



industriales

etsii

Escuela Técnica
Superior
de Ingeniería
Industrial

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

Escuela Técnica Superior de Ingeniería
Industrial

Implantación de la norma UNE-EN- ISO 14001:2015 a una empresa de almacenamiento y logística

TRABAJO FIN DE GRADO

GRADO EN INGENIERÍA EN TECNOLOGÍAS
INDUSTRIALES

Autor: Edison Jhovanny Sarango Macas
Director: Stella Moreno Grau
Codirector: José María Moreno Grau



Universidad
Politécnica
de Cartagena

Cartagena, 22 de Julio de 2019

RESUMEN

La actividad del ser humano ha ido creciendo día a día hasta límites difíciles de controlar. Esta actividad tiene su efecto en el medio ambiente, por lo que ha sido necesaria la creación de una normativa por parte de la administración pública, de tal manera que se ejerza un control sobre dicha actividad, para la consecuente preservación del medio ambiente.

Para llevar a cabo este control, se creó la norma ISO 14001, que aparece inicialmente en el año 1996. Dicha norma ha permitido el control de las organizaciones al aportar unos estándares para su implementación. La base de esta norma de carácter ambiental es el establecimiento en la organización del compromiso con el cuidado del medio ambiente por parte de la organización.

Este trabajo consistirá en la implantación de la norma ISO 14001:2015 en una organización de almacenamiento y logística, cuyo nombre corresponde a MURCIA ZONE S.L., sito en la CARRETERA ESTACIÓN KM 2.5 ABARÁN (MURCIA).

ABSTRACT

Human activity has been increasing day by day until limits which are difficult to control. This activity has an effect on the environment, so it has been necessary to create public administration regulations which can control human activity, with the objective of preserving the environment.

To carry out this task, ISO 14001 was created. It consists of a set of regulations approved by the government on environmental issues. It was made public for the first time in 1996. This public regulation has allowed the control of organisations because of standards it provides them to its implementation. The main aim of this environmental regulation is to establish an obligation with sustainable development and the optimal use of resources to preserve and care for the environment.

This work consists of the implementation of an Environmental Management System in a storage and logistics company, whose name is MURCIA ZONE S.L., located in CARRETERA ESTACIÓN KM 2.5 ABARÁN (MURCIA).

INDICE

| | | |
|----------|--|----|
| 0 | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 0.1 | Antecedentes de la norma ISO 14001 | 1 |
| 0.2 | Propósito..... | 1 |
| 0.3 | Elementos de éxito..... | 2 |
| 0.4 | Definición del modelo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA)..... | 2 |
| 1 | OBJETO DEL TRABAJO | 3 |
| 2 | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | 4 |
| 2.1 | Contextualización de Murcia Zone S.L..... | 4 |
| 2.1.1 | Localización | 5 |
| 2.1.2 | Descripción del local..... | 5 |
| 2.1.3 | Campo de actividad de la organización | 7 |
| 2.1.4 | Organigrama | 8 |
| 2.2 | Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas..... | 9 |
| 2.3 | Alcance del Sistema de Gestión Ambiental | 10 |
| 2.4 | Sistema de Gestión ambiental..... | 11 |
| 3 | LIDERAZGO | 12 |
| 3.1 | Liderazgo y compromiso | 13 |
| 3.2 | Política ambiental..... | 13 |
| 3.3 | Roles, responsabilidades y autoridades en la organización..... | 14 |
| 4 | PLANIFICACIÓN | 18 |
| 4.1 | Acciones para abordar riesgos y oportunidades. | 18 |
| 4.1.1 | Fundamento | 18 |
| 4.1.2 | Aspectos ambientales | 19 |
| 4.1.3 | Requisitos legales y otros requisitos | 24 |
| 4.1.4 | Planificación de acciones | 26 |
| 4.2 | Objetivo ambientales y planificación para lograrlos..... | 26 |
| 4.2.1 | Objetivos ambientales | 26 |
| 4.2.2 | Programa de planes para el logro de los objetivos ambientales | 27 |
| 5 | APOYO | 28 |
| 5.1 | Recursos | 28 |
| 5.2 | Competencia | 29 |
| 5.3 | Toma de conciencia | 29 |
| 5.4 | Comunicación..... | 30 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 5.4.1 | Fundamento | 30 |
| 5.4.2 | Comunicación interna | 30 |
| 5.4.3 | Comunicación externa..... | 31 |
| 5.5 | Información documentada..... | 31 |
| 5.5.1 | Fundamento | 31 |
| 5.5.2 | Elaboración y actualización..... | 32 |
| 5.5.3 | Inspección de los informes documentados..... | 33 |
| 6 | OPERACIÓN | 34 |
| 6.1 | Planificación y control operacional | 34 |
| 6.2 | Planificación y respuesta ante emergencias | 34 |
| 7 | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 35 |
| 7.1 | Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... | 35 |
| 7.1.1 | Generalidades | 35 |
| 7.1.2 | Evaluación del cumplimiento | 36 |
| 7.2 | Auditoría interna | 36 |
| 7.2.1 | Fundamento | 36 |
| 7.2.2 | Planificación de la auditoría interna | 36 |
| 7.3 | Inspección y comprobación por la dirección..... | 37 |
| 8 | MEJORA | 38 |
| 8.1 | Generalidades | 38 |
| 8.2 | No conformidad y actividad correctora..... | 39 |
| 8.3 | Mejora continua | 39 |
| 9 | RESULTADOS OBTENIDOS | 40 |
| 9.1 | Conclusiones generales | 40 |
| 9.2 | Conclusiones concretas | 40 |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | 41 |
| | PROCEDIMIENTO N°1 | 43 |
| | PROCEDIMIENTO N°2 | 57 |
| | PROCEDIMIENTO N°3 | 67 |
| | PROCEDIMIENTO N°4 | 77 |
| | PROCEDIMIENTO N°5 | 89 |
| | PROCEDIMIENTO N°6 | 100 |
| | PROCEDIMIENTO N°7 | 110 |
| | PROCEDIMIENTO N°7.1 | 114 |
| | PROCEDIMIENTO N°7.2 | 118 |

| | |
|------------------------------|------------|
| PROCEDIMIENTO N°7.3 | 124 |
| PROCEDIMIENTO N°7.4 | 132 |
| PROCEDIMIENTO N°8 | 137 |
| PROCEDIMIENTO N°9 | 147 |
| PROCEDIMIENTO N°10 | 154 |
| PROCEDIMIENTO N°11 | 160 |
| PROCEDIMIENTO N°12 | 166 |
| 10 BIBLIOGRAFÍA | 174 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Modelo PHVA (“UNE-EN-ISO 14001, 2015”). | 3 |
| Figura 2. Fases de elaboración del SGA: contexto de la organización (elaboración propia). | 4 |
| Figura 3. Situación de Murcia Zone S.L. en el municipio de Abarán (Google Maps). | 5 |
| Figura 4. Organigrama de Murcia Zone S.L. (elaboración propia). | 8 |
| Figura 5. Flujo de proceso de la organización (elaboración propia). | 10 |
| Figura 6. Pirámide del SGA (“UNE-EN-ISO 14001, 2015”). | 11 |
| Figura 7. Fases de elaboración del SGA: liderazgo (elaboración propia). | 12 |
| Figura 8. Fases de elaboración del SGA: planificación (elaboración propia). | 18 |
| Figura 9. Fases de elaboración del SGA: apoyo (elaboración propia). | 28 |
| Figura 10. Comunicación (elaboración propia). | 30 |
| Figura 11. Fases de elaboración del SGA: operación (elaboración propia). | 34 |
| Figura 12. Fases de elaboración del SGA: evaluación del desempeño (elaboración propia). | 35 |
| Figura 13. Fases de elaboración del SGA: mejora continua (elaboración propia). | 38 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1 Distribución de superficies en la organización | 7 |
| Tabla 2 Emisiones de gases de combustión | 20 |
| Tabla 3 Caudales de agua estimados | 21 |
| Tabla 4 Contaminación acústica..... | 22 |
| Tabla 5 Residuos generados..... | 23 |
| Tabla 6 Identificación de residuos y cantidad aproximada | 23 |

0 INTRODUCCIÓN

0.1 Antecedentes de la norma ISO 14001

Con el paso del tiempo el ser humano se ha visto obligado a tomar conciencia del impacto ambiental que genera, pues en los inicios de la actividad del hombre no se le dada la relevancia que en la actualidad es inminente negarle.

Fue por ello necesaria la creación de la norma ISO 14001. Esta norma de carácter internacional fue redactada por primera vez en 1996. Más tarde, en el año 2004 fue actualizada buscando alinear dicha norma con el estándar de calidad ISO 9001. De esta manera los requisitos quedaban expuestos de manera más clara, y las organizaciones no tendrían inconvenientes al implantar dichos sistemas.

Más tarde, en 2015, tuvo lugar la modificación más reciente. En esta variación, hubo un cambio en cuanto a la forma que adopta el alto nivel de las organizaciones, teniendo a partir de este momento esta estructura un enfoque parecido en cualquier nivel de gestión, esto es, la estructura de alto nivel será similar tanto para gestión ambiental como calidad.

0.2 Propósito

Con este reglamento de carácter ambiental se proporciona las directrices necesarias a las organizaciones con el cual preservar el medio natural a la vez que se logre objetivo socioeconómico. Con esta norma, la organización dispondrá de una serie de requisitos que le permitirán conseguir los objetivos deseados en el Sistema de Gestión Ambiental, en adelante referenciado con las siglas SGA.

Con el correcto enfoque en el SGA, el director de la organización puede ser capaz de obtener información necesaria para, a largo plazo, proponer planes que lleven al éxito de la organización y al cuidado y preservación del medio, debido a:

- Prevención del impacto ambiental.
- Desempeño conforme a requisitos que marque la Legislación.
- Realización de las actividades cuidando su impacto derivado.
- El éxito en el ámbito financiero y de operación de la organización una vez aplicadas las decisiones ambientales planteadas, lo que a su vez favorecerá una mejor imagen de la organización.
- Mantener correctamente informadas a las partes interesadas en cuanto a información ambiental.

0.3 Elementos de éxito

El logro de la correcta implantación del SGA, dependerá del grado de implicación de todas las partes que conforman la organización, es decir, todas las funciones y niveles existentes, con la alta dirección a la cabeza.

Las organizaciones pueden sacar provecho de la prevención de efectos ambientales adversos, a la vez que favorezcan los impactos ambientales favorables, en concreto aquellos impactos que generen beneficios estratégicos y permitan obtener ventaja con respecto a la competencia.

La alta dirección, incluyendo el SGA como tema relevante relativo a negocio, puede analizar sin mayor dificultad las amenazas y ventajas, incluyendo finalmente el ámbito ambiental en la totalidad de la gestión de la organización.

El éxito en el desarrollo de este sistema, beneficiará a la organización a mejorar su imagen con las partes interesadas, en cuanto a que pasará a ser una organización con un SGA ambicioso implantado.

