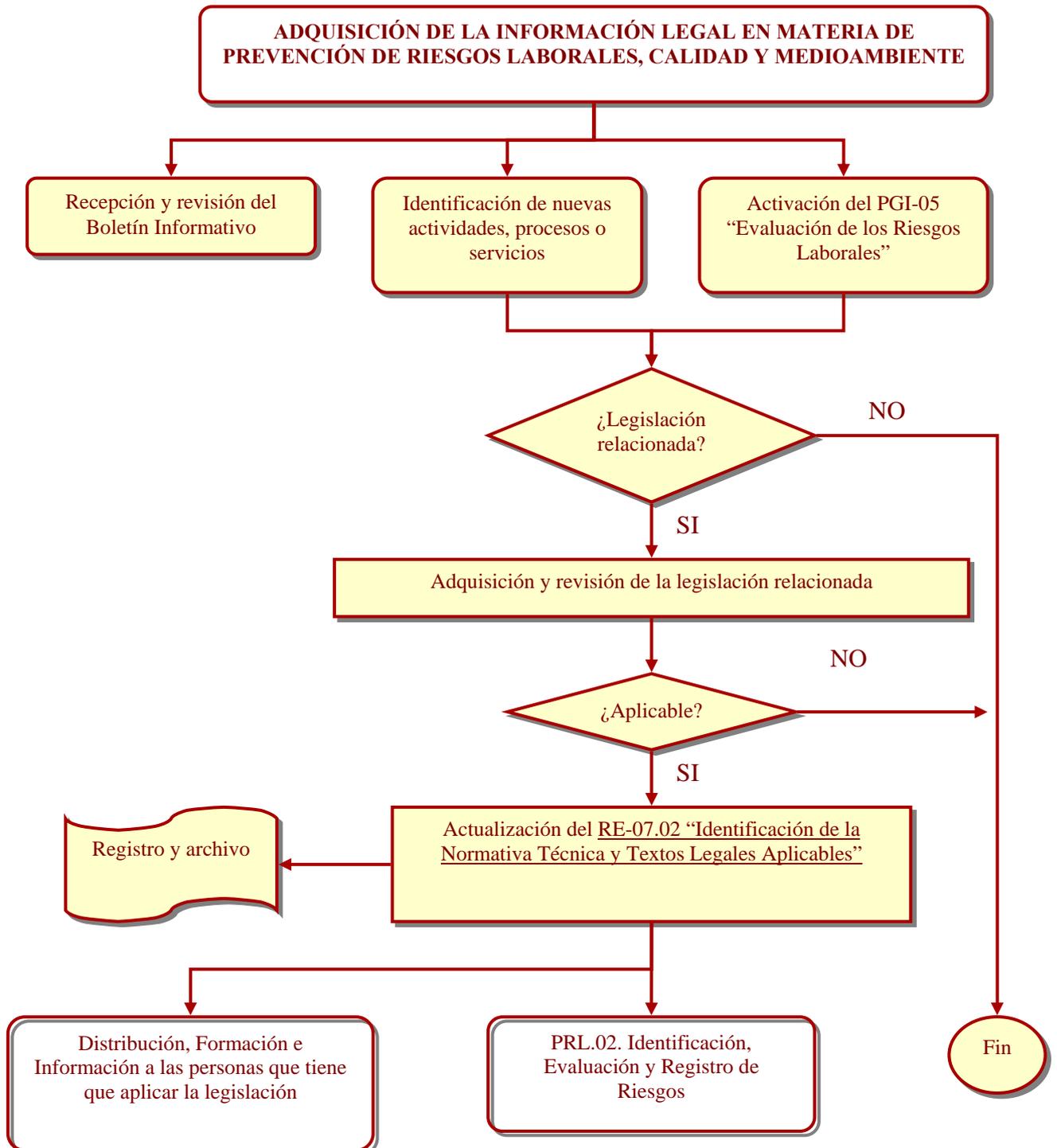


DIAGRAMA DE FLUJO DEL MÉTODO OPERATIVO

Fecha: 13-06-2008

Código: PL-07.01

Revisión: 00





PROGRAMA DE GESTIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-08.01

Revisión: 00

OBJETIVOS	METAS INTERMEDIAS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLES	RECURSOS
APROBADO:		OBSERVACIONES:		
GERENTE:		FECHA:		



SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-08.02

Revisión:00

OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA EJEC. PROVISTA	FECHA EJEC. REAL	ESTADO ACTUAL	ACCIÓN PROPUESTA
REVISADO:			OBJETIVOS		
Responsable del Sistema de Gestión: Fecha:					

 <p>G Gesin Consultores</p>	<h2>HOJA DE COMUNICACIÓN</h2>	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-09.01 Revisión: 00
---	-------------------------------	---

COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN EXTERNA

De:
A/A
Asunto:

Firma emisor: Fecha:	Observaciones:
---	----------------



**FICHA DE DEFINICIÓN DEL PUESTO
DE TRABAJO**

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-10.01

Revisión: 00

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

PERFIL DE FORMACIÓN O EXPERIENCIA

AUTORIDAD SUPERIOR INMEDIATA



DATOS PERSONALES

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-10.02

Revisión: 00

Datos personales

Apellidos	
Nombre	
DNI	
Nacionalidad	
Provincia	
Localidad	
Dirección:	
Fecha de Nacimiento	
Teléfono (Fijo)	
Teléfono (Móvil)	
Nº Seguridad Social	
Nº de Cuenta	

Datos del contrato

Fecha de alta	
Tipo de contrato	
Tiempo	
Jornada	
Proyecto	

Reconocimiento Médico	
Fecha caducidad	
Condiciones económicas	
Salario bruto anual	
Salario líquido mensual	
IRPF	
Nº Pagas	
Horas Extras	
Anticipo de gasto	
Piso alquiler	
Coche empresa	
Kilómetros	
Dietas	
Observaciones	

Fecha

Firma del trabajador



PLAN DE FORMACIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-10.04

Revisión: 00

AÑO: _____

FORMACIÓN REQUERIDA	DEPERTAMENTOS AFECTADOS	PUESTOS AFECTADOS	FECHA PREVISTA	FORMACIÓN INTERNA/EXTERNA

Fecha y firma del Responsable de Recursos Humanos:

Aprobación por Dirección:



PORGRAMA DE PUNTOS DE INSPECCIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-11.01

Revisión: 00

FECHA:

Pto. Control	Descripción	Observaciones
P1: Aseos	<ul style="list-style-type: none">• Empleo de champú o geles• Limpieza de sanitarios	
Frecuencia: 2 veces en semana		
P2: Departamentos	<ul style="list-style-type: none">• Almacenamiento residuos• Segregación de residuos• Niveles de ruido• Limpieza	
Frecuencia: Diario		
P3: Almacenamiento de residuos y productos	<ul style="list-style-type: none">• Alm. Residuos peligrosos• Alm. Productos peligrosos• Vertidos	
Frecuencia: Diario		
P4: Señalización	<ul style="list-style-type: none">• Vías de salida• Extintores• Departamentos	
Frecuencia: Semanal		
P5: Maquinaria	<ul style="list-style-type: none">• Averías• Fugas y pérdidas de combustibles	
Frecuencia: Semanal		

Firma:



PARTE DE INCIDENCIAS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-11.02

Revisión: 00

Servicio de:

Fecha :

Hora:

Persona y/o lugar afectado:

Asunto/Descripción:

Organización /servicios responsables:

Detectado por:

Informado a:

Firma:

Actuación Inmediata:

Fecha resolución:

Verificación responsable :

Firma:

	SOLICITUD DE COMPRA	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-12.01 Revisión: 00
---	----------------------------	---

SOLICITUD DE COMPRA-(nº)

Empresa del grupo	
--------------------------	--

Departamento	
Proyecto Asignado	
Fecha Solicitud	
Fecha Límite	
Necesidad	
Observaciones	

Fecha y firma Resp. Dpto.	Fecha y firma Resp. Compras
----------------------------------	------------------------------------

.....

Gesin Asesoría Integral, S.L.
 C/ Francia nº2 – Pol.Ind. El Trocadero
 Edif. Bahía – Nave 28 – 2ª Planta
 11510 Puerto Real (Cádiz)
 Tlfn: 856 21 02 85
 Fax: 856 21 30 50



.....

	SOLICITUD DE PEDIDO	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-12.03 Revisión:00
---	----------------------------	--

SOLICITUD DE PEDIDO-(nº)

Empresa	
CIF	
Dirección	
Teléfono	
Fax	
Presupuesto Aprobado: (nº de presupuesto)	

Material Solicitado:

Fecha y Firma. Responsable de Compras

.....

Gesin Asesoría Integral, S.L.
 C/ Francia nº2 – Pol.Ind. El Trocadero
 Edif. Bahía – Nave 28 – 2ª Planta
 11510 Puerto Real (Cádiz)
 Tlfn: 856 21 02 85
 Fax: 856 21 30 50



.....



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-12.05

Revisión: 00

Basándose en su experiencia y a fin de mejorar la calidad de nuestros servicios, le rogamos que cumplimente el presente cuestionario. Le agradecemos de antemano su colaboración y usaremos sus contestaciones y comentarios para mejorar nuestra capacidad de satisfacer los requisitos de nuestros clientes.

Por favor, le rogamos lo envíe por fax al número _____, por correo electrónico a gesin@gesinconsultores.com o por correo postal a la dirección C/ Francia Nº 8. 11510 Puerto Real (Cádiz).

1. DATOS DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: _____ NIF: _____

DIRECCIÓN: _____

LOCALIDAD: _____ PROVINCIA : _____ PAIS _____

CÓDIGO POSTAL: _____ TLF: _____ FAX _____

FECHA CONSTITUCIÓN: _____

NOMBRE DE OTRAS FÁBRICAS O CENTROS DE TRABAJO (Si pertenece a un grupo, ¿cuál?)

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Nº DE EMPLEADOS: _____ Nº DE TITULADOS SUPERIORES: _____

Nº DE TITULADOS MEDIOS: _____ Nº DE TÉCNICOS SIN TITULACIÓN: _____

Relación de Personal Directivo y Técnico más relevante:

NOMBRE	TITULACION	CARGO

Organigrama (en croquis o el que posea)

3. INFORMACIÓN DE PRODUCCIÓN/DISTRIBUCIÓN

3.1. PROVEEDORES PRINCIPALES: (Indicar volumen de Compras)

_____/_____
_____/_____
_____/_____

3.2. CLIENTES PRINCIPALES: (Indicar volumen de Ventas)

_____ / _____

3.3. RELACIÓN DE DELEGACIONES EN ESPAÑA Y / O EN OTROS PAÍSES:

3.4. RELACIÓN DE PRINCIPALES PRODUCTOS QUE FABRICA Y / O DISTRIBUYE:

3.5. INFORMACIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y DEMÁS MEDIOS CON QUE CUENTA PARA LA FABRICACIÓN Y / O DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO.

4. DATOS ECONÓMICOS

4.1.- VOLUMEN DE VENTAS EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS (SI LO CREE OPORTUNO):

5. DATOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

EN CASO DE POSEER CERTIFICADOS DE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, DE MEDIO AMBIENTE O DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ROGAMOS ENVIARLOS AL FAX 856 21 30 50 ó A LA DIRECCIÓN SIGUIENTE: **GESIN CONSULTORES** AVD. DE CÁDIZ 8. 11510 PUERTO REAL (CADIZ), NO SIENDO NECESARIO QUE SIGA RELLENANDO EL CUESTIONARIO QUE SIGUE DEL CERTIFICADO QUE POSEA.

CUESTIONARIO DE CALIDAD

CUESTIONARIO	SI		N/A	OBSERVACIONES
1. ¿Tiene su empresa implantado un SGC?				
2. ¿Tiene su empresa documentado el SGC?				
3. ¿Tiene su empresa una organización definida?				
4. ¿Tiene su empresa identificados los procesos y esta definida la secuencia e interacción entre ellos? En caso afirmativo, enviar mapa/diagrama de procesos				
5. ¿Se controlan, miden y analizan estos procesos? En caso afirmativo, justificar				
6. ¿Se marca su empresa objetivos de Calidad periódicamente? En caso afirmativo, justificar				
7. ¿Recibe su personal formación externa?				

En caso afirmativo, justificar				
8. ¿Revisa la dirección de su empresa a intervalos planificados los resultados de sus procesos y la calidad de sus productos?				
En caso afirmativo, justificar				
9. ¿Dispone su empresa de una sistemática para la gestión de las reclamaciones de sus clientes?				
En caso afirmativo, justificar				
10. ¿Dispone su empresa de una sistemática para el mantenimiento de la maquinaria?				
En caso afirmativo, justificar				
11. ¿Dispone su empresa de una sistemática para el tratamiento y control de los productos no conformes?				
En caso afirmativo, justificar				
12. ¿Ha recibido su empresa alguna auditoria externa en los últimos seis meses?				
En caso afirmativo, justificar				
RESPONSABLE CUESTIONARIO Cargo: Fecha:				Firma y sello

NO CUMPLIMENTAR ESTA ZONA SOMBREADA

SOBRE	PUNTOS, HA OBTENIDO	PUNTOS
--------------	----------------------------	---------------

CUESTIONARIO MEDIOAMBIENTAL

CUESTIONARIO	SI	4.4.-5.2. NO	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿Tiene su empresa implantado un SGMA? En caso afirmativo, aportar documentación				
2. ¿Conoce cuales de sus actividades repercuten significativamente sobre el Medio Ambiente? En caso afirmativo, justificar				
3. ¿Conoce los riesgos ambientales derivados de sus actividades con respecto a emisiones y vertidos? En caso afirmativo, detallar y justificar				
4. ¿Conoce los riesgos ambientales derivados de sus actividades con respecto a los Residuos? En caso afirmativo, justificar				
5. ¿Conoce los requisitos legales ambientales aplicables a su actividad? En caso afirmativo, justificar				
6. ¿Conoce la legislación aplicable a la gestión de Residuos Peligrosos? En caso afirmativo, detallar la legislación.				
7. ¿Imparte formación ambiental entre sus empleados? En caso afirmativo, justificar				
8. ¿Tiene programado algún tipo de actuación en materia medioambiental? En caso afirmativo, justificar				
9. ¿Documenta entera o parcialmente su gestión medioambiental? En caso afirmativo, justificar				
RESPONSABLE CUESTIONARIO Cargo: Fecha:				Firma y sello

SOBRE	PUNTOS, HA OBTENIDO	PUNTOS
-------	---------------------	--------

CUESTIONARIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

CUESTIONARIO	SI	N/A	OBSERVACIONES
1. ¿Documenta total o parcialmente su gestión de PRL?			
2. ¿Conoce los requisitos legales sobre Prevención aplicables a su actividad?			
3. ¿Posee Servicio de Prevención? En caso afirmativo ¿Qué modalidad de Servicio de Prevención posee?: <input type="checkbox"/> SPP <input type="checkbox"/> SPA			
4. ¿Dispone de Evaluación de Riesgos Laborales por puesto de trabajo conforme a las tareas que se desarrollan en su empresa?			
5. ¿Tiene registros de formación sobre PRL a sus empleados?			
6. ¿Registra la entrega de información sobre los riesgos por puesto de trabajo a sus trabajadores o al representante de éstos?			
7. ¿Dispone de certificados de los reconocimientos médicos de aptitud laboral de sus trabajadores?			
8. ¿Registra la entrega de EPI's a sus trabajadores?			
9. ¿Tiene en su plantilla un Técnico en PRL con dedicación exclusiva a la Prevención?			
10. ¿Dispone de Procedimientos Específicos?			
11. ¿Tiene implantado un procedimiento de Notificación e Investigación de Accidentes?			
12. ¿Ha sufrido algún trabajador de su empresa un accidente grave en el desarrollo de su actividad?			
13. En caso de haber sufrido algún accidente grave: ¿Lo ha comunicado a la Autoridad Competente?			
14. ¿Dispone de certificados de sus máquinas y herramientas de acuerdo con el R.D. 1215/1997 de 18 de Julio?			
RESPONSABLE CUESTIONARIO Cargo: Fecha:			Firma y sello

SOBRE	PUNTOS, HA OBTENIDO	PUNTOS
-------	---------------------	--------

Gracias por su colaboración.