Además, es necesario resaltar que la implementación de esta norma de carácter internacional no garantiza la mejora óptima inminente en el aspecto ambiental de las organizaciones, pues hay muchos factores a tener en cuenta. Esto ocurre debido a que, en la implementación de este sistema, no en todas las organizaciones se encuentra el mismo contexto de la organización. Es decir, a pesar de que dos organizaciones se dediquen al mismo campo de trabajo, los requisitos a cumplir no tienen necesariamente que ser los mismos, al igual que el resto de aspectos, tal como la política ambiental planificada o el instrumental tecnológico que se use para llevar a cabo las actividades, así como el objetivo ambiental fijado.

En definitiva, la complejidad encontrada a la hora de implantar el SGA cambiará de acuerdo al contexto en el que se encuentre cada empresa, y la actividad a la que se dedique la organización con su correspondiente repercusión en el medio ambiente.

0.4 Definición del modelo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA)

“Cada actividad en la implementación de la normativa ISO 14001, está relacionada con las demás mediante el modelo planificar, hacer, verificar, y actuar (PHVA), concepto base en el SGA. Dicho sistema se puede aplicar de modo en general y de manera particular a cada tarea individual, pues aporta a la organización un modelo iterativo para la realización de la mejora continua.” (“UNE-EN-ISO 14001:2015”).

El ciclo PHVA, en contexto con la norma ISO 14001, funcionaría con el siguiente enfoque:

- **Planificar:** fase en la que se definen los objetivos, planes y acciones en busca de dichas metas establecidas mejorando el desempeño ambiental.
- **Hacer:** actividad de implantación.
- **Verificar:** control en el avance de los procesos objetivos de la organización respecto a la política ambiental, es decir, de los compromisos, fines ambientales, actividades de operación, informando del análisis obtenido.

- **Actuar:** adopción de medidas para el mejor desempeño ambiental, de manera regular y con mayor frecuencia, mejorando continuamente.



Figura 1. Modelo PHVA (“UNE-EN-ISO 14001:2015”).

1 OBJETO DEL TRABAJO

El presente trabajo presenta las directrices para un Sistema de Gestión Medioambiental a implantar en Murcia Zone S.L., para lograr el consecuente mejor desempeño ambiental.

En lo que a campo de aplicación se refiere, indistintamente de su tamaño o campo de actividad, toda organización es de alcance de la normativa “UNE-EN-ISO 14001:2015”, siendo esta la base del Sistema de Gestión Ambiental a implantar.

En concreto, en este trabajo se presenta el SGA a implantar para poner de manifiesto la capacidad de la organización en el desarrollo de manera efectiva de “COMPRA, ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE ENVASES PARA FRUTAS Y HORTALIZAS” aptos de satisfacer los requerimientos legales vigentes y cuidar el impacto en el medio que generan dichas actividades.

2 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN



Figura 2. Fases de elaboración del SGA: contexto de la organización (elaboración propia).

Murcia Zone S.L. centra su operación en la compra, almacenaje, venta y distribución de envasado para frutas y hortalizas a otras organizaciones dedicadas a este fin. Esta organización cuenta con 17 años de experiencia en su actividad. Se encuentra localizada en el municipio de Abarán.

2.1 Contextualización de Murcia Zone S.L.

Se procederá a presentar la empresa y su actividad.

Para ello se dividirá la información en los siguientes subapartados:

- Localización
- Descripción del local
- Actividad de la organización
- Organigrama

2.1.1 Localización

La empresa de almacenamiento y logística MURCIA ZONE SL, lleva a cabo la actividad en sus instalaciones situadas en CARRETERA ESTACIÓN KM 2.5 ABARÁN (MURCIA).



Figura 3. Situación de Murcia Zone S.L. en el municipio de Abarán (Google Maps).

La empresa está situada en una zona industrial, concretamente en el Polígono Industrial Barranco Molax, especificado en la distribución del suelo del municipio de Abarán.

2.1.2 Descripción del local

Para la realización de la actividad de la organización, se dispone de una nave industrial de sección rectangular de dimensiones 30 m x 50 m, con una superficie total construida de 1500 m². No obstante, la superficie total de la parcela donde se encuentra situada la organización es de 1800 m².

En la nave industrial se puede distinguir 4 espacios claramente diferenciados:

- Almacén.
- Oficina.
- Sanitarios y vestuarios.
- Aparcamiento camiones.

Almacén

El espacio destinado a almacenamiento de los productos objetos de trabajo de la empresa, ocupa la mayor parte de la nave. Los productos son distribuidos por medios de transporte propios de la empresa a sus clientes. Por otro lado, es la empresa proveedora la encargada del transporte del producto desde sus instalaciones al almacén de la organización objeto de estudio.

Se dispone de estanterías convencionales para almacenar los productos de manera mecánica usando equipos de manutención como lo es la carretilla elevadora de la que dispone la empresa. Este vehículo cuenta con la resistencia suficiente para levantar cargas pesadas. La estructura de estas estanterías es sencilla, pues está dotada de bastidores que señalarán la altura de los estantes, así como largueros que limitarán la longitud de cada módulo. Además, están dotados de otros elementos que permiten realizar el almacenaje con total seguridad.

La superficie total construida que le corresponde a la zona destinada a almacén es de $1250 m^2$.

Oficina

Se dispone en la nave de un espacio destinado a personal administrativo, donde también se desarrollan los aspectos comerciales.

La superficie total construida destinada a oficina consta de $35 m^2$.

Sanitarios y vestuarios

Se dispone de un espacio en la nave destinado a sanitarios y vestuarios, correspondiente tanto a oficina, como a almacén.

La superficie ocupada por sanitarios y vestuarios es de $40 m^2$ construidos.

Aparcamiento camiones

Dentro de la nave hay un espacio destinado a aparcamiento de 2 camiones propiedad de la empresa. Estos se aparkan en este espacio una vez acabada la jornada laboral.

Estos camiones tienen como características:

- Masa máxima autorizada (M.M.A): 26000Kg.
- Peso tara: 10910 Kg.

La superficie destinada a aparcamiento de los camiones es de $40 m^2$.

Por otro lado, frente de la fachada de la nave industrial, se pueden observar dos espacios o zonas:

- Zona de carga y descarga que da con el muelle.
- Aparcamientos.

Zona de carga y descarga

Este espacio es ocupado por un muelle que da con la fachada principal. Es usado para la llegada y salida de camiones con los productos con los que opera la empresa.

Esta zona consta de una superficie de $60 m^2$.

Aparcamientos

En frente de la facha principal de la nave industrial, se encuentra un espacio destinado a aparcamiento de los vehículos de los empleados, así como un espacio destinado a aparcamiento de los camiones durante la jornada laboral, puesto que una vez terminada esta los camiones de la empresa se guardan en el aparcamiento interior en la nave.

La superficie destinada a aparcamientos es de $80 m^2$.

A continuación, se expone las superficies útiles en la organización en un cuadro resumen:

| Superficies en la organización | |
|---------------------------------------|-------------------|
| Zona | Superficie |
| Almacén | $1250 m^2$ |
| Oficina | $35 m^2$ |
| Sanitarios y vestuarios | $40 m^2$ |
| Aparcamiento camiones | $40 m^2$ |
| Superficie útil | $1365 m^2$ |
| Superficie construida | $1500 m^2$ |
| Zona de carga y descarga | $60 m^2$ |
| Aparcamientos | $80 m^2$ |
| Parcela | $1800 m^2$ |

Tabla 1 Distribución de superficies en la organización

2.1.3 Campo de actividad de la organización

Murcia Zone S.L. se dedica a la compra, venta y distribución de envasado para frutas y hortalizas.

Murcia Zone S.L está clasificada, según la lista “Clasificación Nacional de Actividades Económicas CNAE 2009” como:

G.- Comercio al por mayor y por menor.

4619: Intermediarios del comercio de productos diversos.

Cabe señalar que los meses comprendidos entre abril y octubre es la época en la que mayor actividad tiene, coincidiendo con la campaña de la fruta y hortalizas de la agricultura murciana.

Una vez descrita la actividad de la empresa, se procede a realizar un análisis de las cuestiones de interés:

- Impactos medioambientales.

- Cantidad de energía consumida.
- Contexto legal
- Personas.
- Materias primas usadas.

2.1.4 Organigrama

Se expone a continuación el organigrama de Murcia Zone S.L., en el que se representa su disposición jerárquica.

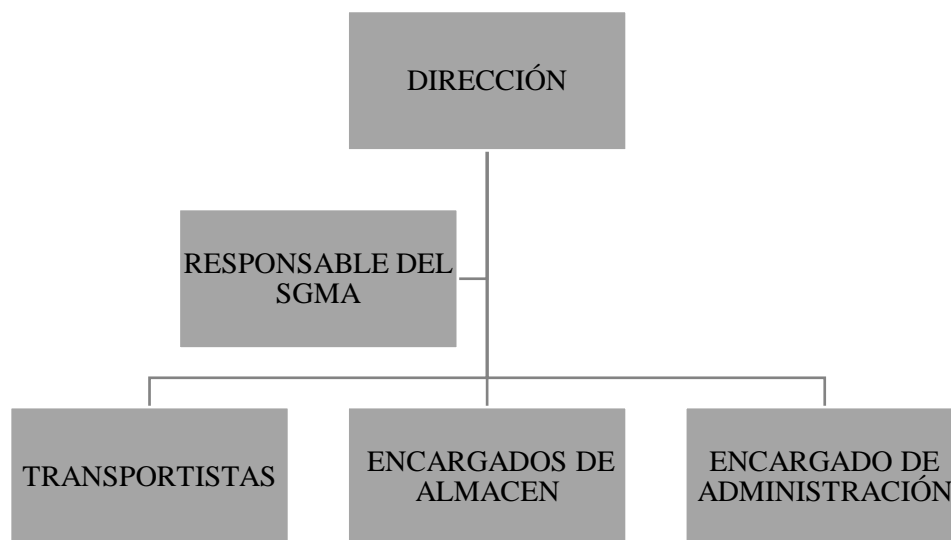


Figura 4. Organigrama de Murcia Zone S.L. (elaboración propia).

Al tratarse de una organización relativamente pequeña, será la propia dirección quien desempeñe la labor de responsable del SGA, apoyado por el responsable de administración, quien realizará la función de coordinador de dicho SGA.

Los transportistas contratados son 2 personas, que son los encargados de la distribución del producto a las empresas clientes.

Se cuenta con dos trabajadores responsables de la zona de almacén, encargados del mantenimiento del almacén, y de colaborar con la carga y descarga de los camiones.

Por último, se cuenta con un empleado de administración, el cual colabora junto al director de la misma.