	FICHA DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Fecha: 13-06-2008
		Código: RE-12.06
		Revisión: 00

Proveedor:		Código:		Fecha de evaluación:
Productos/servicios involucrados: - - -				
METODO(S) DE EVALUACIÓN: <input type="checkbox"/> 1.Certificaciones u homologaciones <input type="checkbox"/> 2.Historial de fiabilidad <input type="checkbox"/> 3.Informe de Evaluación <input type="checkbox"/> 4.Inspección de muestras			Resultado: () APROBADO () NO APROBADO Firma Responsable:	
OBSERVACIONES: (Adjuntar toda la información que se considere necesario)				
SEGUIMIENTO DEL PROVEEDOR				
Albarán nº	Producto/Material/Servicio	Anomalías	Fecha	Código
Resultado del Seguimiento Aprobado <input type="checkbox"/> No Aprobado <input type="checkbox"/>		Fecha evaluac. Seguim:	Firma Responsable :	
OBSERVACIONES:				



PRODUCTO CONFORME

Fecha: 13-06-2008

Código: PGI-12.07

Revisión: 00

PRODUCTO CONFORME

DENOMINACION PROYECTO:

N/REF. SOLICITUD COMPRA:

PEDIDO COMPLETO:

SI NO

SOLICITANTE DE LA COMPRA:



PRODUCTO NO CONFORME

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-12.08

Revisión: 00

PRODUCTO NO CONFORME

Nº/ REF. SOLICITUD DE COMPRA:

MOTIVO DE LA DEVOLUCION:

Nº ALBARAN:



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-13.01

Revisión:00

TEMAS TRATADOS:

El desarrollo fue el siguiente:

1.-Evaluar si los objetivos y políticas son suficientemente conocidos y se cumplen efectivamente:

...

2.- Examinar los resultados de las auditorías internas de calidad, visitas previas de organismos certificadores, para asegurar la toma de acciones correctoras adecuadas.

...

3.-Examinar los objetivos de calidad, para comprobar su eficacia y decidir e iniciar las medidas oportunas en el caso de incumplimientos.

...

4.-Comprobar la implantación de las acciones correctoras para las no conformidades cerradas (incluyendo reclamaciones de los clientes) y conocer el estado de aquellas que permanezcan abiertas.

5.-Comprobar la eficacia de las acciones preventivas.

...

6.- Evaluar las circunstancias externas que pudieran justificar la puesta al día del sistema de calidad, p.e., nuevas tecnologías, exigencias de calidad, estrategias de mercado y condiciones legales, sociales o ambientales.

7. Conclusiones finales.

...

8. Lista de distribución.

A todos los departamentos de la empresa.

Fecha del acta de la revisión por la Dirección:

Firma de los presentes:



FICHA DEL INDICADOR

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-13.02

Revisión:00

**NOMBRE
EMPRESA:**

Proceso/unidad funcional:	
Indicador:	
Objetivo:	
Fórmula de cálculo:	
Origen de los datos:	

Periodicidad:		Fecha:	
Observaciones:			
Resp. del cálculo:		Resp. de evolución:	
Cargo: _____		Cargo: _____	
Firma:		Firma:	



**SOLICITUD DE NUEVO
PROYECTO**

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-13.03

Revisión: 00

**formación, prevención,
medio ambiente y calidad**





APERTURA DE PROYECTO

Nº PROYECTO

Datos del Cliente

Empresa:
Dirección:
Ciudad:
Contacto Rble. Proyecto:
Tlf. Contacto Rble. Proyecto:
e-mail:

Datos técnicos del proyecto

Nombre del proyecto:
Ref. Oferta:
Nº. de Pedido:
Empresa GGROUP realiza:
Rble. del proyecto:
Fecha de Inicio:
Fecha de finalización:

Datos económicos del proyecto

Importe total a facturar (IVA no incluido):
Forma de facturación:
Empresa GGROUP que factura:
Forma de pago:
Contacto de facturación:
Nº factura/as:

Coordinador Proyectos
Administración

RRHH



CIERRE DEL PROYECTO

Incidencias:

Fecha de finalización:

Coordinador Proyectos
Administración

RRHH

**formación, prevención,
medio ambiente y calidad**



INDICE

1. DATOS DEL CLIENTE	
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	
2.1. OBJETO	
2.2. ALCANCE	
2.3. METODOLOGÍA	
3. PROPUESTA ECONÓMICA	
4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA OFERTA	
5. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA	

ASUNTO: CONCEPTO

Departamento: _____

Fecha: DD/MM/AAAA

Referencia: NNNN-AA-aa-mm_VV

1. DATOS DEL CLIENTE

NOMBRE (razón social):					
PERSONA DE CONTACTO:			NIF:		
DIRECCIÓN:				CP:	
LOCALIDAD:				PROVINCIA:	
TLF:		FAX:		E-MAIL:	

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. OBJETIVO

En este apartado se describe de la forma lo más clara posible el propósito del proyecto, marcando cada uno de los objetivos a los que se pretende llegar mediante la contratación de los servicios de Gesin Asesoría Integral, S.L.

2.2. ALCANCE

Establece cuales van a ser los limites de aplicación del proyecto que se describe.

2.3. METODOLOGIA

Este apartado describe la sistemática que Gesin Asesoría Integral, S.L. va a seguir durante el desarrollo de los servicios contratados. Dentro del mismo se enumeran:

- Planificación temporal de los trabajos
- Personal asignado
- Medios materiales propios y ajenos necesarios
- Etc...

3. PROPUESTA ECONÓMICA

Se detallan los costes de los trabajos descritos en el apartado anterior.

Además de la descripción de los gastos que conlleva la ejecución de los servicios contratados, en este apartado se describen las condiciones generales y económicas del contrato y que pueden resumirse en lo siguiente:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Gesin Asesoría Integral, S.L. tiene establecida la política de mantener una estricta confidencialidad sobre la información y datos de los clientes a los que tenga acceso en la prestación de sus servicios.

Esta política obliga al personal de Gesin Asesoría Integral, S.L. a mantener absoluta confidencialidad sobre toda la información obtenida en el desempeño de sus tareas, acerca de las actividades de sus clientes y organismos relacionados con los trabajos realizados.

La información y documentación originada en el transcurso de los trabajos sólo serán facilitadas, bajo un estricto control, a los organismos, entidades o personas designadas por el cliente.

Basándonos en este acuerdo, parte de las actividades podrán ser realizadas en nuestras oficinas.

FORMA DE PAGO

La forma de pago será a 30 días de la presentación de las facturas, distribuidas en facturaciones mensuales.

VALIDEZ DE LA OFERTA

La presente oferta tiene un periodo de validez para su aceptación de 30 días a partir de la fecha de presentación.

4. ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA OFERTA

OFERTA ELABORADA POR:			
FIRMA:		FECHA:	
	Cargo:		
REVISIÓN			
RESPONSABLE DE CALIDAD		FIRMA:	
<hr/>			
		FECHA:	

5. ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

PEDIDO - ACEPTACIÓN DE OFERTA		Ref
Nombre (Razón Social):	NIF / CIF:	
	C.P.:	
Dirección:		
Provincia:	Teléfono:	
	Fax:	
	e-mail:	
Acepto esta oferta en todos sus términos, y solicito a Gesin Asesoría Integral, S.L. la realización de los servicios que en ella se ofertan.		
En _____, a _____ de _____ de 2005		
Firma y Sello		

Cuando las condiciones de la oferta no son de la plena satisfacción del cliente, debe remitirse la correspondiente solicitud de modificación o rechazo de la misma al personal de GESIN Consultores.



CONTROL DE OFERTAS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-14.03

Revisión: 00

N° Registro:	/
Fecha de Cierre:	/ /

IDENTIFICACIÓN					
N° de referencia:		Cód.cliente:		Fecha de emisión:	
Nombre (Razón Social):			Lugar realiz. Trabajos:		
Persona de contacto:			Cargo:		
Persona que entrega of:			Cargo:		

SITUACIÓN			
<input type="checkbox"/> Pendiente	<input type="checkbox"/> Aceptada	<input type="checkbox"/> Solicitud Mod.	<input type="checkbox"/> Rechazada
<hr style="border: none; border-top: 1px solid red;"/>			
Oferta enviada por:			
<input type="checkbox"/> Teléfono	<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Correo Postal	<input type="checkbox"/> e-mail
<hr style="border: none; border-top: 1px solid red;"/>			
Número	Número	Otros	dirección

Respuesta recibida por:			
<input type="checkbox"/> Teléfono	<input type="checkbox"/> Fax	<input type="checkbox"/> Correo Postal	<input type="checkbox"/> e-mail
_____ Número	_____ Número	_____ Otros	_____ dirección
* Persona que responde:		Cargo:	

** Si es la misma que la persona de contacto, NO rellenar*

CAUSAS	<i>Cumplimentar solo en caso de Solicitud de Modificación o Rechazo</i>
Cumplimentar solo en caso de MODIFICACIÓN	
<i>Estudiadas las modificaciones solicitadas por el cliente, GESIN Consultores:</i>	
<input type="checkbox"/> Acepta modificar la oferta <input type="checkbox"/> Rechaza modificar la oferta <i>Motivos del rechazo:</i>	Nº Ref. Nueva oferta: _____

Firma:



ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Fecha: 13-06-2008

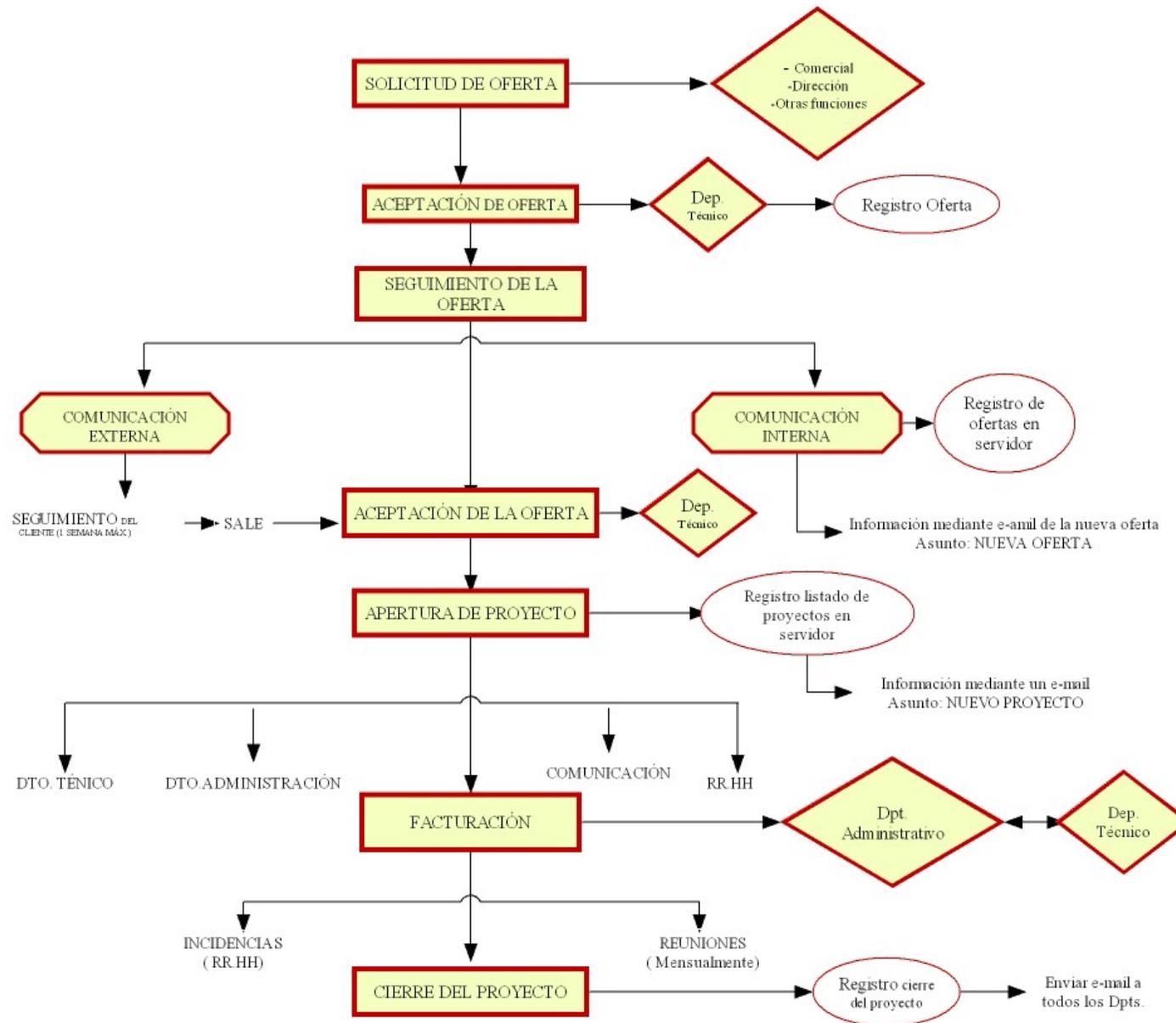
Código: RE-14.04

Revisión: 00

PEDIDO - ACEPTACIÓN DE OFERTA		Referencia:	
Nombre (Razón social):		NIF/CIF:	
Dirección:		CP:	
Localidad:		Provincia:	
Teléfono/s:		Fax:	
		e-mail:	

Acepto la oferta en todos sus términos, y solicito a GESIN Consultores la realización de los servicios que en ella se ofertan
En _____, a _____ de _____ de 2005

Persona que acepta la oferta:	
Cargo:	Sello:
Firma:	



PL-14.06
DIAGRAMA
DE FLUJO:
SOLICITUD
DE
OFERTA





CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-15.01

Revisión: 00

Empresa:		* Código cliente:	
Dirección:		Localidad:	
Teléfono/s:		Fax:	
Persona de contacto:		e-mail:	
		Cargo:	

** Campo a rellenar por GESIN*

Con su experiencia como cliente de GESIN y a fin de mejorar nuestros servicios, le rogamos que cumplimente la encuesta.

CUESTIONES	GRADO DE SATISFACCIÓN				
	Poca				Alta
Acceso a GESIN vía telefónica	1	2	3	4	5
Rapidez de contestación	1	2	3	4	5
Información/asesoramiento recibido	1	2	3	4	5
Emisión de presupuestos	1	2	3	4	5
Trato recibido/amabilidad del personal	1	2	3	4	5
Nivel de conocimientos del personal	1	2	3	4	5
Frecuencia de las visitas de nuestro comercial	1	2	3	4	5
Rapidez en la resolución de problemas	1	2	3	4	5
Se tramitan elementos no incluidos en la oferta inicial	1	2	3	4	5
Se atienden sus reclamaciones en tiempo y forma	1	2	3	4	5
Precio del servicio acorde a las prestaciones recibidas	1	2	3	4	5
Valoración del servicio recibido por GESIN	1	2	3	4	5

Valoración de GESIN respecto a la competencia	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

Productos	Poca				Alta
Cumplimiento de las condiciones generales acordadas	1	2	3	4	5
Cumplimiento de los plazos de entrega	1	2	3	4	5
Correcta entrega de la documentación de envío	1	2	3	4	5
Relación calidad/precio	1	2	3	4	5
Errores en los suministros	1	2	3	4	5

Marcar con una X en el recuadro correspondiente

¿POR QUÉ ELIGIÓ LOS SERVICIOS DE GESIN?

- Coste
 Recomendación
 Experiencia previa
 *Otros

* POR FAVOR, INDIQUE EL MOTIVO DE SU ELECCIÓN:

¿TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS?

--

¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DE GESIN A OTRAS EMPRESAS?

sí

NO

POR FAVOR, INDIQUE EL PORQUÉ:

--

Puede enviarlo por correo a: c/FRANCIA,2 8. 11510 Puerto Real (Cádiz) o por fax al : 856213050

Gracias por su colaboración.



SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

Fecha: 13-06-2008
 Código: RE-15.02
 Revisión: 00

				Código: _____ / _____	
CLIENTE:				Código cliente:	
Domicilio Social:				CIF:	
Tif:		Fax:		Persona de contacto:	
Proyecto:					

CUESTIONES	SI	NO	OBSERVACIONES
Disponibilidad del material necesario			
Disponibilidad de los RR.HH. Necesarios			
El personal cuenta con la experiencia precisa para este trabajo			
Rápida resolución de los problemas que han surgido			
Se genera toda la documentación necesaria			
Se realizan las visitas/reuniones acordadas			
Se cumplen los plazos de finalización de las etapas del proyecto			

Marcar con un X en la columna adecuada y justificar en caso de que no aplique en la columna "observaciones".

ASPECTOS A MEJORAR DEL SERVICIO:	
Questionario cumplimentado por:	Firma:
Cargo:	



CONTROL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-15.03

Revisión: 00

CLIENTE:					Código cliente:				
Domicilio Social:					CIF:				
Tlf:		Fax:		Persona de contacto:					
Proyecto:					Referencia:				
CUESTIONES					VALORACIÓN				
Adaptación de los servicios prestados a las necesidades particulares del cliente					1	2	3	4	5
Cumplimiento de los plazos de entrega concertados					1	2	3	4	5
Rapidez en la atención de las posibles incidencias en el servicio prestado					1	2	3	4	5
Gestión comercial, atención al cliente, amabilidad de nuestro personal					1	2	3	4	5
Relación calidad/servicio/precio					1	2	3	4	5
Nivel de experiencia del personal en el servicio prestado					1	2	3	4	5
Valoración respecto a otros servicios prestados					1	2	3	4	5
Valoración global definitiva					1	2	3	4	5

La valoración es la siguiente: 5 Muy bueno / 4 Bueno / 3 Normal / 2 Malo y 1 Muy malo

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS QUE AYUDEN A MEJORAR EL SERVICIO:

Encuesta cumplimentada por:

Cargo:

Fecha

Firma:



INFORME DE RECLAMACIÓN

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-15.04

Revisión: 00

A CUMPLIMENTAR POR LA PERSONA RECEPTORA DE LA RECLAMACIÓN

FECHA DE LA RECLAMACIÓN:

CLIENTE O PERSONA DE CONTACTO:

PEDIDO:

PERSONA RECEPTORA:

FIRMA:

MOTIVO RECLAMACIÓN:

DOCUMENTACIÓN ASOCIADA (Si aplica):

A CUMPLIMENTAR POR EL RESPONSABLE DE CALIDAD

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (a realizar por Responsable de Calidad, junto con el Responsable del Área afectada):

SOLUCIÓN ADOPTADA (a cumplimentar por Resp. Calidad):

FECHA Y RESPONSABLE DE ADOPTAR LA SOLUCIÓN:

¿SE ABRE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA?

SI

NO

IACP:

(A cumplimentar por el Resp. Calidad una vez solucionado el problema)

FECHA:

FIRMA:



PLAN DE AUDITORÍAS INTERNAS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-16.01

Revisión: 00

Áreas por Auditar	Responsable	Auditor	Fecha
Dto. Comercial			
Dto. Técnico			
Dto. Administración			
Dto. Compras			

DISTRIBUIR A :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Revisado por:

Aprobado por:

Firma:

Firma:

	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-16.02 Revisión: 00
---	--	---

FECHA PREVISTA	ACTIVIDADES A AUDITAR	ÁREAS AUDITADAS	EQUIPO AUDITOR
OBSERVACIONES:			

	REGISTROS DE CERTIFICACIÓN DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-16.03 Revisión:00
---	--	--

DATOS PERSONALES			
Nombre:		DNI:	
Teléfono:	Fijo:	Fecha de Nacimiento:	
	Móvil:	E-Mail:	
Dirección:			
TITULACIÓN ACADÉMICA			
Titulación:		Fecha de Inicio:	_ / _ / _
		Fecha de Finalización:	_ / _ / _
Rama:		Cursado en:	

EXPERIENCIA			
Conocimientos de la Normativa aplicable:			
Participación en Auditorías internas			
Empresa:		Duración:	
Experiencia en GESIN			
Labores desempeñadas:		Duración:	
Conocimiento del SGC de GESIN :			
RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS		Firma:	
D/Dña: _____			
		Fecha:	

	INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-16.05 Revisión: 00
---	--	---

1.-AUDITORES. FECHAS DE REALIZACION

Los auditores que evaluarán el Sistema de Gestión son:

Las fechas de realización son:

2.-OBJETIVO

Consiste en la evaluación del Sistema de Gestión de GESIN, para conocer cómo se encuentra en relación con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 "Sistema de Gestión de la Calidad".

3.-ALCANCE

Todos los elementos del Sistema de Gestión Integral de GESIN.

4.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-Manual de Gestión Integrada y Procedimientos de Gestión.

-Otros documentos: Instrucciones técnicas, Tablas, listas, formatos, registros, etc.

5.-DESVIACIONES ENCONTRADAS

La presente auditoria tiene carácter muestral por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Las desviaciones pueden ser:

- No conformidad (NC)

- Observación (O)

6.-RESUMEN DEL INFORME

Los resultados en base a los puntos de las normas citadas en el apartado 4 son los siguientes:

Apdo. ISO 9001:00	ELEMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Nº NO CONFORMIDADES	Nº OBSERVACIONES
	SISTEMA DE GESTION		
4.2	Requisitos de la documentación		
4.2.2	Manual de Gestión		
4.2.3- 4.2.4	Control de los documentos Control de los registros		
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION		
5.2	Enfoque al cliente Requisitos legales y otros requisitos		
5.3	Política de Calidad Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad		
5.4.1	Objetivos de la Calidad Objetivos, metas y programas		
5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente		
5.6	Revisión por la Dirección		
	GESTION DE LOS RECURSOS		
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación		
6.3/6.4	Infraestructura y ambiente de trabajo Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad		
	REALIZACION DEL PRODUCTO		
7.2	Procesos relacionados con el cliente Requisitos legales y otros requisitos		
7.3	Diseño y desarrollo		
7.4	Compras		
7.5	Producción y prestación del servicio		
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición		
	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA		
8.2	Seguimiento y medición (cliente, auditoría, procesos y productos)		
8.3	Control del producto no conforme, acciones correctivas y preventivas		
8.4 8.5	Análisis de datos y mejora Mejora, acciones correctivas y preventivas		

CONCLUSIONES:		
DISTRIBUIDO A:		
REVISADO POR:	APROBADO POR:	AUDITADOS:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
CARGO: AUDITOR JEFE	CARGO: AUDITOR JEFE	

Observaciones:

	Audidores	Dirección
Firma		

	REQUISITOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DE AUDITORES INTERNOS	Fecha: 13-06-2008 Código: AN1-16.01 Revisión: 00
---	--	--

El personal asignado para realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión Integral debe cumplir como mínimo los requisitos especificados en este anexo. Los candidatos a auditores internos de Gesin Asesoría Integral, S.L. los propone el Responsable del SGI, que si cuenta con la formación y experiencia necesarias, asume el papel de auditor jefe.

El gerente es el responsable de evaluar y aprobar o rechazar a los auditores internos propuestos por el Responsable del SGI.

En el caso de personas externas, deberán acreditar su participación en, al menos, dos auditorías internas de Sistemas de Gestión Integral. En estos casos será el Responsable del SGI de Gesin Asesoría Integral, S.L el encargado de revisar los currículum de los candidatos a auditor externo con el fin de comprobar tales condiciones

1. EDUCACIÓN

- Los auditores deben acreditar titulación universitaria de grado medio.

2. CONOCIMIENTOS

• Los auditores deberán tener conocimientos demostrables de los siguientes aspectos:

- Sistema de Gestión Integral de Gesin Asesoría Integral, S.L.
- Conocimientos de la Normativa aplicable con los cursos de formación interna impartidos durante la implantación o equivalentes.
- Haber participado en el Curso Interno de Auditorías Internas impartido por una empresa consultora especializada.

3. EXPERIENCIA

Los auditores deben cumplir como mínimo, alguno de los siguientes requisitos:

- Haber participado como mínimo en una auditoría interna como observador.
- Tener una experiencia mínima en Gesin Asesoría Integral, S.L. de 6 meses, en actividades relacionadas con los servicios prestados, calidad o tareas administrativas.

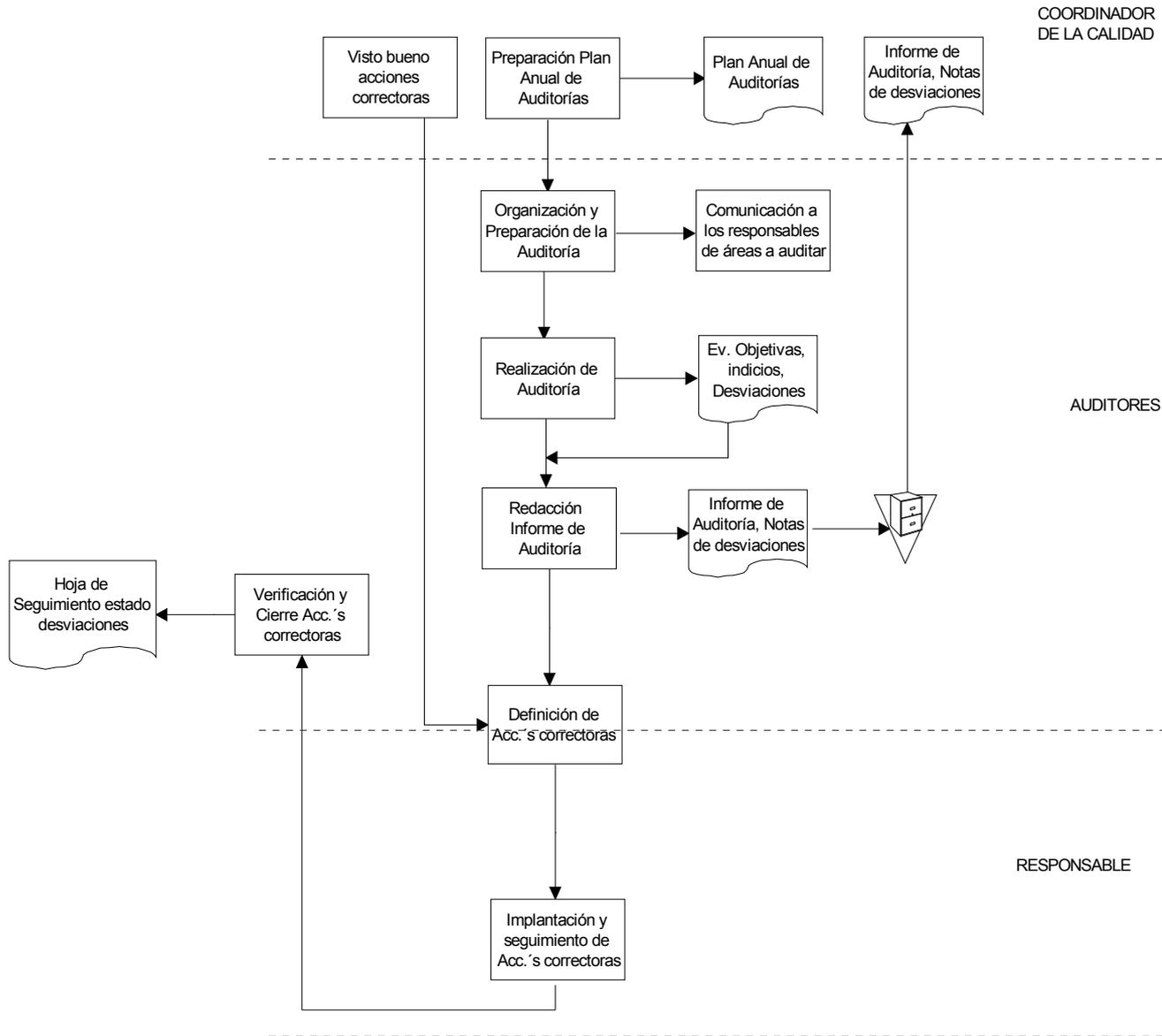


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA OPERATIVO

Fecha: 13-06-2008

Código: PL-16.01

Revisión:00





HOJA DE NO CONFORMIDAD

Fecha:13-06-2008

Código: RE-17.01

Revisión:00



SIMULACROS DE EMERGENCIA

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-18.02

Revisión:00

PLAN DE EMERGENCIA	FECHA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO DEL SIMULACRO	OBSERVACIONES DE MEJORA

Responsable del Sistema de Gestión Integrada:

Dirección:



TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-18.03

Revisión: 00



TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

EMERGENCIAS	112
EMERGENCIAS SANITARIAS	061
BOMBEROS	080
POLICIA NACIONAL	091
POLICIA LOCAL	092
GUARDIA CIVIL	062
GUARDIA CIVIL DE TRÁFICO	956 261 611
PROTECCIÓN CIVIL	112



CONCEPTOS BÁSICOS DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Fecha: 13-06-2008

Código: AN-18.01

Revisión: 00

De conformidad con lo establecido en el artículo 11.2 del RD 486/1997, según las dimensiones y el uso de los edificios, los equipos, las características físicas y químicas de la sustancia existentes, así como el número máximo de personas que pueden estar presentes, los lugares de trabajo deberán estar equipados con dispositivos adecuados para combatir los incendios, y si fuera necesario, con detectores contra incendios y sistemas de alarma.