2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para la comprensión de estas necesidades relativas a los intereses de las partes vinculadas a Murcia Zone S.L. se dividirá en:

Cuestiones internas:

- **Dirección:** la alta dirección tendrá como tarea prioritaria mantener un control del impacto ambiental generado por la actividad de Murcia Zone S.L. Al mismo tiempo, se busca la mayor satisfacción del cliente, por lo que se toma como estrategia empresarial para la diferenciación con la competencia.
- **Empleados:** los empleados presentados anteriormente en el organigrama de la empresa, tendrán un papel de vital importancia en la implementación del SGA. Por tanto, será tarea prioritaria su correcta concienciación sobre la buena práctica de sus actividades. Para ello la organización pondrá a su disposición cursos formativos complementarios a la formación ya exigida para el puesto de trabajo que desempeñan.
- **Almacenamiento:** el almacenamiento de los productos con los que trabaja la empresa deberá adaptarse a la legislación vigente.
- **Distribución:** la distribución o transporte de los productos a los clientes, se adaptará a los requerimientos legales actuales, y siempre buscando minimizar los perjuicios que conlleva esta actividad en el medio.

Cuestiones externas:

- **Legal:** la organización tendrá como objetivo un compromiso con el cumplimiento legislativo, pues se pretende establecer un SGA basado en la “norma ISO 14001:2015”. En concreto, Murcia Zone S.L. se compromete a concienciarse de la influencia de la actividad de transporte y almacenaje en el medio, en cuanto a requisitos a cumplir en esta actividad.
- **Competencia:** estos serán la parte beneficiaria en cuanto a posible daño o perjuicio que nuestra organización pueda causar al medio ambiente. En concreto, serán aquellas empresas dedicadas a la misma actividad que Murcia Zone S.L., es decir, al almacenaje y logística.
- **Clientes:** los clientes por su parte exigen recibir sus pedidos en el tiempo establecido, obteniendo un servicio rápido, efectivo y de calidad. Así mismo se les ofrecerá un producto seguro y económico. Será importante para los clientes además el correcto etiquetado y tratamiento del producto a distribuir por la empresa, cumpliendo la satisfacción medioambiental del cliente.
- **Proveedor/producto:** al proveedor, encargado de proporcionar el producto a la organización, para su posterior comercialización por parte de esta, se le exigirá el adecuado etiquetado del producto, así como el correcto envasado, conforme a la legislación vigente. El principal proveedor de la organización es Ilip S.L.R., organización que tiene su sede en Valsamoggia, Italia.

- Social: la organización debe asegurar un compromiso en cuanto a mejora del medio ambiente, para contribuir a la preservación de este, teniendo presente el impacto generado en las actividades que realiza.

2.3 Alcance del Sistema de Gestión Ambiental

Previo a abordar este apartado, es conveniente resaltar que un Sistema de Gestión Ambiental es: “parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades” (“UNE-EN-ISO 14001:2015”).

Aquellas zonas que tengan que ver con la actividad realizada por Murcia Zone S.L. entrarán dentro del alcance del SGA.

Las zonas de Murcia Zone S.L. a tener en cuenta son:

- Almacén.
- Zona de carga y descarga.
- Sanitarios y vestuarios.
- Oficinas.
- Aparcamientos.

Se presenta a continuación, un diagrama de proceso de la organización.



Figura 5. Flujo de proceso de la organización (elaboración propia).

Una vez expuesto el análisis anterior, se presentan los puntos ambientales significativos a analizar en este trabajo:

- Contaminación atmosférica.
- Consumo y ahorro de electricidad.
- Consumo y ahorro de agua.
- Contaminación acústica.
- Contaminación lumínica.
- Contaminación por plástico.

2.4 Sistema de Gestión ambiental

Murcia Zone S.L., se encargará del establecimiento, mantenimiento y aseguramiento de la correcta implantación de este sistema.

A continuación, se representa la pirámide del SGA presentado en la norma ISO 14001:2015.



Figura 6. Pirámide del SGA (“UNE-EN-ISO 14001:2015”).

La operación de Murcia Zone S.L. se gestionará según esta norma. Además, se tendrá presente tanto la actividad propia, en lo que a almacenamiento del producto y distribución se refiere, tanto como el servicio contratado al proveedor, es decir, agente externo a la organización, en cuanto a posibles acciones que puedan afectar a los requisitos especificados.

Para ello, será indispensable:

- Requisitos ambientales y legales.

- Otros requerimientos a considerar por Murcia Zone S.L. de naturaleza voluntaria.
- Aspectos de naturaleza ambiental.
- Formación de los empleados en campo ambiental.
- Evaluación de la actividad empresarial.
- Disposición de registros de medición y seguimiento.
- Disposición de las licencias y autorizaciones pertinentes.

Por tanto, se buscará un seguimiento continuo con sus correspondientes revisiones periódicas del SGA. De esta manera, la alta dirección podrá preparar respuestas adecuadas ante cambios en los aspectos relativos a cuestiones internas y externas.

3 LIDERAZGO



Figura 7. Fases de elaboración del SGA: liderazgo (Elaboración propia).

3.1 Liderazgo y compromiso

Murcia Zone S.L., mostrará compromiso y liderazgo con el SGA. Es decir, liderarán todas las acciones que tengan relación con la implantación del SGA, así como de la responsabilidad de la eficacia del mismo.

Además, será tarea necesaria la designación de responsabilidades en relación con el puesto de trabajo.

En concreto, la organización hará visible su compromiso:

- Liderando el éxito del SGA.
- Integrando los requisitos del SGA en las estrategias o planes de negocio de la organización.
- Informando de la relevancia de actuación de acuerdo a las pautas marcadas en el SGA.
- Asegurando el cumplimiento las metas fijadas en el SGA.
- Liderando al personal en el objetivo del alcance de las metas.
- Asegurando la realización de la mejora continua.
- Comprometiéndose con la implantación de una política ambiental con objetivos ambientales adecuados, teniendo en cuenta siempre la adecuación de estos objetivos con la planificación de la dirección de Murcia Zone S.L. y su contexto.
- Sirviendo como apoyo a otros roles pertinentes de la organización.

En definitiva, la dirección toma el compromiso de realizar sus actividades en base a favorecer el desarrollo sostenible, es decir, con la reducción de los impactos asociados a su actividad de trabajo. Esto incluye el impacto que pueda generar sus instalaciones y servicios al cliente, así como al perjuicio que los productos con los que se opera tengan en el medio. Todo ello dentro del objetivo de la mejora continua, logrando el correcto cuidado del medio ambiente, de tal manera que se conserve el derecho a llevar a cabo las actividades en un medio ambiente correctamente conservado a futuras generaciones.

3.2 Política ambiental

La dirección de Murcia Zone S.L. toma la responsabilidad del cumplimiento del objetivo de implantación del SGA y de promover la mejora continua, cumpliendo con las exigencias e intereses de las partes relativas a la organización.

Por tanto, será tema de relevancia en la política de la empresa el medioambiente, mostrando especial interés por el impacto de su actividad.

Para esto, la política ambiental:

- Estará correctamente establecida en función del contexto de la organización previamente definido, esto es, de acuerdo al tamaño, tipo de organización, actividad y productos con los que opera.

- Deberá documentarse, implementarse, y mejorarse continuamente.
- Se mantendrá como un documento disponible al público, por lo que se entregará a clientes o entidades cuando así sea requerido.
- Estará puesta al conocimiento de todos los empleados de la organización, para conseguir la implicación de todos ellos en dicha política ambiental.

Así pues, para alcanzar el éxito Murcia Zone S.L. se encargará de:

- Desarrollo, mantenimiento e implementación del SGA definido.
- Respetar la legislación ambiental vigente, y los objetivos ambientales planteados al realizar sus actividades.
- Aportar los recursos que sean necesarios con el fin de alcanzar el objetivo ambiental previamente definido, favoreciendo el desarrollo sostenible.
- La búsqueda continua de optimizar el desempeño ambiental.
- Planificar las comunicaciones entre las partes de la organización, y el exterior relacionado con su ámbito de trabajo.
- La correcta difusión del SGA al personal de la empresa, sensibilizándolos y proporcionándoles formación adecuada para cumplir con los requerimientos del SGA.

Dicha política tendrá que ser analizada por la dirección de la organización cuando sea necesario, realizándose modificaciones si fuese oportuno. De esta manera se asegurará que dicha política se esté cumpliendo y sea comprendida adecuadamente.

3.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Labores desempeñadas en Murcia Zone S.L.:

Responsables de almacén

Sus responsabilidades serán las siguientes:

- Inspección de los productos recibidos.
- Colaboración con el personal de transporte.
- Mantenimiento de su puesto de trabajo limpio y en orden.
- Correcta ubicación de los residuos originados en su área laborable en el contenedor adecuado.

- Ordenará los productos recibidos en el almacén de manera adecuada, esto es, en base a su codificación.
- Se encargará de cualquier otra labor relacionada con su puesto.
- Ante cualquier percance ocurrido en el almacén, se pondrá en contacto con su superior en la jerarquía de la organización.
- Se encargará de realizar labores expresamente solicitadas por su superior jerárquico.

En cuanto a los requisitos necesarios para realizar las labores de este puesto de trabajo, se le exigirá:

- La formación especificada en la normativa vigente para la realización de la labor del puesto en cuestión.
- Experiencia mínima: un año en el puesto de trabajo o similar.

Responsable de administración

El responsable de administración tendrá asignadas las siguientes responsabilidades:

- Actualización y mantenimiento del equipo informático.
- Trámites de administración de los vehículos propiedad de la empresa.
- Anotar en la hoja de los proveedores posibles incidencias halladas durante la realización de inspecciones de recepción.
- Atender la demanda de los clientes.
- Registro y preparación de pedidos de los clientes.
- Conocimiento de las características de los productos comercializados por la organización.
- Planificación y registro de visitas comerciales.
- Colaboración en planes de preparación y capacitación de los empleados.
- Colaborar con el director en las actividades que sea requerido.
- Mantenimiento de su puesto de trabajo limpio y en orden.
- Encargado de colocar información obligatoria de personal en los tabloneros de anuncio.
- Correcta ubicación de los residuos originados en su área laborable en el contenedor adecuado.

En cuanto a los requisitos necesarios para la realizar las labores de este puesto de trabajo, se le exigirá:

- Licenciado en ciencias de la empresa o similar.
- Habitado a trabajar con equipos informáticos al menos a nivel de usuario.
- Experiencia requerida: un año en puesto de trabajo similar.

Repartidores

Las responsabilidades de los empleados que llevan a cabo esta labor serán los siguientes:

- Cumplir con el uso adecuado de los vehículos de la empresa, así como de su correcto mantenimiento, en cuanto a requisitos como la I.T.V., u otros requisitos necesarios que marque la legislación vigente.
- Ponerse en contacto de inmediato con administración en el caso de posibles incidencias durante el reparto, de manera que se puedan corregir con decisiones adecuadas.
- Se encargará de realizar un transporte seguro de la mercancía a los clientes.
- Cumplir con la normativa vial.
- Mantenimiento de su puesto de trabajo limpio y en orden.
- Correcta ubicación de los residuos originados en su área laborable en el contenedor adecuado.