Los dispositivos no automáticos de lucha contra incendios deberá ser de fácil acceso y manipulación. Dichos dispositivos deberán señalizarse conforme a lo dispuesto en el RD 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de señalización de seguridad y salud en el trabajo. Dicha señalización deberá fijarse en los lugares adecuados y ser duradera.

La misión de este anexo es manifestar en que condiciones de seguridad se encuentra la instalación físicamente, que medios técnicos de prevención y extinción dispone, con que medios humanos entrenados cuenta, cual es el planteamiento de actuaciones frente a situaciones de emergencia, como y por quien debe implantarse el plan y como debe mantenerse en vigor todos los medios de protección a lo largo del tiempo.

▪ Estructura de un plan de autoprotección

Para cumplir los objetivos enunciados, un Plan de Autoprotección se desarrollará en general por medio de cuatro documentos:

- Documento nº 1: **Evaluación del riesgo**. Valora las condiciones de riesgo del edificio en función de los medios disponibles.
- Documento nº 2: **Medios de protección**. Determina los medios materiales y humanos disponibles y precisos; define los equipos y sus funciones, establece todos los datos de interés para garantizar la prevención de riesgo y el control inicial de las emergencias.
- Documento nº 3: **Plan de emergencia**. Contempla las diferentes hipótesis de emergencia, los planes de actuación en cada una de ellas y las condiciones de uso de las instalaciones.

- Documento nº 4: **Implantación**. Desarrolla la divulgación general del plan, estableciendo los programas de formación específica del personal incorporado al mismo, establece la realización de simulacros y reglamenta su revisión cuando sea aconsejable.

▪ **Concepto de fuego**

El fuego es una combustión que se caracteriza por la emisión de calor acompañada de humo, llamas o de ambos.

La combustión es una reacción exotérmica (desprende calor) de una sustancia (combustible) con un oxidante (comburente).

Por lo tanto, para que se pueda producir un fuego necesitamos tres componentes:

- El combustible o alimento de la combustión (papel, madera, gasolina).
- El comburente (oxígeno del aire).
- La energía de activación (una chispa, una cerilla, etc.)

Existe un cuarto componente o factor que viene dado por la velocidad de la reacción, denominándose reacción en cadena.

Sin la presencia simultánea de estos cuatro componentes no es posible obtener un fuego.

Por ello diremos que un fuego solo se produce si existen simultáneamente los elementos que constituyen el triángulo del fuego.

▪ **Clases de fuego**

Según el combustible que se consuma, el fuego se comporta de una forma diferente.

Atendiendo al tipo de combustible los fuegos se clasifican en cuatro clases que se corresponden con las cuatro primeras letras del alfabeto:

TIPOS	MATERIA	EJEMPLOS
A	Sólidos	Tela, madera, papel
B	Líquidos inflamables y sólidos licuables	Alcohol, gasolina, cera, grasa
C	Gases	Butano, gas natural
D	Metales y productos químicos reactivos	Aluminio en polvo, potasio, magnesio

▪ **Como extinguir un incendio**

A continuación se describe el triángulo del fuego, necesitándose sus tres componentes para que exista un incendio, por lo tanto, para extinguir dicho

incendio solo es necesario eliminar uno de los cuatro componentes del triángulo del fuego.

Por lo tanto, la forma de extinguir un incendio no es única, se puede realizar de diversas maneras según se actúe sobre cualquiera de los cuatro componentes, eliminándolos.



Eliminación del combustible: Al eliminar total o parcialmente el combustible desaparece éste y el fuego se extingue. Este método se utiliza como medida para evitar la generación o propagación del fuego.

Enfriamiento (eliminación de la energía de activación): Al eliminar el calor del combustible deja de arder y el fuego se apaga. Es el sistema más antiguo y más frecuente, empleándose normalmente agua como refrigerante.

Sofocación: Al eliminar el comburente, el combustible no puede combinarse con él. Se obtiene este método de extinción cubriendo el combustible con un método que lo aisle del aire, como puede ser una manta, arena, etc.

Rotura de la reacción en cadena (inhibición de la llama): Al impedir la combinación del comburente con los productos de descomposición del combustible se para la reacción en cadena. Se consigue este método de extinción mediante el vertido sobre el fuego de productos químicos que se combinan con los productos de descomposición del combustible antes que el comburente.

▪ Extintores portátiles

Los extintores portátiles contienen en su interior productos que actúan sobre el fuego según los mecanismos descritos anteriormente.

Los contenidos más usuales de los extintores portátiles son los siguientes:

- **Extintor de agua:** apaga por enfriamiento, absorbiendo el calor de activación.

- **Extintor de espuma:** Apaga por sofocación, aislando el combustible del aire (oxígeno) que lo rodea.

- **Extintores de derivados halogenados:** Apagan igualmente por sofocación, desplazando el gas contenido en el extintor el aire de los alrededores del incendio extinguiéndolo.

Los dos tipos de agentes extintores que se detallan a continuación son los contenidos en los extintores portátiles que se encuentran normalmente en los edificios.

Extintores de polvos químicos secos (polivalentes):

Están constituidos básicamente por sales metálicas con algunos aditivos y suelen incorporar, además del polvo extintor, un gas a presión que actúa como impulsor. Están especialmente indicados para fuegos clase A y B. Actúan por varios factores alternativamente. Por inhibición de la llama impidiendo la reacción en cadena. Por sofocación, debido a los gases que desprende el producto al descomponerse después de ser arrojado sobre el fuego. En incendios de combustibles sólidos el fosfato de monoamonio se descompone por el calor, formando una capa pegajosa que aísla las brasas del oxígeno atmosférico. Por enfriamiento, absorbiendo las partículas gran cantidad de calor y además por obstrucción de la radiación.

Las **ventajas** de dicho agente extintor son:

- No es conductor de la electricidad, con lo cual son aplicables a fuegos de materiales sometidos a tensión.
- Son rápidos, extinguiendo los fuegos en muy poco tiempo.
- No son tóxicos, sin embargo su uso en grandes cantidades puede causar dificultades al producirse una atmósfera pulverulenta.
- Relativamente limpio.

Los **inconvenientes** de dicho agente extintor son:

- No son aplicables en instalaciones delicadas ya que el polvo penetra en ellas siendo difícil su extracción (ordenadores, cuadros eléctricos, etc.)
- Corren el riesgo de reignición, es decir, los fuegos pueden reinflamarse una vez que cesa el aporte de polvo.
- Pérdida de visión del fuego, debido a la atmósfera pulverulenta que se forma.

Extintores de anhídrido carbónico o CO₂:

Es un gas que se almacena en estado líquido a presión elevada. Al descargarse se solidifica parcialmente en copos blancos, por lo que también es llamada nieve carbónica. No es tóxico, aunque puede producir pérdidas de conocimiento o incluso la muerte cuando disminuye la concentración de oxígeno atmosférico por debajo del 14%. Son especialmente indicados para apagar fuegos de sólidos (clase A) y de líquidos (clase B). Actúan por sofocación, envolviendo los materiales en ignición, desplazando el oxígeno o diluyéndolo a una concentración que no permita la combustión, y por enfriamiento, debido a la expansión del líquido al convertirse en gas produciendo un efecto refrigerante.

Las **ventajas** de dicho agente extintor son:

- Penetración, como todos los gases alcanza y se reparte por todas las zonas del incendio.
- No tóxico, por lo que en principio no se necesita protección especial.
- No produce daños. Después de la extinción no quedan restos del agente extintor ni es corrosivo.
- No es conductor de la electricidad, con lo cual es aplicable a fuegos de instalaciones sometidas a tensión eléctrica.

Los **inconvenientes** de dicho agente extintor son:

- Reignición, los fuegos con brasas o con superficies muy calientes pueden reinflamarse una vez que se ha disipado el CO₂.
- Poco apto en exteriores, la sofocación adquiere gran dificultad y muchas veces resulta imposible en fuegos al aire libre o en lugares con corriente de aire.
- Asfixia, por desplazamiento del oxígeno atmosférico.
- No apto en fuegos de metales, ya que estos al arder descomponen al CO₂ en carbono y oxígeno reavivando la combustión.
- Poco apto en materiales sensibles al frío o a cambios bruscos de temperatura, como ordenadores o equipos electrónicos, debido a la baja temperatura (-79°) que se produce en la expansión del gas. Por la misma razón pueden afectar accidentalmente a las manos del operador durante el proceso de descarga.

Extintores de polvos químicos secos carbónico

Extintores de anhídrido



- **Prevención de incendios**

Los incendios son una amenaza constante para los edificios, ya que son innumerables las pérdidas ocasionadas por este motivo. Todo esto principalmente es debido a la falta de un sencillo factor: **Prevención**.

La prevención de incendios es la única arma útil que disponemos para hacer frente a dicha amenaza.

Existen dos tipos de prevención de incendios, la prevención mediante instalaciones de protección contra incendios y la prevención derivada de la actividad en el interior del edificio. Esta última se refiere a la prudencia que deben adoptar los ocupantes para reducir al mínimo la posibilidad de activación de un incendio.

- **Simulacros**

Los simulacros a realizar en un edificio suelen ser, por lo general, de tres tipos: de evacuación, de emergencia y de comunicaciones.

Este tipo de ejercicios tienen una gran importancia para conseguir una buena formación en situaciones de emergencia y prevención así como para conocer las capacidades de reacción y actuación, de este modo, podremos comprobar el grado de capacitación y formación conseguido en las personas, la eficacia de los medios técnicos y recursos disponibles, verificar el tiempo de respuesta y la coordinación de los equipos internos.

- **Simulacros de emergencia:**

Se realizará un simulacro de emergencia al año a propuesta del Jefe de Emergencias.

El ejercicio consistirá en un supuesto de siniestro, a partir del cual se desarrollarán todas las actuaciones previstas en el Plan de Autoprotección.

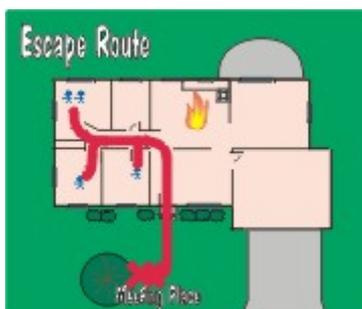
🚦 Simulacros de evacuación:

Pueden considerarse un complemento del simulacro de emergencia, al realizarse este hasta las últimas consecuencias (evacuación total del edificio). Se realizará un mínimo de un simulacro de evacuación al año, el Jefe de Emergencias será el encargado de decidir cuando se debe realizar el ejercicio. Días antes será comunicado a la sala de control del edificio. El ejercicio debe estar cuidadosamente preparado, aplicando todas las normas de actuación que, técnicamente, se hayan establecido para la situación prevista. La dificultad de este tipo de simulacros debe aumentarse gradualmente, realizando en un principio simulacros parciales con previo aviso, evacuaciones de planta y finalmente evacuaciones totales del edificio sin previo aviso al personal. Los tiempos de evacuación que se obtengan en los simulacros son de relativa importancia, ya que el objetivo básico de estos es conseguir un alto nivel de seguridad en la evacuación.

🚦 Simulacros de comunicación:

Tienen como función comprobar el buen estado y mantenimiento de los diferentes dispositivos de comunicación de emergencias. Hay que tener en cuenta que dicha comprobación ya se realiza durante los simulacros de evacuación y emergencia, por lo tanto, quedan reducidos a pequeños ejercicios a realizar cada 3 meses con el fin de comprobar su funcionamiento.

Con el fin de analizar los resultados del simulacro, después de realizado este se convocará en una reunión a los responsables de los diversos equipos.



Recomendaciones generales para la prevención y actuación frente a siniestros en edificios

▪ Como prevenir incendios

- Utilice los ceniceros, apague bien los cigarrillos y puros.

- Vacíe los ceniceros con frecuencia. No arroje colillas encendidas o aparentemente apagadas en cubos de basura y papeleras.
- No utilice llamas abiertas ni chispas incontroladas e inusuales sin autorización.
- No acerque focos de calor intensos a materiales combustibles.
- Inspeccione su puesto de trabajo, mantenga una escrupulosa limpieza, no acumule papeles, revistas ni otros materiales combustibles.
- No sobrecargue las bases de enchufe, desconecte todos los aparatos al final de la jornada.
- No situar materiales combustibles (papel, tela, etc.) sobre los aparatos de iluminación o calefacción.
- No utilice aparatos eléctricos en mal estado, pueden provocar cortocircuitos.
- Las puertas cortafuego o RF (puerta metálica) deben permanecer SIEMPRE CERRADAS, ya que forman parte de la sectorización contra incendios.
- No sitúe objetos delante o sobre los extintores, estos deben estar permanentemente visibles y accesibles.
- Conozca bien el plano de su planta, salidas de emergencia, situación de extintores, etc. Tenga una idea clara de como salir del edificio.
- Tenga a mano las consignas del Plan de Autoprotección.

- **Evacuación de edificios**



Si se anuncia la evacuación del edificio o de su zona:

- Abandone su puesto, si no tiene una misión asignada dentro del Plan de Evacuación.
- Salga de manera pausada. NO CORRA. No evacue con objetos voluminosos ni retorne a buscar objetos o personas, no mire hacia atrás.
- No utilice nunca el ascensor.
- Si la escalera o la vía de evacuación se encuentra inundada por el humo, no intente salir a través del mismo, busque una salida alternativa.

- Una vez en la escalera, descienda lo más próximo posible a la pared.
- En presencia de humos tápese la nariz y la boca con un pañuelo, a ser posible húmedo.
- En un incendio muévase agachado, los gases y el calor ascienden y la respiración es tanto más difícil cuanto más alta tenga la cabeza.
- Si se le prenden las ropas, no corra, tírese al suelo y ruede.
- Antes de atravesar una puerta tóquela con la palma de la mano. Si está caliente aléjese de ella.
- Si se encuentra atrapado en una habitación cierre todas las puertas; hágase ver a través de los cristales agitando un trapo o papel; tape con trapos, a ser posible húmedos, las juntas de puertas y ventanas.
- Abandone el edificio y diríjase al punto de reunión, confirme su presencia a los responsables.

- **Consignas en caso de incendio o explosión**

Si descubre un incendio:

- Mantenga la calma y no grite.
- Evalúe la importancia del fuego y comuníquelo inmediatamente a los responsables del edificio indicando: Identificación personal, lugar exacto del incendio, materiales implicados y magnitud del incendio. No cuelgue hasta que su interlocutor le haya repetido los datos.
- En caso de tratarse de un conato de incendio intente apagarlo con los medios de primera intervención. Sitúese entre el fuego y la puerta para evitar que le rodeen las llamas y le impidan la salida. No actúe nunca solo.
- Utilice el agente extintor apropiado al tipo de incendio, en la hoja sobre extintores se incluye una tabla orientativa. Intente dotarse de medios de primera intervención procedentes de otras zonas del edificio.
- Si el fuego es de origen eléctrico corte la corriente antes de aplicar el extintor, que en ningún caso deberá ser agua o espuma.
- No abra puertas ni ventanas, la aportación de aire podría provocar un avance súbito del incendio.
- Retire los materiales combustibles que podrían favorecer la progresión del incendio.
- En caso de que el fuego supere la fase de conato abandone la zona cerrando todas las puertas e informe de la evolución del incendio.