Los requisitos de este puesto de trabajo serán:

- Licencia de conducir nivel C1 O C2.
- Experiencia requerida: dos años en puesto de trabajo similar, experiencia en la distribución de productos.

Director

El director de la organización tendrá las siguientes responsabilidades.

- Coordinar las actividades de distribución.
- Asistir a ferias empresariales del ámbito de Murcia Zone S.L.
- Mantener su puesto de trabajo limpio y en orden.
- Correcta ubicación de los residuos originados en su área laborable en el contenedor adecuado.

Además, será el responsable del SGA, siendo responsable de:

- Iniciar acciones correctivas pertinentes.
- Verificar que el SGA adoptado está adecuado a la normativa, su implantación y mantenimiento.
- Elaboración de soluciones para la prevención de posibles fallos o contratiempos en la implementación del SGA, conocidos como no conformidades.
- Establecer las acciones que resulten oportunas para salvar los fallos o contratiempos encontrados en la correcta implementación del SGA.
- Documentar la información relativa al SGA de la organización, asegurando su correcta distribución y llevando un historial de revisiones realizadas.
- Comprobación de los efectos de las acciones tomadas como correctoras, analizando su eficacia y consecuencias derivadas de su implantación.
- Establecimiento y coordinación de auditorías internas.
- Responsable de las auditorías externas relacionadas con el medioambiente.
- Coordinación del plan de formación de los empleados de la organización.

Para desempeñar este puesto de trabajo los requisitos son:

- Formación específica en implantación y auditoría de sistemas de gestión ambiental.
- Experiencia en dirección de empresas dedicadas a almacenaje y logística.

4 PLANIFICACIÓN



Figura 8. Fases de elaboración del SGA: planificación (elaboración propia).

4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

4.1.1 Fundamento

Será necesario el estudio de las amenazas y oportunidades en relación a los aspectos medioambientales, y los requisitos incluidos por la organización para su cumplimiento, los cuales son necesarios abordar en busca del cumplimiento de las metas fijadas en el SGA. Además, este análisis es apropiado para conseguir mitigar y reducir los efectos adversos y alcanzar el objetivo de la mejora continua.

Para realizar esta tarea, la dirección, responsable de medioambiente, abordará los siguientes apartados que a priori resultan interesantes:

- En cuanto al idioma hablado por los empleados de la organización, todos ellos hablan el mismo idioma, el castellano, por lo que no existirán barreras de tipo lingüístico o de lectura y escritura que dificulte las relaciones entre los distintos empleados.
- En el emplazamiento de la organización no existe riesgo de inundación, pues es una zona de escasas precipitaciones ya que es un área de sequía.
- En el aspecto económico, la organización es totalmente solvente, pues dispone del capital suficiente como para abordar posibles percances o acciones correctoras que se presenten necesarias.

- Ante posibles casos de emergencia, como lo son incendios de los equipos y las instalaciones, será de aplicación la normativa vigente relativa a seguridad ante este tipo de situaciones.
- Las exigencias legales a cumplir por la organización también son tenidas en cuentas como riesgos y oportunidades.
- Riesgos de descargas eléctricas de equipos que pueden causar incendios.

4.1.2 Aspectos ambientales

De acuerdo al Procedimiento nº1

En primer lugar, es necesario destacar que previo a la aplicación del SGA en Murcia Zone S.L., su personal carecía de conocimientos en aspectos ambientales y no tenía formación en este campo.

Por esto, será de vital importancia para la organización la adquisición de formación de sus empleados en el campo ambiental. Para ello, se aprovecharán los cursos subvencionados por el estado o comunidad, y además otros que específicamente la empresa pondrá a disposición del personal.

A continuación, se procederá a identificar y relacionar los aspectos ambientales, los cuales se pueden dar en situaciones rutinarias de operación, o en situaciones extraordinarias, accidentes y otros casos.

Se enunciarán aquellos aspectos ambientales importantes, considerando aquellos que son directamente controlables por la organización, es decir, aquellos asociados a productos, actividades o servicios de la misma:

- Emisión de gases de combustión.
- Vertidos sanitarios.
- Materias primas usadas.
- Ruidos, contaminación acústica.
- Utilización de energía.
- Generación de residuos.

A continuación, se analizarán estos aspectos ambientales para la identificación de su procedencia, y si son controlables por la organización o no.

Emisiones de gases de combustión

Se expone el análisis de las fuentes de emisión de gases relacionadas con la organización:

- Gases de combustión procedentes de vehículos propiedad de la empresa: son principalmente los gases procedentes de las actividades de reparto a los clientes, asociados al transporte en camiones.

- Gases de combustión generados por los proveedores: en este caso, estas emisiones no son controlables por la organización, pues su origen es el transporte de los vehículos de la empresa proveedora.
- Gases de combustión por carretillas elevadoras: se dispone de dos carretillas elevadoras que poseen motor de combustión interno, que también emitirán gases.

| Emisiones atmosféricas | | |
|--|----------------------|----------------------|
| Aspecto ambiental | Zona afectada | ¿Controlable? |
| Gases de combustión por vehículos propiedad de la organización | Exterior | Sí |
| Gases de combustión por vehículos de proveedores | Exterior | No |
| Gases de combustión por carretillas elevadoras | Almacén, exterior | Sí |

Tabla 2 Emisiones de gases de combustión

Para analizar dicho aspecto ambiental, se tomará como base el “Real Decreto 100/2011 de 28 de enero por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen disposiciones básicas para su aplicación”.

Dicha normativa clasifica las actividades potencialmente peligrosas en cuanto a emisiones a la atmósfera, en tres grupos, A, B Y C. No obstante, la actividad a la que se dedica Murcia Zone S.L. no pertenece a ninguno de estos grupos, por lo que no es considerada actividad potencialmente contaminadora del medio.

Por tanto, nuestra actividad no presenta una amenaza potencial para la atmósfera, aunque se tendrá especial cuidado en las emisiones analizadas.

Vertidos sanitarios

Previo al análisis de este apartado, cabe recordar que Murcia Zone estaba clasificada según la lista “Clasificación Nacional de Actividades Económicas CNAE 2009” como:

G: Comercio al por mayor y por menor.

4619: intermediarios del comercio de productos diversos.

Analizando el “Decreto 16/1999, de 22 de abril, de Vertidos de Aguas Residuales al Alcantarillado”, no se observa que nuestra actividad se incluya dentro de este marco, de acuerdo al ANEXO I, en el que se presentan las organizaciones reguladas según dicho reglamento.

Por tanto, los vertidos al agua serán considerados similares a los domésticos, pues los vertidos líquidos producidos por la organización son aquellos procedentes de los desagües de los vestuarios y aseos, así como los originados de las actividades de limpieza de los equipos y herramientas de trabajo presente en las distintas zonas de la empresa. No se lleva a cabo ningún proceso productivo que implique el uso de la red de alcantarillado.

Estos vertidos procedentes de los aseos, vestuarios y limpieza son considerados productos de desecho.

Materias primas usadas

En este apartado el análisis se centrará en el consumo y ahorro de agua.

Como es conocido, el uso de agua es un aspecto muy relevante hoy en día debido a su escasez, sobre todo en zonas de sequía, como lo es la Región de Murcia, el área en la que se encuentra la organización.

Por tanto, será de vital importancia su uso moderado y control, tomando conciencia todo el personal de la empresa de este aspecto.

El consumo de agua en la organización se debe al uso de sanitarios y vestuarios, y de las actividades de limpieza. Los caudales de aguas estimadas mensualmente, de acuerdo al número de días laborables en la Región de Murcia, se presentan en la tabla 3.

| Caudales de agua estimados | | | |
|-----------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Uso | l/día | día/año | l/año |
| Servicios | 40 l/día | 249 día/año | 9960 l/año |
| Limpieza | 30 l/día | 249 día/año | 7470 l/año |
| Total | 70 l/día | 249 día/año | 17430 l/año |

Tabla 3 Caudales de agua estimados

El agua usada es tomada en su totalidad de la red pública.

En este apartado, se corroborará que el uso de agua en la organización cumple con lo establecido en la “Ley 6/2006, de 21 de julio, sobre incremento de las medidas de ahorro y conservación en el consumo de agua en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”.

Las instalaciones de Murcia Zone S.L cumplen con las exigencias de este decreto.

Ruidos, contaminación acústica

En este apartado se analizará el aspecto ambiental que hace referencia a los ruidos emitidos producto de la actividad de la organización, y su perjuicio, la conocida contaminación acústica.

Los ruidos emitidos son debidos a:

- Vehículos de transporte propiedad de la empresa: el transporte de los productos a los clientes provoca emisión de ruidos que deberán cumplir los requerimientos legales que se expondrá en el apartado de requisitos que la organización incorpore.
- Vehículos de transporte los proveedores: el ruido procedente de estos medios de transporte no es del alcance de la empresa. No obstante, la medida que se tomará es la correcta información a los proveedores, del beneficio sobre el medio ambiente del cumplimiento del Decreto 1439/1972, de 25 de mayo, antes mencionado.
- Carretillas elevadoras: las carretillas elevadoras son principalmente usadas dentro del almacén para transporte de los productos, y sus niveles de emisión de ruidos estarán

controlados de acuerdo a la normativa que regule dicha actividad, expuesta en el apartado referente a los requisitos que la organización se compromete a abordar.

- Compresor: se dispone de un compresor de aire para el inflado de las ruedas de los camiones.

En la tabla 4 se presenta un análisis de los ruidos emitidos por la organización.

| Emisión de ruidos | | |
|------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Aspecto ambiental | Zona de procedencia | ¿Controlable? |
| Vehículos de la empresa | Exterior | Sí |
| Vehículos de los proveedores | Exterior | No |
| Carretillas elevadoras | Almacén | Sí |
| Compresor | Almacén | Sí |

Tabla 4 Contaminación acústica

Utilización de energía

En cuanto al uso de energía, principalmente es debido a energía eléctrica para el alumbrado de las instalaciones y equipos. Se estima un consumo anual de la nave aproximado de 15 KW/año.

En principio, el sistema de iluminación usado en las instalaciones, no presenta riesgo potencial eléctrico, de explosión o incendio.

Generación de residuos

Es un hecho inevitable debido a la actividad comercial.

Los principales residuos generados por la actividad de la empresa son los siguientes:

- Papel.
- Cartón.
- Tóner (impresora).
- Plásticos.
- Aceite de los vehículos.
- Pilas gastadas.
- Lámparas.