- Evacue el edificio según las consignas establecidas.

▪ **Recomendaciones para el uso de extintores portátiles**

El extintor portátil es un medio auxiliar de lucha contra incendios de pequeño tamaño, es decir, para atacarlos en su primera etapa de desarrollo, antes de que tomen una dimensión incontrolable para estos aparatos. Hay que recordar que todo incendio grande empieza por uno pequeño.

Antes de utilizar un extintor debe comprobarse la adecuación, señalada en la etiqueta de características del aparato, del agente extintor al tipo de fuego a combatir, sin embargo, los extintores de polvo polivalente y CO₂ son los más versátiles y adecuados para varios tipos de fuego.

ADAPTACIÓN DEL AGENTE EXTINTOR A LAS CLASES DE FUEGO

	FUEGO DE SÓLIDOS	FUEGO DE LÍQUIDOS	FUEGO DE GASES
AGUA A CHORRO	Bueno	Inaceptable	Inaceptable
AGUA PULVERIZADA	Excelente	Aceptable	Inaceptable
ESPUMA	Bueno	Bueno	Inaceptable
POLVO POLIVALENTE	Bueno	Bueno	Bueno
POLVO SECO	Inaceptable	Excelente	Bueno
CO₂	Aceptable	Aceptable	Inaceptable
HALOGENADOS	Aceptable	Aceptable	Aceptable

Para utilizar el extintor, en primer lugar deberemos retirar el seguro, en forma de pasador o tope adosados a una anilla, que impide su funcionamiento involuntario. Al abrir la válvula o pistola del extintor la presión del gas expulsa el agente extintor que es proyectado por la boquilla difusora, con lo que el extintor está en funcionamiento. Los extintores de presión incorporada se operan soportando el extintor por la válvula con una mano, accionando esta, mediante una presión de la misma mano y dirigiendo la manguera y la boquilla con la otra mano.

La extinción de las llamas se realiza dirigiendo el agente extintor hacia la base de las llamas más próximas, moviendo el chorro en zig-zag y avanzando a medida que las llamas se van apagando, de modo que la superficie en llamas disminuya de tamaño evitando dejar focos que podrían reavivar el fuego. Si es posible, se ha de procurar actuar con el viento a favor, de este modo no solo nos afectará menos el calor sino que las llamas no reincendiarán zonas ya apagadas.

Es muy importante en mayor medida en los extintores de polvo polivalente, mantener el extintor en posición vertical durante el proceso de descarga, ya que en caso contrario se inutiliza dicho extintor.

En caso de utilizarse extintores de CO₂, se debe tener muy en cuenta la duración de los extintores, ya que cuando se acabe el CO₂ empezará a salir aire que avivará las llamas. La carga de un extintor de 6 Kg de Polvo Polivalente dura de 12 a 14 segundos. La carga de un extintor de 5 Kg de CO₂ dura entre 20 y 25 segundos.

Si el fuego es de sólidos, una vez apagadas las llamas, es conveniente romper y espaciar las brasas con algún instrumento, volviéndolas a rociar con el agente extintor, de modo que queden bien cubiertas.

Si el fuego es de líquidos, no es conveniente lanzar el chorro directamente sobre el líquido incendiado, sino de una manera tangencial, para que no se produzca un choque que derrame el líquido ardiendo y esparza el fuego. Se debe actuar de un modo similar cuando sean sólidos granulados o en partículas de poco peso.

Puede suceder que debamos cambiar la posición de ataque, para lo cual se debe interrumpir el chorro de agente, dejando de presionar la válvula o la boquilla. Hay que recargar el extintor aun cuando no haya sido necesario vaciarlo, ya que no solo puede perder la presión sino que en otra emergencia la carga residual podría no ser suficiente.

		Fecha:13-06-2008
--	--	------------------

	<h1>PRIMEROS AUXILIOS</h1>	Código: AN-18.02 Revisión: 00
---	----------------------------	----------------------------------

- **Introducción**

El estado y la evolución de las lesiones derivadas de un accidente dependen en gran parte de la rapidez y de la calidad de los primeros auxilios recibidos. La [Ley 31/95](#), de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE nº269 de 10 de Noviembre de 1995), en el Capítulo III, [artículo 20](#) marca como obligación del empresario el análisis de las posibles situaciones de emergencia así como la adopción de las medidas necesarias, entre otras, en materia de primeros auxilios.

Los puntos a considerar, tal como marca la citada ley, serían:

- Designación del personal encargado de poner en práctica dichas medidas previa consulta de los delegados de prevención ([art. 33](#) y [36](#) de la LPRL). Dicho personal, en función de los riesgos, deberá recibir la formación adecuada en materia de primeros auxilios, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, siempre a tenor del tamaño y actividad de la empresa, de la organización del trabajo y del nivel tecnológico de aquella.
- Revisión o comprobación periódica del correcto funcionamiento de las medidas adoptadas.
- Organización de las relaciones que sean necesarias con servicios externos para garantizar la rapidez y eficacia de las actuaciones en materia de primeros auxilios y asistencia médica de urgencias.

La citada ley considera la no adopción de dichas medidas como una infracción grave ([art.47.10](#)) o muy grave ([art. 48.8](#)) si origina un riesgo grave e inminente.

Esta NTP pretende ser una herramienta útil para todas aquellas personas que precisen organizar los primeros auxilios en la empresa, dando respuesta a algunos de los puntos consignados anteriormente.

- **Los eslabones de la cadena de socorro**

Entre la víctima y la atención médica especializada existen una serie de eslabones que deben ser informados, formados y entrenados para asegurar la rapidez y eficacia de la actuación frente a emergencias.

4.4.-5.4.Los testigos

Existen tres tipos de posibles testigos de un accidente laboral:

- **Testigo ordinario:** sin preparación ni formación e influenciado por la emoción y el pánico. No sabe qué mensaje ha de transmitir y puede olvidar incluso señalar el lugar del accidente.

- **Testigo privilegiado:** con una formación adecuada; es capaz de hacer una valoración global de la situación, sabe avisar de forma eficaz y se mantiene tranquilo.

- **Testigo profesional:** ha sido formado y entrenado específicamente para vigilar, detectar y alertar (guardias, personal de seguridad, vigilantes de proceso...)

Ni que decir tiene que la mayoría de los testigos en la empresa son del tipo ordinario, con lo que la transmisión de la alerta no estará ni mucho menos asegurada redundando en retrasos innecesarios, asistencia inadecuada y, en último extremo, pérdidas humanas.

Aquí surge la primera pregunta: ¿A quién hemos de formar? Sería conveniente que todos y cada uno de los trabajadores estuvieran informados (carteles informativos, charlas informales, folletos explicativos...) sobre lo que en primeros auxilios se conoce como P.A.S.

La palabra **P. A. S.** está formada por las iniciales de tres actuaciones secuenciales para empezar a atender al accidentado:

- **P de PROTEGER:** Antes de actuar, hemos de tener la seguridad de que tanto el accidentado como nosotros mismos estamos fuera de todo peligro. Por ejemplo, ante un ambiente tóxico, no atenderemos al intoxicado sin antes proteger nuestras vías respiratorias (uso de máscaras con filtros adecuados), pues de lo contrario nos accidentaríamos nosotros también.

- **A de AVISAR:** Siempre que sea posible daremos aviso a los servicios sanitarios (médico, ambulancia...) de la existencia del accidente, y así activaremos el Sistema de Emergencia, para inmediatamente empezar a socorrer en espera de ayuda.

- **S de SOCORRER:** Una vez hemos protegido y avisado, procederemos a actuar sobre el accidentado, reconociendo sus signos vitales: 1. Conciencia, 2. Respiración y 3. Pulso, siempre por este orden.

Ahora bien, no todos los trabajadores deben ser entrenados como testigos privilegiados. Como mínimo los responsables de grupo (jefes de taller, mandos intermedios, encargados,...) así como aquellos que trabajan en zonas de riesgo deberían recibir una formación más específica.

Dicha formación puede desarrollarse en un día y el contenido mínimo sería:

- Definición de alerta y su importancia en los primeros auxilios

- Descripción de todos los eslabones de la cadena de socorro (funciones, números de teléfono...)

- Formas de avisar: teléfonos, alarmas...

- Mensaje tipo: lugar, lesiones, número de accidentados...
- Ejercicios prácticos en la empresa.

4.4.-5.5.El/la telefonista de la empresa

En algunas empresas un paso obligado para contactar con los servicios externos es el/la telefonista. Siempre que exista este eslabón se le deberá incluir en el grupo de testigos privilegiados. De él/ella depende la transmisión rápida, correcta y eficaz de la solicitud de ayuda.

4.4.-5.6.El/la socorrista

No es posible concretar cuántos socorristas se requieren por número de trabajadores. El «número suficiente» dependerá de otros muchos factores. A modo de guía, a la hora de decidir cuántos socorristas formar, deberemos tener en cuenta:

- El número de trabajadores
- La estructura de la empresa (superficie, naves, plantas...)
- La distribución de los trabajadores en la empresa.
- El tipo de trabajo: el/los riesgos existentes; situaciones de aislamiento ; trabajos fuera de la empresa...
- Los turnos de trabajo
- La distancia (en tiempo real) de los servicios médicos externos
- Las posibles ausencias por enfermedad, vacaciones...

En todo caso se debería disponer en cualquier momento en la empresa de una persona encargada de la actuación en situaciones de emergencia.

4.4.-5.7.Los otros eslabones

El testigo, la telefonista, el socorrista: todos ellos son eslabones pertenecientes a la empresa.

El personal de la ambulancia, el equipo médico de urgencias, el personal del hospital son eslabones exteriores.

Esta diferencia de ubicación no ha de suponer una traba para una actuación eficaz. Cada uno de ellos ha de saber quién va después y quién le precede, procurando que la información se transmita de forma clara y concisa; facilitando así las actuaciones posteriores.

- **Formación en socorrismo laboral**

Para conseguir el objetivo básico de los primeros auxilios es preciso disponer de personal adecuadamente formado en socorrismo laboral. Esta formación se debería dividir en tres grandes bloques temáticos: formación básica, formación complementaria y formación específica.

➤ **Formación básica**

Considerado como la formación básica o mínima, el socorrista debe estar capacitado para atender situaciones de emergencia médica, como:

- Pérdida de conocimiento.
- Paros cardiorrespiratorios.
- Obstrucción de vías respiratorias.
- Hemorragias y shock.

Siendo ésta la parte más importante, es recomendable dominar las técnicas precisas y efectuar reciclajes periódicos de las mismas.

Todo socorrista deberá también conocer cómo evitar posible contactos con agentes biológicos nocivos (SIDA-Hepatitis)

➤ **Formación complementaria**

La formación complementaria permite atender situaciones consideradas como urgencia médica, siendo éstas las que pueden esperar la llegada de los servicios médicos, como por ejemplo:

- Quemaduras.
- Contusiones, fracturas, luxaciones y esguinces.
- Heridas.
- Urgencias abdominales, torácicas, neurológicas y ginecológicas.
- Intoxicaciones en general.

➤ **Formación específica**

Atendiendo a los riesgos existentes en la empresa es conveniente tener una formación muy específica.

Se cita como ejemplo la formación que debería capacitar al socorrista para poder dominar con soltura, ante el riesgo químico, las siguientes técnicas:

- Rescate en ambiente tóxico.
- Oxigenoterapia.
- Quemaduras químicas.
- Intoxicaciones por productos químicos específicos.
- Accidentes de múltiples víctimas (incendio y explosión).

Esta formación específica, implica disponer de material adecuado para la intervención ante accidentes de origen químico.

Este material debería estar compuesto por los siguientes elementos:

1. Fichas químicas (compuestos químicos, toxicidad, primeros auxilios específicos, etc...).
2. Equipos de rescate (mascarillas de protección respiratoria, equipos autónomos, etc...).
3. Maleta de oxigenoterapia, compuesta de:
 - o Botella de oxígeno.
 - o Mascarillas de oxigenación (autoventilación).
 - o Equipo completo de reanimación.
4. Mantas ignífugas.

- **Material y locales de primeros auxilios**

En el [Anexo VI del RD 486/97](#), de 14 de abril, sobre lugares de trabajo se establecen las condiciones mínimas de los locales y el material necesario para la prestación de los primeros auxilios.

Dependiendo del riesgo existente en la empresa, del tamaño de la misma y de las facilidades de acceso al centro de asistencia más próximo así como de la fecha de creación de los citados lugares de trabajo, se deberá procurar desde un botiquín portátil hasta una sala especial (cuyo contenido y dotación mínimos vienen especificados en la figura 1).

BOTIQUÍN PORTÁTIL	
<ul style="list-style-type: none"> • DESINFECTANTES • ANTISÉPTICOS • GASES ESTÉRILES • ALGODÓN HIDRÓFILO • VENDA • ESPARADRAPO 	Y
<ul style="list-style-type: none"> • APÓSITOS ADHESIVOS • TIJERAS • PINZAS • GUANTES DESECHABLES 	
LOCALES DE PRIMEROS AUXILIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • BOTIQUÍN • CAMILLA • FUENTE DE AGUA POTABLE 	

Figura 1. Material y locales de primeros auxilios. Mínimos exigidos en el RD 486/1997

4.4.-5.8.Consideraciones generales a los botiquines

- Han de contener material de primeros auxilios y nada más.
- El contenido ha de estar ordenado.
- Se ha de reponer el material usado y verificar la fecha de caducidad.

- El contenido ha de estar acorde con el nivel de formación del socorrista (usuario)

4.4.-5.9.

4.4.-5.10.Contenido de los botiquines

A modo de recomendación, el contenido mínimo básico de un botiquín de empresa sería:

- Instrumental básico

- o Tijeras y pinzas

- Material de curas

- o Apósitos estériles adhesivos, en bolsas individuales.
- o Parches oculares
- o Triángulos de vendaje provisional
- o Gasas estériles de distintos tamaños, en bolsas individuales.
- o Celulosa, esparadrapo y vendas

- Material auxiliar

- o Guantes
- o Manta termoaislante
- o Mascarilla de reanimación cardiopulmonar

- Otros

- o Bolsas de hielo sintético.
- o Agua o solución salina al 0,9% en contenedores cerrados desechables, si no existen fuentes lavajos.
- o Toallitas limpiadoras sin alcohol, de no disponer de agua y jabón.
- o Bolsas de plástico para material de primeros auxilios usado o contaminado

Este contenido mínimo ha de ampliarse siempre que existan riesgos particulares. Se ha de calibrar la necesidad de disponer de una o varias camillas, de ciertas prendas de protección como delantales, batas, mascarillas... Este material no debería estar en el botiquín de primeros auxilios, sino en otro lugar y siempre al cuidado del que sepa usarlo. No se deberían olvidar tampoco los «botiquines de viaje» en el caso de trabajadores cuya tarea se desarrolle fuera de la empresa.