Se presenta una tabla resumen relativa a los residuos originados:

| Residuos | | |
|-------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Aspecto medioambiental | Punto de generación | ¿Controlable? |
| Papel | Oficina | Sí |
| Cartón | Almacén, oficina | Sí |
| Tóner | Oficina | Sí |
| Plásticos | Almacén | Sí |
| Aceite de los vehículos | Almacén, exterior | Sí |
| Lámparas | Almacén, oficina | Sí |
| Pilas gastadas | Almacén | Sí |

Tabla 5 Residuos generados

Los residuos generados son de tipo no peligroso, pues son procedentes de la actividad comercial de la organización, que no implica un proceso productivo que produzca desmesuradas cantidades de productos restantes o que impliquen una amenaza potencialmente grave para el medio ambiente.

A continuación, se presenta la cantidad anual estimada de residuos producidos, así como su clasificación de acuerdo al “Código de Residuos y Sustancias Peligrosas” (Díez Vazquez, 2019).

| Residuo | Identificación LER | Cantidad aproximada anual |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Papel | 15 01 01 | 100 kg |
| Cartón | 15 01 01 | 50 kg |
| Tóner | 08 03 17 | 10 unidades |
| Plásticos | 15 01 02 | 150 kg |
| Aceite de los vehículos | 16 01 07 | 8 recambios |
| Lámparas usadas | 20 01 21 | 10 unidades |
| Pilas gastadas | 16 06 05 | 6 unidades |

Tabla 6 Identificación de residuos y cantidad aproximada

Por tanto, se habilitará un espacio para el depósito adecuado y clasificado de estos productos. Además, en la oficina se contará con un espacio para el depósito de pilas y tóner, residuo de la impresora. De esta manera se busca contribuir al reciclado y a la recuperación de residuos generados.

Una vez analizado la significatividad de los aspectos ambientales, el personal de la organización deberá tomar conciencia de los aspectos ambientales significativos analizados, por lo que se hará necesario un plan de formación en materia medioambiental, de tal manera que desempeñen sus labores de la forma más eficiente posible buscando reducir los efectos negativos sobre el medioambiente. Además, para reducir los impactos negativos debido a estos aspectos ambientales, una medida importante será la mejora de los equipos existentes en la organización, buscando aquellos que gracias a nuevos avances reduzcan los efectos adversos, como por ejemplo el cambio de carretilla elevadora de motor de combustión a una eléctrica, expuesto en la planificación de acciones posterior.

4.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

De acuerdo al Procedimiento nº2

El encargado del SGA tendrá la misión de identificar los requerimientos legales asociados a los impactos ambientales previamente descritos, es decir, los Requisitos Legales. Además, deberá determinar la manera en la que se aplicarán dichos requisitos, así como el correcto mantenimiento y documentación de esta información.

Por tanto, el responsable del SGA estará en contacto con organismos oficiales legislativos a nivel municipal, comunitario y estatal, manteniendo de esta manera la conformidad con todo el reglamento necesario.

Esta función será responsabilidad del director de la organización, quien establecerá contactos de manera periódica y directa con los órganos vigentes reglamentarios. Además, tendrá como tarea prioritaria la constante actualización de información relativa a reglamentos y normativa en relación con el ámbito ambiental y actividades relacionadas con la organización, manteniéndola disponible a cualquier parte interesada de Murcia Zone S.L.

La legislación vigente para cada uno de los impactos ambientales analizados se señala a continuación.

Emisión de gases de combustión

- “Real Decreto 100/2011 de 28 de enero por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen disposiciones básicas para su aplicación”.

Vertidos sanitarios

- “Decreto 16/1999, de 22 de abril, de Vertidos de Aguas Residuales al Alcantarillado”.
- “Ley 3/2000, de 12 de julio, de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales de la Región de Murcia e Implantación del Canon de Saneamiento”.

Materias primas usadas

- “Ley 6/2006, de 21 de julio, sobre incremento de las medidas de ahorro y conservación en el consumo de agua en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”.

Ruidos, contaminación acústica

- “Decreto 1439/1972, de 25 de mayo, sobre homologación de vehículos automóviles en lo que se refiere al ruido por ellos producido”.
- “Decreto 48/1998, de 30 de julio, de protección de medio ambiente contra el ruido”.
- “Real Decreto 212/2002, de 22 de febrero, por el que se regulan las emisiones sonoras en el entorno debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre”.
- “Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido”.

Utilización de energía

- “Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico de baja tensión”.
- “Ordenanza de convivencia ciudadana – Ayuntamiento de Abarán”.

Generación de residuos

- “Ley de 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases”.
- “Resolución de 13 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el convenio colectivo de recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias”.
- “Ley de 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases”.
- “Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos”.
- “Ley 5/2013, de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados”.

Además, se presentan los requisitos legales generales de acuerdo a la actividad empresarial de Murcia Zone S.L.:

- “Norma UNE EN 15629:2009. Almacenaje en estanterías metálicas. Especificación de los equipos de almacenaje”.
- “UNE-EN-ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental”.
- “Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios”.
- “Ley 4/2009, de 14 de mayo, de protección ambiental integrada de la Región de Murcia”.

- “Decreto 47/2003, de 16 de mayo, por el que se aprueba el reglamento del Registro de Establecimientos industriales”.
- “Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo”.
- “Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de seguridad contra los incendios en los establecimientos industriales (corrección de errores en BOE núm.55, 05/03/2005)”.
- “Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental”.
- “Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos”.

4.1.4 Planificación de acciones

Este apartado, en el que se aborda la planificación de acciones por parte de la organización, para tratar los aspectos ambientales expuestos en el apartado 4.1.2, se presenta en el [Procedimiento nº3](#), recogido en el Manual de Procedimientos de este documento.

La organización tendrá la tarea de planificar las acciones pertinentes en cuanto al tratamiento de los temas ambientales que la organización puede abordar y de su seguimiento. Para esto, se elaborará una hoja de seguimiento, por parte del responsable del SGA, en nuestro caso el director Murcia Zone S.L.

Por otro lado, en cuanto a requisitos suscritos por la organización, se revisará, controlará, archivará y evaluará los requisitos, además del adecuado seguimiento y actualización de los mismos.

4.2 Objetivo ambientales y planificación para lograrlos

[De acuerdo al Procedimiento nº3](#)

Cada cierto tiempo, se establecerán los requisitos y objetivos ambientales, con el correspondiente estudio de amenazas y beneficios causados por dichos objetivos para la organización.

Murcia Zone S.L. establecerá sus objetivos ambientales y la planificación para alcanzarlos queda recogida en el Procedimiento nº3, recogido en el Manual de Procedimientos.

4.2.1 Objetivos ambientales

Murcia Zone S.L. establecerá las metas ambientales teniendo en cuenta aquellos temas ambientales relevantes existentes, así como sus requerimientos legales, amenazas y beneficios derivados.

De forma general, la organización fija como objetivos ambientales prioritarios un uso considerado y eficaz de los recursos naturales usados en sus actividades, así como la concienciación y correcta formación del personal.

Los objetivos fijados tendrán que ser específicos y evaluables cuando sea posible y deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Política ambiental de Murcia Zone S.L.
- El compromiso de mejora continua.
- Auditoría ambiental, para identificar los resultados del SGA.
- Intereses económicos de la organización.
- El compromiso con un desempeño de sus actividades limpio con el medio.
- Implantación de proyectos para optimizar la actividad de la organización.
- Mantener correctamente la información documentada.

Las metas ambientales prioritarias son las siguientes:

- Reducción en el consumo de agua.
- Aumento de la eficiencia energética.
- Reciclaje.
- Disminución del consumo de papel.
- Disminución de recursos consumidos con respecto al año anterior.
- Reducción de la contaminación atmosférica y acústica.

4.2.2 Programa de planes para el logro de los objetivos ambientales

Para planificar el alcance de estas metas, se tendrá en cuenta los siguientes puntos:

- Establecimiento de un tiempo determinado de actuación.
- Establecimiento de acciones para su alcance.
- La designación y definición de responsabilidades.
- Evaluación de los resultados para verificar su eficacia.

5 APOYO



Figura 9. Fases de elaboración del SGA: apoyo (elaboración propia).

5.1 Recursos

La organización cuenta con la solvencia económica para satisfacer la gestión ambiental proporcionando los medios oportunos, es decir, para que el SGA implementado resulte óptimo, previamente realizando análisis en los que se manifieste la viabilidad de los proyectos a llevar a cabo para conseguir tales metas.

Estos recursos a proveer por el responsable del SGA incluyen:

- Recursos tecnológicos.
- Recursos económicos.
- Recursos humanos.
- Conocimientos o habilidades especiales.
- Otros recursos que se hagan necesarios.

5.2 Competencia

De acuerdo al procedimiento nº4

La organización establecerá los conocimientos, aptitudes y competencias básicas requeridas en el desempeño de cada labor en la empresa. Las responsabilidades son definidas por el responsable del SGA y comunicadas a cada empleado de la organización.

El personal de Murcia Zone S.L. cumplirá con lo establecido en el procedimiento nº4, recogido en el Manual de Procedimientos de este documento. No obstante, podrán recibir formación complementaria dependiendo de la labor que desempeñen en la organización en cuanto a temas de seguridad específicos, riesgos laborales o preservación del medio.

Los programas formativos serán revisados y actualizados periódicamente de acuerdo a las necesidades de formación en principio cada año. Será indispensable conseguir con esta formación, la implicación del personal en cuanto a que participen en la satisfacción de los requerimientos del SGA.

5.3 Toma de conciencia

De acuerdo al procedimiento nº4

La dirección tiene la responsabilidad de concienciar al personal de la relevancia de la implementación adecuada del SGA contribuyendo a un correcto desempeño en el impacto en el medio ambiente. Además, esta toma de conciencia permitirá conocer a los empleados la significancia de los valores ambientales en cuanto a estrategia de negocio de la organización.

El personal de Murcia Zone S.L. tomará conciencia de los siguientes aspectos:

- Política Ambiental
- Aspectos ambientales relevantes relacionados con sus labores.
- Riesgos y oportunidades vinculados a cada puesto de trabajo específico.
- Significancia de ejecutar adecuadamente los requerimientos legales y consecuencias derivadas del fracaso en la satisfacción de dichos requisitos.
- Ventajas del buen desempeño ambiental.
- Contribución en el desarrollo óptimo del SGA.

Esta concienciación se conseguirá con la elaboración de programas destinados a la capacitación de los empleados de Murcia Zone S.L. por parte de la organización, y se verá favorecida por la comunicación interna existente, esto es, con señales visuales, carteles, fichas de evaluación.