- **Otras recomendaciones**

La organización de los primeros auxilios no es más que una forma de prepararse para actuar ante situaciones excepcionales. Esto requiere de un estudio a fondo tanto de la siniestralidad (accidentes e incidentes) como de los posibles factores de existentes en la empresa.

Sin embargo, también es necesaria la sensibilización de todos los estamentos presentes en el entorno laboral.

Sirvan los siguientes puntos como ejemplo de acciones para sensibilizar y, por ende, aumentar la eficacia de la actuación frente a emergencias:

- Todo trabajador nuevo ha de ser instruido en relación a la organización de los primeros auxilios y a la actuación que de él se espera si es testigo de un accidente.
- Se procederá a verificar de forma periódica la cadena de socorro condicionando actuaciones reflejas inmediatas.
- Se comentarán y evaluarán actuaciones reales.
- No se dudará en cambiar aquello que no funciona correctamente.

- **Conclusiones**

La organización de los primeros auxilios ha de conseguir que éstos lleguen a todos los trabajadores en cualquier momento.

Ha de ser pues un objetivo de la empresa organizarlos conforme a la legislación vigente y adecuarlos a los riesgos; dotarlos de los medios suficientes tanto humanos como materiales y mantener a los equipos bien entrenados.

Este objetivo ha de estar firmemente ligado a un deseo: no tener que utilizarlos nunca. Proteger es ante todo evitar.



VÍAS DE SALIDA DE EMERGENCIAS

Fecha: 13-06-2008

Código: AN-18.03

Revisión:00

Las vías y salidas de emergencia deberán permanecer expeditas y desembocar lo más directamente posible a una zona de seguridad.

En caso de peligro, todos los lugares de trabajo deberán poder evacuarse rápidamente y en condiciones de máxima seguridad para los trabajadores. El número, la distribución y las dimensiones de las vías y salidas de emergencia dependerán del uso, de los equipos y de las dimensiones de la obra y de los locales, así como del número máximo de personas que puedan estar en ellos.

Las vías y salidas específicas de emergencia deberán señalizarse conforme al Real Decreto 485/1997, de 14 de abril sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo. Dicha señalización deberá fijarse en los lugares adecuados y tener la resistencia suficiente.

Las vías y salidas de emergencia, así como las vías de circulación y las puertas que den acceso a ellas, no deberán estar obstruidas por ningún objeto, de modo que puedan utilizarse sin trabas en cualquier momento.

En caso de avería del sistema del alumbrado, las vías y salidas de emergencia que requieran iluminación deberán estar equipadas con iluminación de seguridad de suficiente intensidad.

<p>SEÑALIZACION DE SALIDAS HABITUALES</p> <p>SH-100 SH-200</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none">PVC AdhesivoPoliestireno 1mm.PE FotoluminiscenteAluminio Lacado <p>Medidas Disponibles:</p> <p>en milímetros Ancho X Alto</p> <p>SH-100</p> <ul style="list-style-type: none">* 670 x 670 ** 447 x 447 ** 224 x 224 * <p>SH-200</p> <ul style="list-style-type: none">* 594 x 210 ** 420 x 148 ** 297 x 105 *
<p>VÍAS DE EVACUACIÓN : SALIDAS HABITUALES - UNE/23-034-88</p>	

<p style="text-align: center;">SEÑALIZACIÓN DE TRAMOS DE RECORRIDO DE EVACUACION QUE CONDUCE A SALIDAS HABITUALES</p>  <p style="text-align: center;">VÍAS DE EVACUACIÓN : SALIDAS HABITUALES - UNE/23-034-88</p>	<p>Materiales: PVC Adhesivo Poliestireno 1mm. PE Fotoluminiscente Aluminio Lacado</p> <p>Medidas Disponibles: en milímetros Ancho X Alto</p> <p>* 804 x 210 * * 568 x 148 * * 402 x 105 *</p>
--	---

<p style="text-align: center;">SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA</p>  <p style="text-align: center;">VÍAS DE EVACUACIÓN : SALIDAS DE EMERGENCIA - UNE/23-034-88</p>	<p>Materiales: PVC Adhesivo Poliestireno 1mm. PE Fotoluminiscente Aluminio Lacado</p> <p>Medidas Disponibles: en milímetros Ancho X Alto</p> <p>SE-100 - SE-105 * 670 x 670 * * 447 x 447 * * 224 x 224 *</p> <p>SH-200 - SE-205 * 943 x 474 * * 632 x 316 * * 320 x 160 *</p> <p>SE-300 * 594 x 297 * * 420 x 210 * * 297 x 148 *</p>
---	---

<p style="text-align: center;">SEÑALIZACIÓN DE TRAMOS DE RECORRIDO DE EVACUACION QUE CONDUCE A SALIDAS DE EMERGENCIA</p>  <p style="text-align: center;">VÍAS DE EVACUACIÓN : SALIDAS DE EMERGENCIA - UNE/23-034-88</p>	<p>Materiales: PVC Adhesivo Poliestireno 1mm. PE Fotoluminiscente Aluminio Lacado</p>
--	--

➤ **Puertas de emergencia**

Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el exterior y no deberán estar cerradas, de tal forma que cualquier persona que necesite utilizarlas en caso de emergencia pueda abrirlas fácil e inmediatamente.

Están prohibidas como puertas de emergencia las puertas correderas y las puertas giratorias

En principio una puerta de emergencia no es más que una salida situada en una vía de evacuación y no tiene por que ser obligatoriamente una puerta de resistencia al fuego. Pero se tendrá que tener en cuenta que la anchura mínima sea igual o mayor que 0,80. Según Real Decreto 486/1997.

Deben de saber las condiciones mínimas en el caso que deseen tener solo una puerta de emergencia:

- Su ocupación será menor de 100 personas.
- No existen recorridos para más de 50 personas que precisen salvar, en sentido ascendente, una altura de evacuación mayor que 2 metros.
- Ningún recorrido de evacuación hasta la salida tiene una longitud mayor que 25 metros en general, o mayor que 50 metros cuando la ocupación sea menor de 25 personas y la salida comunique directamente con un espacio exterior seguro.

Además también deberán saber que:

- Las salidas de emergencia deberán permanecer expeditas y desembocar lo más directamente posible en el exterior o en zona segura.
- Las puertas de emergencia deberán abrirse hacia el exterior.
- Las puertas de emergencia no deberán estar cerradas, de forma que cualquier persona que necesite utilizarla en caso de urgencia pueda abrirla fácil e inmediatamente.
- Las salidas de emergencia y las vías de circulación no deberán estar obstruidas por ningún objeto.
- Las puertas de acceso a escaleras no se abrirán directamente sobre escalones, sino sobre descansos.

Si se desea que la puerta de emergencia sea de resistencia al fuego estas deberán de cumplir:

- Las puertas colocadas en las vías de evacuación no deben de disponer de cerco en el umbral.
- Toda puerta enclavada en un elemento constructivo compartimentador de sector de incendios debe disponer de sistema automático de cierre tras su apertura. Se admite la posibilidad de que tal puerta disponga de sistema de bloqueo o retención de puertas.

- Cuando este tipo de puertas se enclave en un elemento compartimentador, su grado de resistencia al fuego debe ser, al menos, igual o la mitad del de resistencia al fuego exigible al propio elemento compartimentador.

- Cuando este tipo de puerta disponga de dos hojas, debe incluir en la instalación un selector de cierre.

- Cuando las puertas y tapas de registro forman parte de un vestíbulo de independencia el grado de resistencia al fuego debe ser al menos, igual a la cuarta parte del de resistencia exigido al sector de mayor grado.

Las puertas de apertura automática dispondrá de un sistema tal que, en caso de fallo del mecanismo de apertura o del suministro de energía abra la puerta e impida que esta se cierre, o bien que, cuando sean abatibles, permita su apertura manual. En ausencia de dicho sistema, deberán disponer puertas abatibles de apertura manual.

La homologación de una puerta de resistencia al fuego (RF) indica el tiempo en minutos en que la puerta mantiene las condiciones de: estabilidad, estanqueidad, aislamiento térmico y ausencia de gases. Así RF-60 significa que dicha puerta esta homologada para tardar 60 minutos en perder cualquiera de las 4 condiciones cuando el fuego ataca una de sus caras.

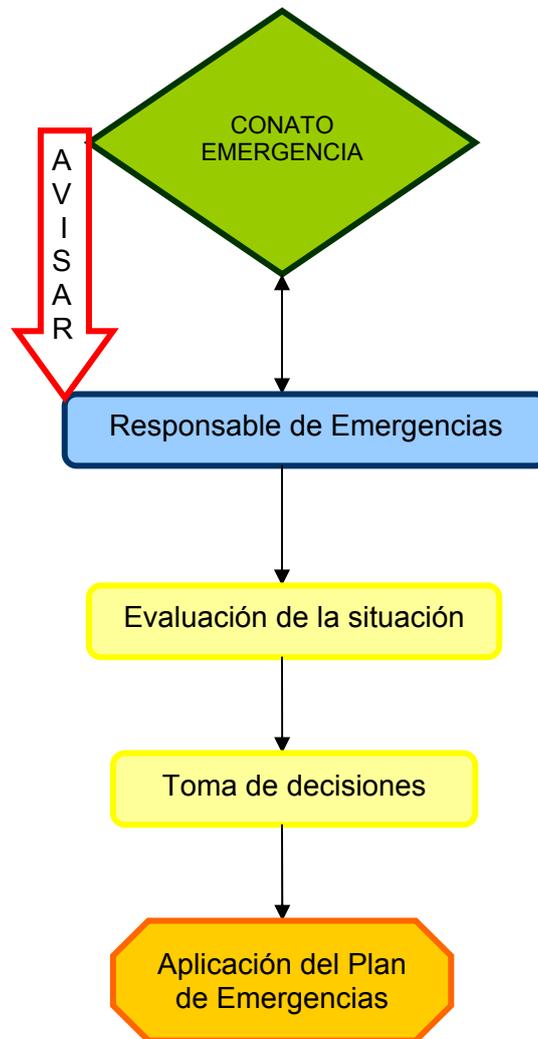


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PLAN DE EMERGENCIA

Fecha: 13-06-2008

Código: PL- 18.01

Revisión: 00





CONTROL DE ESTADO DE LOS EPI's

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-19.02

Revisión: 00

CONTROL DE ESTADO DE LOS EPI's

DATOS COMERCIALES DEL EQUIPO

MARCA:

MODELO:

Nº DE SERIE:

DISTRIBUIDOR:

DATOS RELATIVOS AL USO DEL EQUIPO

CONDICIONES DE USO:

VIDA ÚTIL / FECHA DE CADUCIDAD:

DATOS RELATIVOS AL MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

DESCRIPCIÓN OPERACIÓN	PLAZO	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		

CONTROL DE MANTENIMIENTO

OPERACIÓN REALIZADA	FECHA	FIRMA RESPONSABLE

	CONTROL DE ENTREGA DE EPI's	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-19.03 Revisión: 00
---	------------------------------------	---

CONTROL DE ENTREGA DE EPI's

De acuerdo con el Art. 17 LPRL, el trabajador , D. _____ con D.N.I. nº _____ manifiesta haber recibido los equipos de protección individual para protegerse de los riesgos que no se puedan evitar o no se puedan limitar suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas, métodos o procedimientos de organización del trabajo.

Asimismo, se hace cargo del siguiente equipo de protección individual entregado por la empresa, comprometiéndose a cuidarlo y utilizarlo adecuadamente conforme a las condiciones de uso del mismo, de acuerdo con el RD 773/1997, 30 de Mayo sobre utilización de Equipos de Protección Individual.

Relación de equipos entregado a disposición del trabajador:

- CASCO DE SEGURIDAD
- CALZADO DE SEGURIDAD CON PUNTERA REFORZADA
- ROPA DE PROTECCIÓN
- GUANTES DE PROTECCIÓN
- GAFAS DE PROTECCIÓN PARA PROYECTOS DE PARTÍCULAS
- PROTECTORES AUDITIVOS
- ARNES DE SEGURIDAD
- PANTALLA Y ROPA DE SEGURIDAD
- PROTECTORES DE LAS VIAS RESPIRATORIAS

Motivos de la entrega:

- **1ª entrega**
- **Deterioro o pérdida** de los que anteriormente poseía

En _____ , a _____ de _____ 20 ____

Por la empresa
Fdo.

Por el trabajador
Fdo

ANEXO 19.01

RIESGOS QUE DEBEN CUBRIR LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

CASCOS DE PROTECCIÓN PARA LA INDUSTRIA		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones mecánicas.	Caídas de objetos, choques. Aplastamiento lateral. Puntas de pistola para soldar plásticos.	Capacidad de amortiguación de los choques. Resistencia a la perforación. Rigidez lateral. Resistencia a los tiros.
Acciones eléctricas.	Baja tensión eléctrica.	Aislamiento eléctrico.
Acciones térmicas.	Frío o calor. Proyección de metal en fusión.	Mantenimiento de las funciones de protección a bajas y altas temperaturas. Resistencia a las proyecciones de metales en fusión.
Falta de visibilidad.	Percepción insuficiente.	Color de señalización/retroreflexión.
PROTECTORES DE LOS OJOS Y DE LA CARA		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones generales no específicas.	Molestias debidas a la utilización. Penetración de cuerpos extraños de poca energía.	Ocular con resistencia mecánica insuficiente y un modo de rotura en esquirla no peligroso. Estanquidad y resistencia.
Acciones mecánicas.	Partículas de alta velocidad.	Resistencia mecánica.

	esquirlas, proyección. Puntas de pistola para soldar plásticos.	
Acciones térmicas / mecánicas.	Partículas incandescentes a gran velocidad.	Resistencia a los productos incandescentes o en fusión.
Acción del frío.	Hipotermia de los ojos.	Estanquidad en la cara.
Acción química.	Irritación causada por: Gases Aerosoles Polvos Humos	Estanquidad (protección lateral) y resistencia química.
Acción de las radiaciones.	Fuentes técnicas de radiaciones infrarrojas, visibles y ultravioletas, radiaciones ionizantes y radiación láser. Radiación natural: luz de día.	Características filtrantes del ocular. Estanquidad de la radiación de la montura. Montura opaca a la radiación.

PROTECTORES DEL OÍDO		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acción del ruido.	Ruido continuo. Ruido repentino.	Atenuación acústica suficiente para cada situación sonora.
Acciones térmicas.	Proyecciones de gotas de metal, ej. al soldar.	Resistencia a los productos fundidos o incandescentes.