5.4 Comunicación

[De acuerdo al procedimiento nº5](#)

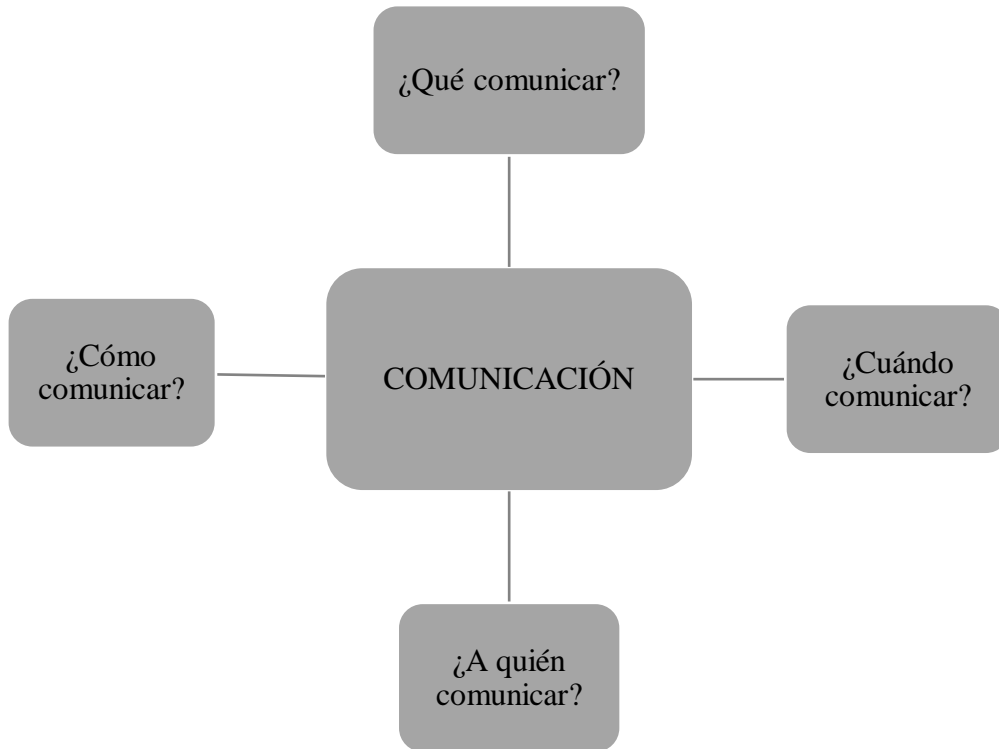


Figura 10. Comunicación (elaboración propia).

5.4.1 Fundamento

Se hace necesario un plan o sistema de comunicaciones en la implantación del SGA, así como su realización, implementación y mantenimiento.

Por ello, Murcia Zone S.L. llevará a cabo un sistema de comunicación cuyos procedimientos tendrán en cuenta los requisitos a cumplir, así como que el contenido de las comunicaciones son lógicas conforme a la información obtenida del SGA.

Esta información se recogerá en su correspondiente procedimiento documentado, y se mantendrá siempre disponible para cualquier parte interesada que lo requiera. Además, esta comunicación se dará de manera rápida y eficaz, de manera que exista una comunicación óptima entre la dirección y las demás partes interesadas.

5.4.2 Comunicación interna

Hace referencia al intercambio informativo entre las partes de la organización, y será clave en la organización en el logro de las metas establecidas, así como el correcto funcionamiento de esta.

La importancia de esta comunicación reside en la resolución de problemas, coordinación de actividades y continuación con los planes de acción. Para esto se cuenta con la información documentada adecuada, en la que se presentan los procedimientos y hojas a cumplimentar y revisar por el responsable de SGA.

5.4.3 Comunicación externa

En el procedimiento correspondiente a este apartado, se llevará a cabo también la comunicación externa, es decir, se presenta el sistema para establecer las comunicaciones externas ligadas a las cuestiones ambientales.

Se tendrán en cuenta las comunicaciones recibidas de:

- Autoridades locales, autonómicas o estatales.
- Asociaciones.
- Vecinos.
- Proveedores.
- Clientes.

El principal responsable de los documentos e informes generados en relación con comunicación externa recaerá sobre el responsable del SGA.

Por otro lado, si se produjese un caso extraordinario como puede ser una emergencia, será aplicable el Procedimiento nº8, recogido en el manual de procedimientos de este documento.

5.5 Información documentada

[De acuerdo al Procedimiento nº6](#)

La información documentada se expone en este documento tanto en el Manual de Procedimientos como en el propio Manual del SGA.

5.5.1 Fundamento

Murcia Zone S.L. establecerá e implementará un sistema de información que se mantendrá documentada, de manera que se asegure la implantación del SGA de acuerdo a lo establecido en las pautas marcadas por la norma de estudio, de manera que todas las partes interesadas lo comprendan, cumpliendo con lo planificado.

La organización mantendrá la siguiente información documentada:

- La política ambiental.
- El alcance del SGA.

- Requisitos de índole legal suscritos.
- Roles y responsabilidades.
- Amenazas y oportunidades.
- Impactos ambientales.
- Aquellos documentos que la Norma rige, así como los pertinentes al desempeño coherente del SGA.
- Metas ambientales.
- Información referida a procesos a desarrollar para cumplir con los requerimientos legales marcados por la propia empresa, así como otros requisitos.
- Comunicaciones.
- Resultados obtenidos en evaluaciones y auditorias.
- Las acciones tomadas como correctoras de casos en los que no se cumpla con los requisitos que se han establecido, esto es, acciones correctoras ante las posibles no conformidades.

5.5.2 Elaboración y actualización

En la elaboración de los informes documentados, se tendrá en cuenta que los siguientes aspectos sean adecuados:

- La adecuada identificación, esto es:
 - ✓ Nombre del documento.
 - ✓ Fecha.
 - ✓ Responsable.
 - ✓ Número de revisión.
- El modo de presentación:
 - ✓ Lengua usada.
 - ✓ Software.

- ✓ Gráficos.
- ✓ Medio empleado.

- Análisis con cierta periodicidad del sistema definido según convenga, y su registro.

En Murcia Zone S.L. el encargado de esta tarea será el responsable del SGA, y lo presentará en el procedimiento nº6.

5.5.3 Inspección de los informes documentados

La organización creará un método con el que inspeccionar informes recogidos y exigidos en el SGA.

Para esto será necesario seguir las siguientes pautas:

- Cada documento deberá estar correctamente descrito e identificado.
- Implementación de los procesos necesarios para la aprobación previa a la edición de los documentos.
- Revisión y actualización de manera periódica y cuando sea necesario de los informes.
- Accesibilidad de la información para las partes interesadas.
- Identificación la información que tenga un origen externo.
- Adecuada distribución de la documentación.
- Clasificar adecuadamente informes que resulten obsoletos.
- Ante posibles no conformidades o irregularidades, señalar que actividades correctoras son apropiadas para solventar dichos percances.

6 OPERACIÓN



Figura 11. Fases de elaboración del SGA: operación (elaboración propia).

[De acuerdo al procedimiento n°7](#)

6.1 Planificación y control operacional

Murcia Zone S.L. se encargará de implementar los planes del apartado de planificación para cumplir con las especificaciones del SGA.

Los objetivos que se buscan en este apartado son los siguientes:

- Satisfacer la Política ambiental.
- Cumplir los parámetros establecidos al llevar a cabo los procesos pertinentes en busca de las metas que se fijaron en el campo ambiental.

Se documentará y registrará en el procedimiento n°7 la información correspondiente a este apartado.

6.2 Planificación y respuesta ante emergencias

[De acuerdo al procedimiento n°8](#)

La organización debe estar preparada ante casos extraordinarios como las situaciones de emergencia que supongan una amenaza para ella, por lo que se establecerán, mantendrán e implementarán los procesos necesarios para dicho fin.

Por esto, la organización contará con procedimientos actualizados que permitan identificar percances no esperados y actuar en su resolución. Además, se busca mitigar impactos en el medio relacionados con estas situaciones de emergencia.

El modo de actuación ante las emergencias, se realizará conforme a los requerimientos legales y los demás temas relevantes de la organización. En concreto, el plan de emergencias deberá minimizar exponencialmente los impactos ambientales y riesgos relacionados con la seguridad del personal.

Dicho plan de emergencias será revisado con una periodicidad anual.

7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



Figura 12. Fases de elaboración del SGA: evaluación del desempeño (elaboración propia).

7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

[De acuerdo al procedimiento n°9](#)

7.1.1 Generalidades

Murcia Zone S.L. llevará el control de aquellas actividades realizadas en la organización que tienen un impacto ambiental notorio. Para cumplir con esta tarea Murcia Zone S.L. cuenta en

este documento con un Manual de Procedimientos, donde quedan recogidas las conductas a tomar por parte de los empleados para poder seguir y medir el desempeño que se está consiguiendo con las actividades.

7.1.2 Evaluación del cumplimiento

Murcia Zone S.L. cumplirá con la normativa vigente mediante las correspondientes revisiones periódicas, apoyándose de los organismos autonómicos o estatales pertinentes.

Si se diera el caso de que se encontrarán irregularidades referidas a Requisitos legales en Murcia Zone S.L., aquel organismo que corresponda informará a la dirección, que tomará las decisiones que considere oportunas y si es necesario acciones correctoras para solventar dichas irregularidades.

7.2 Auditoría interna

[De acuerdo al procedimiento nº10](#)

7.2.1 Fundamento

Las auditorías internas permitirán cumplir las metas fijadas, y analizar medios y planes usados para lograrlas, es decir, se comprobará tanto adecuación como eficacia del SGA implantado. Cabe mencionar que, referido a la puesta en prácticas de estas auditorías, será recomendable que sean llevadas a cabo por auditores que no tengan intereses en el proceso objeto de auditoría, evitando así entrar en conflictos de intereses.

7.2.2 Planificación de la auditoría interna

Será compromiso de la organización llevar a cabo un plan específico para la auditoría interna, que establecerá:

- Periodicidad de realización.
- Metodología a usar.
- Responsabilidades asignadas.
- Requisitos necesarios para la realización de dichas auditorías.
- Secciones o áreas que serán objeto de la auditoría.
- Plantillas específicas para la realización de informes.

El programa de auditoría interna constituye un método de mejora continua, pues tras las revisiones realizadas, se podrá llevar a cabo la mejora de medios o métodos empleados en la organización. Además, los datos obtenidos en estas auditorías, se almacenarán dentro del apartado de información documentada, para posteriores análisis de resultados obtenidos y objetivos conseguidos.

Cabe recalcar que para la práctica de la actividad auditora se consultará la “Norma UNE-EN-ISO 19011”, donde se indican las directrices idóneas a desarrollar para esta actividad en los sistemas de gestión.

7.3 Inspección y comprobación por la dirección

De acuerdo al procedimiento nº11

El director de Murcia Zone S.L., estará encargado de asegurar que el SGA sea:

- **Conveniente:** en cuanto a que se ajuste al entorno de operación y trabajo de esta organización.
- **Adecuado:** debe cumplir las pautas marcadas en la “Norma UNE-EN-ISO 14001”, implementándose correctamente.
- **Eficaz:** debe lograr las metas planificadas.

En principio, se realizarán revisiones cada año. Los resultados que se obtenga de dichas revisiones serán anotados en el informe pertinente.