PROTECTORES DE LAS VÍAS RESPIRATORIAS		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones de sustancias peligrosas contenidas en el aire respirable.	Contaminantes atmosféricos en forma de partículas (polvos, humos, aerosoles).	Filtros de partículas de eficacia apropiada (clase de filtración) a la concentración, a la toxicidad/nocividad para la salud y al espectro granulométrico de

		las partículas. Especial atención a partículas líquidas (gotitas, nieblas).
	Contaminantes en forma de gases y vapores.	Elección de los tipos de filtro antigas apropiados y de las clases en función de las concentraciones, la toxicidad / nocividad para la salud, la duración de la utilización prevista y las dificultades del trabajo.
	Contaminantes en forma de aerosoles de partículas y de gases.	Elección de las combinaciones apropiadas de filtros análoga a la de los filtros frente a las partículas y los filtros antigas.
Falta de oxígeno en el aire respirable.	Retención del oxígeno. Descenso del oxígeno.	Garantía de alimentación de aire respirable del equipo. Respeto de la capacidad de suministro de aire respirable del equipo en relación con el tiempo de intervención.

GUANTES DE PROTECCIÓN		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones generales.	Por contacto. Desgaste relacionado con el uso.	Envoltura de la mano. Resistencia al desgarro, alargamiento, resistencia a la abrasión.
Acciones mecánicas.	Por abrasivos de decapado, objetos cortantes o puntiagudos. Choques.	Resistencia a la penetración, a los pinchazos y a los cortes. Relleno.
Acciones térmicas.	Productos ardientes o fríos, temperatura ambiente. Contacto con llamas.	Aislamiento contra el frío o el calor. Inflamabilidad, resistencia a la llama.

	Acciones al realizar trabajos de soldadura.	Protección y resistencia a la radiación y a la proyección de metales en fusión.
Acciones eléctricas.	Tensión eléctrica.	Aislamiento eléctrico.
Acciones químicas.	Daños debidos a acciones químicas.	Estanquidad, resistencia.
Acciones de vibraciones.	Vibraciones mecánicas.	Atenuación de las vibraciones.
Contaminación	Contacto con productos radiactivos.	Estanquidad, aptitud para la descontaminación, resistencia.

ZAPATOS Y BOTAS DE SEGURIDAD		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones mecánicas.	Caídas de objetos o aplastamientos de la parte anterior del pie.	Resistencia de la punta del calzado.
	Caída e impacto sobre el talón del pie.	Capacidad del tacón para absorber energía. Refuerzo del contrafuerte.
	Caída por resbalón.	Resistencia de la suela al deslizamiento.
	Caminar sobre objetos puntiagudos o cortantes.	Calidad de la suela antiperforación.
	Acción sobre: Los maléolos. El metatarso. La pierna.	Protección eficaz: De los maléolos. Del metatarso. De la pierna.
Acciones eléctricas.	Baja y media tensión. Alta tensión.	Aislamiento eléctrico. Conductibilidad eléctrica.
Acciones térmicas.	Frío o calor.	Aislamiento térmico.
	Proyección de metales en fusión.	Resistencia y estanquidad.

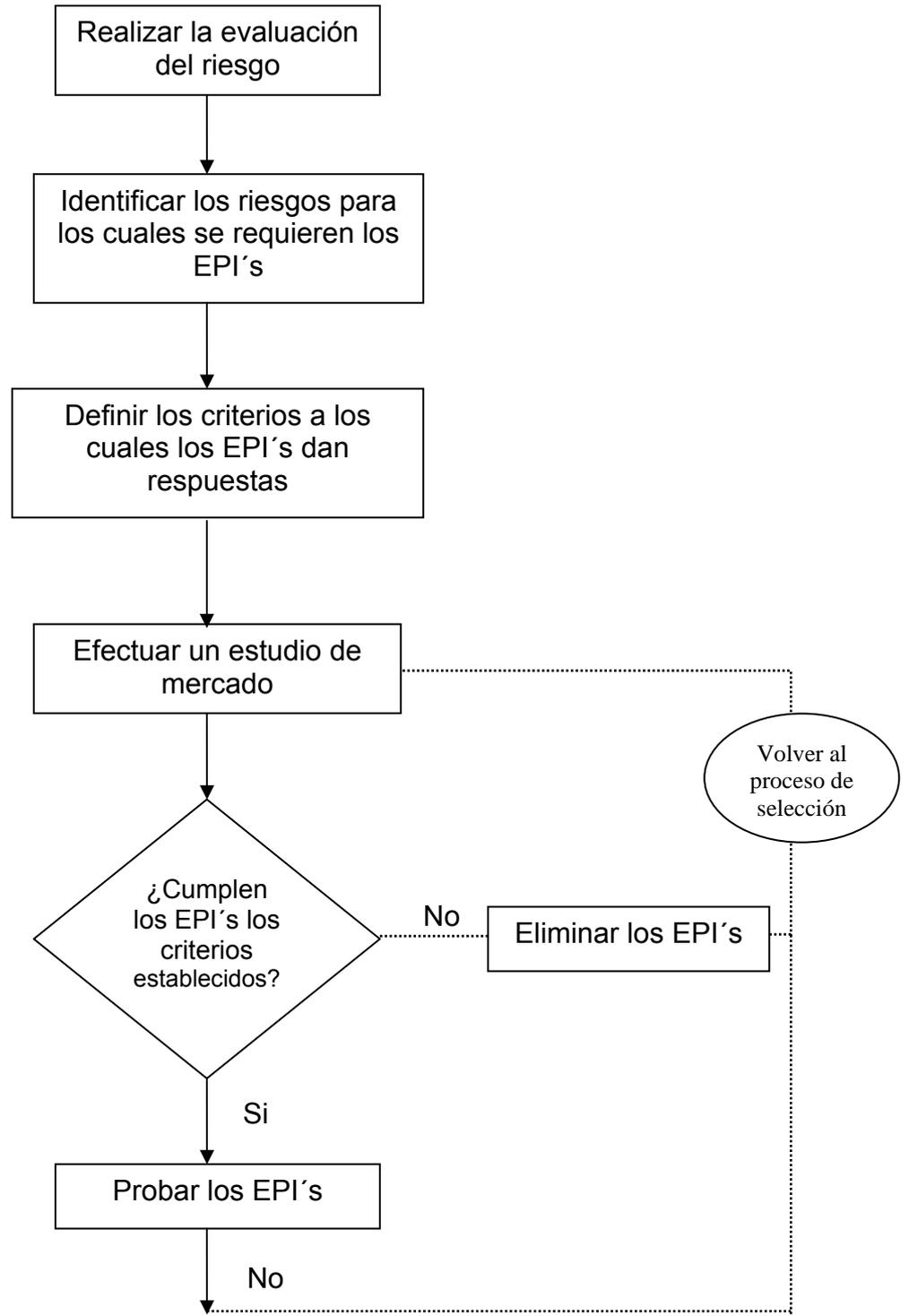
ROPA DE PROTECCIÓN		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Acciones generales.	Por contacto. Desgaste debido a la utilización.	Protección del tronco. Resistencia al rasgado, alargamiento, resistencia al comienzo de rasgado.
Acciones mecánicas.	Por abrasivos de decapado, objetos puntiagudos y cortantes.	Resistencia a la penetración.
Acciones térmicas.	Productos ardientes o fríos, temperatura ambiente.	Aislamiento contra el frío o el calor, mantenimiento de la función protectora.
	Contacto con las llamas.	Incombustibilidad, resistencia a la llama.
	Por trabajos de soldadura.	Protección y resistencia a la radiación y a las proyecciones de metales en fusión.
Acción de la electricidad.	Tensión eléctrica.	Aislamiento eléctrico.
Acciones químicas.	Daños debidos a acciones químicas.	Estanquidad y resistencia a las agresiones químicas.
Acción de la humedad.	Penetración de agua.	Permeabilidad al agua.
Falta de visibilidad.	Percepción insuficiente.	Color vivo, retroreflexión.
Contaminación.	Contacto con productos radiactivos.	Estanquidad, aptitud para la descontaminación, resistencia.

PROTECTORES CONTRA LAS CAÍDAS		
RIESGOS	ORIGEN Y FORMA DE LOS RIESGOS	Factores que se deben tener en cuenta desde el punto de vista de la seguridad para la elección y utilización del Equipo
Impacto.	Caída de altura. Pérdida del equilibrio.	Resistencia y aptitud del equipo y del punto de enganche (anclaje).

ANEXO 19.02

NORMAS GENERALES DE UTILIZACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL

- Asegurarse de que el equipo es adecuado frente al riesgo y a las consecuencias de las que protege.
- Usar obligatoriamente el EPI para los trabajos en que así se haya establecido.
- Colocar y ajustar correctamente el EPI siguiendo las instrucciones recibidas.
- Comprobar el entorno en el que se va a utilizar.
- Tener en cuenta las limitaciones que presenta y utilizarlo únicamente cuando sea adecuado.
- Llevarlo puesto mientras se esté expuesto al riesgo y en las zonas en que esté establecida la obligatoriedad de uso.
- Controlar su correcto estado. La eficacia del EPI depende en gran medida de su adecuado mantenimiento y limpieza o desinfección. Por ello, su cuidado deberá hacerse siguiendo las instrucciones del fabricante.
- Guardar el EPI en el lugar específico asignado.
- Ante un posible deterioro o agotamiento de su eficacia, entregarlos al responsable de suministros / mando intermedio para su reposición controlada.





PLAN DE VIGILANCIA DE LA SALUD

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-20.01

Revisión:00

AÑO: _____

NOMBRE	PUESTO DE TRABAJO		E	F	M	A	MY	J	JL	A	S	O	N	D
		TIPO												
		RESULTADO												
		TIPO												
		RESULTADO												
		TIPO												
		RESULTADO												
		TIPO												
		RESULTADO												
		TIPO												
		RESULTADO												

Fecha y firma del Responsable del Sistema de Gestión Integrada

Tipo: específico, ruido, altura, etc.

Resultado: Aptitud

Firma Servicio de Prevención

	CONSENTIMIENTO DEL EMPLEADO PARA SOMETERSE A RECONOCIMIENTO MÉDICO	Fecha: 13-06-2008 Código: RE-20.02 Revisión: 00
---	---	---

De acuerdo con el artículo 22 de la Ley d Prevención de Riesgos Laborales, la vigilancia de los trabajadores en relación con los riesgos existentes en su lugar de trabajo sólo podrá llevarse a cabo con su consentimiento. Salvo ciertas excepciones debidamente reguladas por la citada ley, y que son:

- a) Si se consideran imprescindibles para determinados estudios de las condiciones de trabajo.
- b) Cuando así lo establezca alguna norma.
- c) Cuando es estado de salud del trabajador pueda suponer un peligro para él o para otras personas.

Con el objetivo de realizar y planificar adecuadamente la realización de los mencionados reconocimientos médicos, le rogamos que entregue esta notificación de aceptación o no de dichos reconocimientos (cumplimentando sus datos) a su jefe inmediato para que éste lo remita a este Servicio de Salud Laboral para su custodia y archivo.

Informado de lo que es la Vigilancia de la Salud:

Nombre: _____ Apellidos: _____

D.N.I.: _____ Puesto de trabajo: _____

SI doy mi consentimiento:

NO doy mi consentimiento:

Firma y fecha

Firma y fecha



RELACIÓN DE ACCIDENTES

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-21.01

Revisión: 00

Fecha Acc.	Nº Ref	Nombre y Apellidos Trabajador	Empresa	Lugar	Hora	Breve descripción	Medidas correctoras
Realizado:				Revisado:			
Fecha:				Fecha:			



INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-21.02

Revisión: 00

IDENTIFICACIÓN:

N/ref:		Fecha informe:	
Nombre del lesionado:			
Departamento:		Empresa	
Categoría laboral:			
Puesto de trabajo:			
Experiencia en este puesto de trabajo:		Horario del trabajador	
¿Era su trabajo habitual?		Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

DATOS DEL ACCIDENTE:

Fecha:		Hora:	
Testigos:			
Lugar del accidente:			
¿Se produce asistencia médica?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿Se produce baja?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

LUGAR DE LA LESIÓN:

Cráneo	<input type="checkbox"/>	Cuello	<input type="checkbox"/>
Cara (excepto ojos)	<input type="checkbox"/>	Ojos	<input type="checkbox"/>
Tórax, espalda, costados	<input type="checkbox"/>	Región lumbar, abdomen	<input type="checkbox"/>
Miembros superiores(Excepto manos)	<input type="checkbox"/>	Manos	<input type="checkbox"/>
Miembros inferiores(excepto pies)	<input type="checkbox"/>	Pies	<input type="checkbox"/>
Órganos internos	<input type="checkbox"/>	Genitales	<input type="checkbox"/>
Lesiones múltiples	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

NATURALEZA DE LA LESIÓN:

Heridas	<input type="checkbox"/>	Asfixia	<input type="checkbox"/>
Contusiones	<input type="checkbox"/>	Inflamación	<input type="checkbox"/>
Quemaduras	<input type="checkbox"/>	Aplastamiento	<input type="checkbox"/>
Congelación	<input type="checkbox"/>	Esguince, torcedura	<input type="checkbox"/>
Arrancamiento	<input type="checkbox"/>	Fracturas	<input type="checkbox"/>
Amputación	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

CLASIFICACIÓN DEL ACCIDENTE:

01	Caída de personas a distinto nivel	<input type="checkbox"/>	13	Sobreesfuerzos	<input type="checkbox"/>
02	Caída de personas al mismo nivel	<input type="checkbox"/>	14	Exposición a temperaturas extremas	<input type="checkbox"/>
03	Caída de objeto (desplome o derrumbamiento)	<input type="checkbox"/>	15	Contactos térmicos	<input type="checkbox"/>
04	Caída de objeto de manipulación	<input type="checkbox"/>	16	Exposición a contactos eléctricos	<input type="checkbox"/>
05	Caída de objetos desprendidos	<input type="checkbox"/>	17	Exposición a sustancias nocivas	<input type="checkbox"/>
06	Pisadas sobre objetos	<input type="checkbox"/>	18	Contacto con sustancias corrosivas	<input type="checkbox"/>
07	Choque contra objetos inmóviles	<input type="checkbox"/>	19	Exposición a radiaciones	<input type="checkbox"/>
08	Choque contra objetos móviles	<input type="checkbox"/>	20	Explosiones	<input type="checkbox"/>
09	Golpe por objetos o herramientas	<input type="checkbox"/>	21	Incendios	<input type="checkbox"/>
10	Proyección de fragmentos o partículas	<input type="checkbox"/>	22	Accidentes de tráfico	<input type="checkbox"/>
11	Atropamiento por o entre objetos	<input type="checkbox"/>	23	Atropellos por vehículos	<input type="checkbox"/>
12	Atropamiento por vuelco de maquinaria	<input type="checkbox"/>	24	Otros	<input type="checkbox"/>

ANÁLISIS DEL MOTIVO DEL ACCIDENTE:

CAUSAS: ¿Cuáles son las razones básicas para la existencia de estos actos y/o condiciones?

FACTORES PERSONALESFACTORES DE TRABAJO

Exceso de confianza o costumbre	<input type="checkbox"/>	Por falta de medios adecuados	<input type="checkbox"/>
Esfuerzos o posturas forzadas	<input type="checkbox"/>	Malas condiciones del lugar de trabajo	<input type="checkbox"/>
No usar el equipo de protección adecuado	<input type="checkbox"/>	Realización de operaciones peligrosas	<input type="checkbox"/>
No cumplir normas de seguridad recibidas	<input type="checkbox"/>	Procedimiento inadecuado de trabajo	<input type="checkbox"/>
Cansancio o fatiga	<input type="checkbox"/>	Normas inadecuadas de seguridad	<input type="checkbox"/>
Hay que sacar el trabajo adelante	<input type="checkbox"/>	El área de trabajo es insegura	<input type="checkbox"/>
Falta de experiencia	<input type="checkbox"/>	Insuficiente protección de maquinaria	<input type="checkbox"/>
Distracción en el trabajo	<input type="checkbox"/>	Mal diseño del puesto del trabajo	<input type="checkbox"/>
Motivación preventiva incorrecta de la víctima	<input type="checkbox"/>	Mantenimiento inadecuado	<input type="checkbox"/>
Motivación prev. incorrecta de compañeros	<input type="checkbox"/>	Falta de médicos adecuados	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>

GRAVEDAD DEL ACCIDENTE:

Muy Grave	<input type="checkbox"/>
Grave	<input type="checkbox"/>
Leve	<input type="checkbox"/>

POSIBILIDAD DE REPETICIÓN

Frecuente	<input type="checkbox"/>
Ocasional	<input type="checkbox"/>
Raro	<input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE:

Empty rectangular box for accident description.

PREVENCIÓN:

Empty rectangular box for prevention measures.

Elaborado por:

Revisado por:

Fdo:

Fecha:

Fdo:

Fecha:



REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-22.01

Revisión:00

**TIPO DE ACCIÓN
PREVENTIVA**

CORRECTIVA

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS

3. PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA/PREVENTIVA

4. RESPONSABLE DE IMPLANTACIÓN:
5. FECHA DE IMPLANTACIÓN:

RESPONSABLE DE ÁREA:

RESPONSABLE DE
IMPLANTACIÓN

FECHA:

FIRMA:

FECHA:

FIRMA:

CIERRE DE LA ACCIÓN

1. VERIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN:

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

FIRMA:

2. VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA:

RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

FECHA:

FIRMA:



LISTADO DE RESIDUOS INDUSTRIALES GENERADOS

Fecha: 13-06-2008

Código: RE-23.02

Revisión: 00

Modelo de ficha de procedimiento específico para cada tipo de Residuo Inerte

DENOMINACIÓN	ASIMILABLES A URBANOS	PELIGROSOS (CARACTERÍSTICAS)	TIPO DE GESTIÓN

TIPO DE GESTIÓN

- (A) Almacenamiento en el Almacén Temporal de Residuos Peligrosos
- (C) Residuo con contenedor específico.
- (R) Recogida por la empresa contratada para la recogida de residuos.
- (P) Entrega a proveedor
- (G) Entrega a gestor autorizado
- (S) Retirada por empresa generadora del residuo

PRECAUCIONES A TOMAR SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL RESIDUO

Nocivo: **NO TOCAR CON LA PIEL DESNUDA, INGERIR NI INHALAR**

Carcinógeno: **NO INHALAR**

Inflamable: **NO EXPONER A ALTAS TEMPERATURAS**

Tóxico: **NO TOCAR CON LA PIEL DESNUDA, INGERIR NI INHALAR**

Corrosivo: **NO TOCAR CON LA PIEL DESNUDA, INGERIR NI INHALAR Y MANTENER ALEJADO DE TEJIDOS VIVOS**



ETIQUETADO DE RESIDUOS
GENERADOS EN LA EMPRESA

Fecha:13-06-2008

Código: RE-23.03

Revisión:00

RESIDUOS PELIGROSOS NO A.D.R.	
Nombre:	GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L.
Dirección:	C/ Francia, nº2 Pol.Ind. El Trocadero, Edif. Bahía Nave 28-2ªPlanta
Teléfono:	856 21 02 85
 TOXICO	<u>CÓDIGO LER: 160601</u> <u>CÓDIGO LER: 160604</u>
Incluye pilas botón y pilas alcalinas y salinas	
PILAS BOTÓN Y PILAS ALCALINAS Y SALINAS Código de identificación Q06//D15//S37//C18/23//H06/08//A172//B0019 Q05//D15//S37//C16//H06//A871(7)//B0019	
Fecha de envasado:	Día: Mes: Año:
Observaciones:	



ETIQUETADO DE RESIDUOS
GENERADOS EN LA EMPRESA

Fecha:13-06-2008

Código: RE-23.03

Revisión:00

RESIDUOS PELIGROSOS NO A.D.R.	
Nombre:	GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L.
Dirección:	C/ Francia, nº2 Pol.Ind. El Trocadero, Edif. Bahía Nave 28-2ªPlanta
Teléfono:	856 21 02 85
 TOXICO	<u>CÓDIGO LER: 080317</u>
Toners	
TONERS Código de identificación Q14//D05//S40//C43//H05//A172//B0019	
Fecha de envasado:	Día: Mes: Año:
Observaciones:	



ETIQUETADO DE RESIDUOS
GENERADOS EN LA EMPRESA

Fecha:13-06-2008

Código: RE-23.03

Revisión:00

RESIDUOS NO A.D.R.	
Nombre:	GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L.
Dirección:	C/ Francia, nº2 Pol.Ind. El Trocadero, Edif. Bahía Nave 28-2ªPlanta
Teléfono:	856 21 02 85
	<u>CÓDIGO LER: 200101</u>
PAPEL	
Fecha de envasado:	Día: Mes: Año:
Observaciones:	



ETIQUETADO DE RESIDUOS
GENERADOS EN LA EMPRESA

Fecha:13-06-2008

Código: RE-23.03

Revisión:00

RESIDUOS NO A.D.R.	
Nombre:	GESIN ASESORIA INTEGRAL, S.L.
Dirección:	C/ Francia, nº2 Pol.Ind. El Trocadero, Edif. Bahía Nave 28-2ªPlanta
Teléfono:	856 21 02 85
	<u>CÓDIGO LER: 150102</u>
ENVASES DE PLÁSTICOS	
Fecha de envasado:	Día: Mes: Año:
Observaciones:	

CAPÍTULO 6: JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

En este capítulo se hará un estudio detallado de todos los costes que tendría la empresa, Gesin Asesoría Integral, S.L., para implantar y certificar el Sistema de Gestión Integrado.

JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA

DATOS:

Nº Trabajadores involucrados	1 trabajador
Duración de la actividad	4 meses
Horas de trabajo/día	8 horas

COSTES DEL TÉCNICO DE PREVENCIÓN:

Salario Anual	24.300 €
Salario Neto	2.025 €/mes
Salario Hora	11,50 €
Duración de la actividad	8.100 €

COSTES CERTIFICACIÓN

	Jornadas	Importe (€)
SIG Auditoria Inicial	3,00	2470.5
SIG Auditoria Certificación	4,50	4155.75
SIG 1ª. Visita de Seguimiento	3,00	2640
SIG 2ª. Visita de Seguimiento	3,00	2640

TOTAL: 11.906,25 €

COSTES TOTAL:

COSTE TOTAL = COSTE DEL TÉCNICO + COSTE CERTICADO

COSTE = 8.100 + 11.906,25

COSTE= 20.006,25 €

ANEXOS:

LEGISLACIÓN APLICABLE.....	AN1
PLAN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.....	AN2
PLAN ANUAL DE FORMACIÓN.....	AN3

ANEXO 1: LEGISLACIÓN APLICABLE

▪ RELACIÓN DE LEGISLACIÓN GENERAL MEDIOAMBIENTAL

➤ PROTECCIÓN DEL AMBIENTE ATMOSFÉRICO

- Ley 38/1972, de 22 de Diciembre, de Protección del Ambiente Atmosférico.
- Decreto 833/1975, de 6 de Febrero, que desarrolla la Ley 38/1972 de protección del Ambiente Atmosférico.
- Orden del 18 de Octubre de 1976, sobre prevención y corrección de la contaminación atmosférica industrial.

➤ PROTECCIÓN DE LAS AGUAS CONTINENTALES

- Ley 29/1985, de 2 de Agosto, de aguas.
- Ley 46/1999, de 13 de Diciembre, de modificación de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de aguas.
- Real Decreto 849/1986, de 11 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico.
- Real Decreto 927/1988, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Administración Pública del Agua y de la Planificación Hidrológica en desarrollo de los títulos II y III de la ley de aguas (modificado parcialmente por el Real Decreto 1541/1994).

➤ RESIDUOS

- Real Decreto 833/1988, de 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de Mayo, básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos (modificado por el Real Decreto 952/1997).

- Orden del 13 de Octubre, de 1989, por la que se determinan los métodos de caracterización de los residuos tóxicos y peligrosos.
- Ley 11/1997, de 24 de Abril, de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 728/1998, de 20 de Julio, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997 de envases y residuos de envases.
- Resolución de 17 de Noviembre de 1998, de la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental, por la que se dispone la publicación del Catálogo Europeo de Residuos (CER), aprobado mediante la Decisión 94/3/CE, de la Comisión, de 20 de Diciembre.

➤ EVOLUCIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

- Real Decreto legislativo 1302/1986, de 28 de Junio, de Evolución de Impacto Ambiental.
- Real Decreto 1131/1988, de 31 de Septiembre, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución del Real Decreto legislativo 1302/1986, de evolución de impacto ambiental.

▪ **RELACIÓN DE LEGISLACIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

➤ DISPOSICIONES OFICIALES Y NORMATIVAS

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales, 31/1995, y su posterior modificación por la Ley 54/2003.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero. Reglamento de Servicios de Prevención.
- Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo (O.M. 9/3/71) (Capítulo 6).
- Estatuto de los trabajadores. Ley 8/80.
- Ley General de la Seguridad Social.

- Ley 8/1998, de 7 de Abril, sobre infracciones y sanciones de orden social.
- Real Decreto 1407/1992, de 20 de Noviembre, por el que se regulan las condiciones para la comercialización y libre circulación intracomunitaria de los equipos de protección individual.
- Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
- Real Decreto 486/1997, de 14 de Abril. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 773/1997, de 30 de Mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización de los trabajadores de equipos de protección individual.
- Real Decreto 1215/1997, de 18 de Julio, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de equipos de trabajo.

ANEXO 2: PLAN ANUAL DE CALIDAD, PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS

El Plan anual de Calidad, Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente para el año 2008, tiene como objetivos principales:

- Organización de la instalación y puestos de trabajo de todos los departamentos de la empresa, para optimizar los resultados.
- Fomentar la participación de los trabajadores en actividades de formación.
- Certificación en las Normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001 y OHSAS 18001, con el objetivo final de ofrecer un servicio de mayor calidad al cliente.
- Concienciación y participación de toda la plantilla de la empresa en el Sistema de Gestión Integrado, como mejora del mismo.

ACCIONES

Para la consecución de estos objetivos se plantean las siguientes acciones:

- Establecimiento de una nueva organización de las oficinas con un adecuado reparto de los puestos de trabajo, atendiendo a mejorar las condiciones ergonómicas. Del mismo modo se creará un programa informático que permita coordinar los trabajos que se realizan en la oficina técnica con los de la oficina administrativa, evitando así duplicar los trabajos y la información.
- Se hará una búsqueda exhaustiva de cursos acordes con las funciones a desempeñar por cada uno de los trabajadores.
- Sensibilización del personal sobre el respecto de las normas de seguridad y prevención establecidas, en la realización de los trabajos que desempeñen.
- Se fomentará la participación y colaboración de todo el personal de la empresa para lograr el buen funcionamiento y desarrollo del Sistema de Gestión Integral. Del mismo modo, preparar el terreno para facilitar una rápida y efectiva implantación del Sistema de Gestión Integral.

FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN

Los plazos establecidos para el Plan Anual de Calidad, Prevención de los Riesgos Laborales y Medio Ambiente son los siguientes:

- Estos cambios están previstos para comenzar su realización a principios del año 2008, teniendo como plazo el curso del año para completar su realización definitiva.
- El desarrollo de la formación se establecerá a lo largo del año, en función de las fechas requeridas para cada curso.
- Respecto a la sensibilización del personal sobre las normas de Prevención y Medio Ambiente, se establece reuniones periódicas cada tres meses con el personal de la empresa.
- En cuanto a la participación y colaboración del personal no se establece periodicidad, ya que se espera dicha colaboración en el desarrollo diario del trabajo de cada uno de ellos. A la finalización del año, la Dirección determinará en su informe si dicho objetivo se ha logrado o no.

ANEXO 3: PLAN ANUAL DE FORMACIÓN INTERNA

MOTIVOS E IMPORTANCIA

- Incrementar los conocimientos de los trabajadores de la empresa a través de cursos.
- Mejora de las relaciones comerciales con empresas extranjeras.
- Sensibilizar, motivar y prepararse para el cambio consecuencia de la nueva estrategia de Gestión del Sistema Integrado.
- Que el personal se sensibilice por la conveniencia de identificar las necesidades y expectativas de su cliente (interno y externo).
- Desarrollar potenciales aptitudes de las personas, fomentando su creatividad.
- Contribuir a establecer un efectivo canal de comunicación, ya que conceptos y principios de gestión se interpretan de manera homogénea.
- Satisfacer uno de los factores permanentes de motivación de la persona en su entorno laboral: la necesidad de desarrollo personal y profesional.
- Dar a conocer la visión de la dirección, la situación actual y comunicar los objetivos estratégicos de la empresa.
- Optimizar el desempeño de las personas, informándolas de lo que serán capaces de hacer al finalizar la acción formativa.

PERSONAL AFECTADO

- Dep. Administración
- Dep. Formación
- Dep. Técnico
- Gerencia

PRESUPUESTO

- Formación subvencionada

FECHAS/DURACIÓN

- Formación establecida para el año 2008

LUGAR

- Formación a distancia
- Formación on-line

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

- “GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES” Asociación Española para la Calidad.
- “INTEGRACIÓN DE LA ISO 14001 EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”. Marylin R.Block & I. Robert Marash. FC. Editorial
- “EVALUAR LA GESTIÓN Y LA CALIDAD: HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS”. Andrés Senlle. Gestión 2000.
- “CALIDAD Y MEJORA CONTINIUA”. José de Domingo y Alberto Arranz. Ed. Donostierra.
- “GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES: OHSAS 18001 – DIRECTRICES OIT Y OTROS MODELOS”. Juan Carlos Rubio Romero. Ed. Díaz Santos.
- “GUÍA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES”. Luis María Azcuénaga Lizana y APA. Ed. Fundación Confemental.

INTERNET

- Páginas sobre prevención de Riesgos Laborales
 - www.forodeprevención.com
 - www.prevenCIÓNintegral.com
 - www.semst.org

- Páginas sobre Gestión de Calidad
 - www.clubcalidad.com
 - www.aec.es
 - www.cidem.org
 - www.calidad.org

- Páginas sobre Gestión Medioambiental

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: notas prácticas.
www.mtas.es

- Normativa
 - SERIE ISO 9000:2000
 - SERIE ISO 14001:2004
 - SERIE OHSAS 18000:1999