El objetivo final que se persigue con estas revisiones será:

- La mejora continua y un Sistema de Gestión eficaz.
- El establecimiento de medios que beneficien dicha meta.

La información que será usada para la revisión será la siguiente:

- Auditorías internas y externas.
- Comunicaciones existentes, tanto interna como externa.
- El desempeño de la organización para mitigar el impacto ambiental.
- Avances logrados en los objetivos ambientales.
- Acciones y medidas correctoras.
- Evaluaciones de los requerimientos legales vigentes.
- Modificaciones en los requisitos por variaciones en la Legislación vigente.
- Control de planes planteados en revisiones previas.

Por otro lado, las revisiones se llevarán a cabo fuera del intervalo fijado si se dan las siguientes situaciones:

- Modificaciones de los objetivos.

- Variaciones de la normativa vigente.
- Otros cambios relevantes del sistema.
- Variaciones de la política de Murcia Zone S.L.
- Nuevos proyectos o planes que la organización implemente.

Se analizarán y recopilarán datos que corroboren la eficacia del SGA, y para determinar aquellos aspectos que resultan aptos del sometimiento a mejora continua. Además, para evidenciar el panorama que proporciona la inspección y comprobación por parte de la dirección, se procederá a documentar estos datos.

8 MEJORA



Figura 13. Fases de elaboración del SGA: mejora continua (elaboración propia).

[De acuerdo al procedimiento nº12](#)

8.1 Generalidades

Cumplida la evaluación del desempeño, nuestra organización llevará a cabo la mejora continua en base al análisis extraído, es decir, en base a la actividad de auditoría realizada e inspecciones y comprobaciones practicadas por la dirección. De esta manera se establecerá la metodología

de las acciones correctoras a realizar contra las no conformidades buscando el cumplimiento del sistema implantado.

8.2 No conformidad y actividad correctora

Debido a fallos del funcionamiento adecuado en nuestro SGA aparecen no conformidades, y la organización plantea procedimientos que se documentarán adecuadamente, para analizar y documentar dichas situaciones, y se establezcan la toma de medidas para solucionar inconvenientes asociados.

En el registro correspondiente, se procederá a anotar tanto impactos ambientales derivados de las no conformidades, como medidas correctoras utilizadas para solventar dicha no conformidad y las consecuencias que estas acciones tengan en el SGA.

Además de las medidas correctoras, se implementarán medidas para la prevención de No Conformidades, para lo que será requisito fundamental el conocimiento del origen de estas. Estas acciones preventivas serán incluidas en el registro pertinente.

8.3 Mejora continua

De forma general, se conoce como mejora continua al desarrollo óptimo o mejora de las prestaciones de productos o servicios. En el ámbito medioambiental, esta mejora hace referencia al progreso en cuanto al mejor desarrollo de la actividad para mitigar su repercusión en el medio natural.

Así pues, Murcia Zone S.L. velará por mejorar continuamente su Sistema de Gestión Ambiental, esto es, mejora de lo eficaz, conveniente y adecuadamente óptimo que pueda llegar a ser su SGA.

En la búsqueda de esta mejora continua, se operará del siguiente modo:

- Propuestas de opiniones de mejora continua procedentes por parte de los empleados de Murcia Zone S.L.
- Las propuestas consideradas útiles u oportunas por parte de la dirección de la organización se revisarán e implantarán.
- Análisis externos a la organización de las mejores prácticas en cuanto al desempeño ambiental.
- Registro de las no conformidades y actividad correctora.
- Información relativa a nuevos avances tecnológicos.

9 RESULTADOS OBTENIDOS

Concluido el análisis de la organización Murcia Zone S.L., con el estudio exhaustivo de cada punto de la norma asociado a esta organización, se pueden extraer las siguientes conclusiones referidas a la implantación de la “Norma UNE-EN-ISO 14001”.

9.1 Conclusiones generales

- La “Norma UNE-EN-ISO 14001” permite a las empresas incorporar a sus actividades el factor compromiso con el medio ambiente, por lo que es considerada por estas una estrategia con la que hacer visible su compromiso medioambiental con su implementación en las actividades que desarrolla.
- La implantación del SGA en la organización permitirá cumplir con la legislación vigente siempre y cuando se implemente adecuadamente los planes propuestos.
- Para el éxito del SGA será muy importante la toma de conciencia de todas las partes de la organización y su implicación en el cumplimiento de las directrices marcadas en el Manual del SGA.

9.2 Conclusiones concretas

- La adopción de esta norma permitirá tanto a la dirección como al resto del personal de Murcia Zone S.L. la concienciación con los problemas medioambientales existentes en la actualidad debido a diferentes actividades empresariales como la que se desarrolla.
- La implantación de esta normativa permite a la empresa optimizar los recursos que utiliza, por lo que a la vez que reducirá su impacto ambiental perjudicial conseguirá una mayor eficiencia económica.
- Esta legislación mejora la cultura de la organización objeto de estudio, pues mejora notablemente los sistemas de comunicación de Murcia Zone S.L., gracias al plan de comunicación propuesto.
- Las soluciones ante los problemas que surjan ya no serán acciones puntuales, sino que se implementarán soluciones elaboradas en las reuniones que se lleven a cabo, además se incorpora la acción preventiva que complementa la correctiva, para prevenir las desviaciones ocurridas en la planificación o no conformidades.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TABLA DE CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ISO 14001:2015

| | |
|---|-----|
| Procedimiento n. °1. Aspectos Ambientales..... | 43 |
| Procedimiento n. °2. Requisitos Legales y otros Requisitos..... | 57 |
| Procedimiento n. °3. Objetivos y Metas Ambientales..... | 67 |
| Procedimiento n. °4. Competencia, Formación y Toma de Conciencia..... | 77 |
| Procedimiento n. °5. Plan de Comunicación..... | 89 |
| Procedimiento n. °6. Tratamiento de la Información documentada..... | 100 |
| Procedimiento n. °7. Pautas para el Control y Planificación Operacional..... | 110 |
| Procedimiento n. °7.1 Almacenaje de Productos en la Nave Industrial..... | 114 |
| Procedimiento n. °7.2 Condiciones sanitarias y de salubridad..... | 118 |
| Procedimiento n. °7.3 Mantenimiento de los Equipos e Instalaciones..... | 124 |
| Procedimiento n. °7.4 Gestión de Residuos Generados..... | 132 |
| Procedimiento n. °8 Preparación y Respuesta ante Emergencias..... | 137 |
| Procedimiento n. °9 Evaluación del desempeño..... | 147 |
| Procedimiento n. °10 Auditoría interna..... | 154 |
| Procedimiento n. °11 Inspección y Control por la Dirección..... | 160 |
| Procedimiento n. °12 No Conformidad, Acciones Correctoras..... | 166 |

PROCEDIMIENTO N°1: **ASPECTOS AMBIENTALES**

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°1 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°1 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

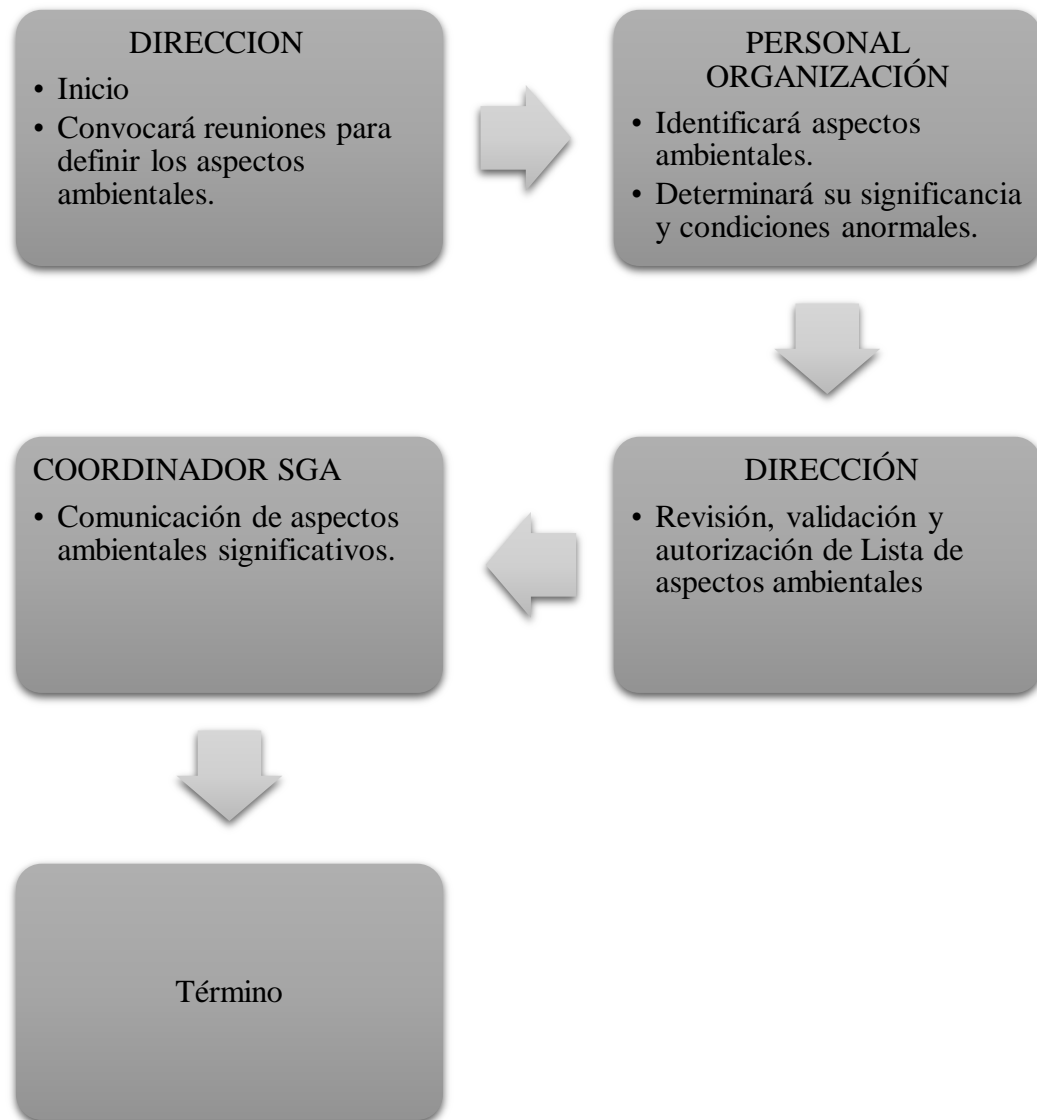
INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°1

| | |
|--|-----------|
| 1. Propósito..... | 46 |
| 2. Diagrama del procedimiento..... | 46 |
| 3. Alcance..... | 46 |
| 4. Referencia..... | 46 |
| 5. Descripción del procedimiento..... | 47 |
| 5.1 Revisión ambiental inicial..... | 47 |
| 5.2 Actualización..... | 47 |
| 5.2.1 Actualización periódica..... | 47 |
| 5.2.2 Actualización extraordinaria..... | 47 |
| 5.3 Tratamiento de los resultados..... | 47 |
| 5.4 Análisis de la relevancia de los aspectos ambientales..... | 48 |
| 6. Asignación de responsables..... | 48 |
| 7. Documentos de apoyo..... | 48 |
| 7.1 Criterios para el Análisis de aspectos ambientales..... | 48 |
| 7.2 Memoria identificativa y de Análisis de aspectos ambientales..... | 52 |
| 7.2.1 Lista individual..... | 53 |
| 7.2.2 Lista global..... | 56 |

1. Propósito

Con este procedimiento se establecerá la manera en que se identificarán los aspectos ambientales significativos producto de la actividad de Murcia Zone S.L. Además, se establecerán los criterios para la evaluación de estos impactos según la importancia que tengan, así como la manera en que se registrará y actualizará la información obtenida.

2. Diagrama del procedimiento



3. Alcance

A todo el entorno de Murcia Zone S.L.

4. Referencia

Las referencias del procedimiento son:

- “Manual del SGA”.
- Legislación aplicable.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.

5. Descripción del procedimiento

5.1 Revisión Ambiental Inicial

Inicialmente se identificarán los aspectos ambientales de interés y se tomará conciencia de la capacidad de actuación y control que posee sobre dichos aspectos ambientales.

Por esto será necesario la creación de una “Memoria Identificativa y de Análisis de Aspectos Ambientales Importantes”.

5.2 Actualización

5.2.1 Actualización periódica

Con una frecuencia mínima anual, el responsable del SGA actualizará y revisará la “Memoria Identificativa y Análisis de Aspectos Ambientales”, buscando identificar los impactos vistos como significativos.

La razón por la cual se podría llevar a cabo una modificación después de la evaluación de un impacto estará fundamentada en:

- Proyectos nuevos o cambios en los que los aspectos ambientales entren dentro de su alcance.
- Acciones correctoras.
- Cambio en los requisitos legales aplicables o incorporación de otros nuevos.
- Objeciones de las partes interesadas.

5.2.2 Actualización extraordinaria

No obstante, podrán ser llevadas a cabo actualizaciones extraordinarias en los supuestos de:

- Aparición de nuevos requisitos legales o actualizaciones de estos.
- Nuevos proyectos que afecten directamente a algunos de los aspectos ambientales identificados previamente.
- Modificaciones estructurales o de instalaciones de la organización.

5.3 Tratamiento de los resultados

De acuerdo al aspecto ambiental en cuestión, según la importancia que este tenga para la organización se pondrán en marcha medidas pertinentes para su corrección si así fuese necesario. Estas acciones servirán a la organización para el planteamiento de nuevos objetivos ambientales

5.4 Análisis de la relevancia de los aspectos ambientales

Se someterá a una evaluación por parte del responsable del SGA, según el criterio marcado en el registro Criterios para el Análisis de Aspectos Ambientales.

Si los criterios establecidos fueran insuficientes, o no se contara con material documental histórico en la aplicación de un método propuesto, el responsable del SGA se tomará la licencia de establecer un criterio para aplicar provisionalmente, hasta que se disponga de datos para la aplicación del método de evaluación propiamente establecido.

6 Asignación de responsables

- Dirección, responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

7 Documentos de apoyo

7.1 Criterios para el Análisis de Aspectos Ambientales

El análisis que se expone valorará las condiciones normales y extraordinarias.

Se realizará la clasificación de acuerdo a unos criterios establecidos que se exponen a continuación.

Magnitud

La manera en que se valorarán los aspectos ambientales, para evaluar la variación que han experimentado en un tiempo determinado, en nuestro caso se realizará anualmente, será tomando un valor indicativo de referencia.

Este valor indicativo será el valor en términos absolutos del año inmediatamente anterior al año objeto de análisis.

En las siguientes tablas queda expuesto la manera en que se comparará el valor actual de análisis con el valor indicativo de referencia.

Valor indicativo para residuos, uso de materias primas, uso de energía y vertido sanitarios

| Magnitud (residuos, uso materias primas, uso de energía y vertidos sanitarios) | |
|---|--------------|
| Valor actual frente a valor indicativo | Valor |
| Valor medido es superior en una cantidad mayor al 15% al valor indicativo | 100 |
| Valor medido es superior en una cantidad no mayor al 15% al valor indicativo | 50 |
| Valor medido no supera al valor indicativo | 0 |

Para el caso de emisión de ruidos, se tomará como valor máximo permitido 75 dB, el marcado por la normativa actual de la Región de Murcia.

Valor indicativo para emisión de ruidos

| Magnitud (ruidos) | |
|--|--------------|
| Medición ruido emitido al exterior | Valor |
| Cantidad medida de dB (A) superior o igual al 80 % del máximo permitido por la <i>normativa</i> ¹ (valor medido < 60 dB(A)) | 100 |
| Cantidad medida de dB(A) entre el 50-80 % del máximo permitido por la <i>normativa</i> ¹ (37 dB(A) < valor medido < 60 dB(A). | 50 |
| Cantidad medida de dB(A) por debajo del 50% del máximo permitido por la <i>normativa</i> ¹ (valor medido < 37dB(A)) | 0 |

(1) Según “Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido”.

Valor indicativo para emisiones de gases

| Magnitud (emisiones de gases) | |
|--|--------------|
| Medición emisiones de gases al exterior | Valor |
| Cantidad medida superior o igual al 70 % del máximo permitido por la normativa | 100 |
| Cantidad medida entre el 50-70 % del máximo permitido por la normativa | 50 |
| Cantidad medida por debajo del 50% del máximo permitido por la normativa | 0 |

Naturaleza del impacto

El criterio naturaleza del impacto estará aplicado únicamente al aspecto ambiental denominado residuos generados. Este criterio definirá el nivel de peligrosidad que el aspecto tiene en el medio ambiente. Para ello se tendrá en cuenta la gravedad y toxicidad asociadas a los residuos generados.

Valor indicativo para residuos generados

| Naturaleza de los residuos | |
|-----------------------------------|--------------|
| Caracterización | Valor |
| Caracterización peligrosa | 100 |
| Caracterización no peligrosa | 0 |

Frecuencia

Este criterio hace referencia a la repetición de un aspecto ambiental. Los aspectos evaluados con este criterio serán: residuos generados, emisiones de gases, uso de energía y recursos naturales.

Valor indicativo para residuos generados, emisiones, uso de energía y recursos naturales

| Frecuencia (residuos generados, emisiones, uso de energía y recursos naturales) | |
|--|--------------|
| Frecuencia | Valor |
| Operación realizada diariamente | 100 |
| Operaciones realizadas al menos una vez por mes | 50 |
| Operaciones realizadas al menos una vez por año | 0 |

Puesta en marcha de medidas correctoras

Con este criterio lo que se pretende es definir la importancia que se le da a los impactos ambientales que se han identificado.

Valor indicativo para todos los aspectos ambientales

| Puesta en marcha de medidas correctoras | |
|---|--------------|
| Aspectos ambientales | Valor |
| Mitigación del impacto ambiental con medidas directas | 100 |
| Mitigación del impacto ambiental con medidas indirectas | 50 |
| No se aplican medidas para la mitigación del impacto | 0 |

Fuente receptora

Con este criterio se busca definir la sensibilidad del medio o fuente receptora del impacto ambiental. Los aspectos ambientales a valorar con este criterio serán emisiones de ruido y gases.

Valor indicativo de emisión de ruidos

| Fuente receptora | |
|--|--------------|
| Emisión de ruidos | Valor |
| Zonas muy sensibles: instalaciones y circulación de vehículos en área urbana | 100 |
| Zonas poco sensibles: instalaciones o vehículos operando en área industrial, no urbana | 0 |

Valor indicativo de emisión de gases

| Fuente receptora | |
|--|--------------|
| Emisiones | Valor |
| Emisión de gases de manera directa | 100 |
| Emisión de gases con algún tratamiento previo, como por ejemplo catalizadores en vehículos | 50 |
| No es oportuno tomar medidas | 0 |

Control de emisiones de los vehículos de la empresa

Con este criterio se mide la peligrosidad que tienen las emisiones tanto de gases como de ruidos, por parte de los vehículos que operan en la empresa, en relación con la aprobación o no de las Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

Valor indicativo del nivel de emisión de gases y ruidos

| Vehículos | |
|---|--------------|
| Nivel de emisiones | Valor |
| Se supera el límite admisible de emisiones: no aprobación ITV | 100 |
| No se supera el límite admisible de emisiones: aprobación ITV | 0 |

7.2 Memoria identificativa y de Análisis de aspectos ambientales

En este listado, los criterios a seguir son los previamente descritos. Excepcionalmente, en determinados casos el responsable del SGA tendrá el poder de tomar otros valores para estos criterios, siempre y cuando sea una situación de causa mayor, y justifique claramente cuál ha sido la razón o razones que lo han motivado a ello.

La manera en que se operará para identificar los aspectos ambientales es la descrita a continuación:

- Asignación de distintos valores a cada parámetro o criterio correspondiente a cada aspecto ambiental.
- Multiplicación de cada valor asignado por los distintos valores de cada parámetro.
- Realización de un sumatorio final de los productos para obtener la significancia del aspecto. La fórmula matemática a usar para obtener el resultado final es la siguiente:

$$\text{Valor final obtenido: } \sum Va_i \times Vr_i$$

Donde:

Va_i : Valor asignado.

Vr_i : Valor de referencia.

7.2.1 Análisis Individual de Aspectos Significativos

Se marcará en azul los resultados tomados para cada criterio y aspecto, para la evaluación global en la Lista Global de Aspectos Ambientales Significativos posterior.

Emisiones de gases de combustión

| Aspecto ambiental: Emisiones de gases de combustión | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Control de emisiones vehículos | 0.5 | 100 | 50 | $\sum Va_i \times Vr_i$ |
| | | 0 | 0 | |
| Fuente receptora | 0.25 | 100 | 25 | |
| | | 50 | 12.5 | |
| | | 0 | 0 | |
| Frecuencia | 0.25 | 100 | 25 | |
| | | 50 | 12.5 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/300 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final ≤ 51 | | Significativo: valor final ≥ 51 | |

Vertidos sanitarios

| Aspecto ambiental: Vertidos sanitarios | | | | |
|---|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Magnitud | 0.3 | 100 | 30 | $\sum Va_i \times Vr_i$ |
| | | 50 | 15 | |
| | | 0 | 0 | |
| Puesta en marcha de medidas | 0.3 | 100 | 30 | |
| | | 50 | 15 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/200 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final ≤ 51 | | Significativo: valor final ≥ 51 | |

Materias primas usadas

| Aspecto ambiental: Materias primas usadas | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Magnitud | 0.6 | 100 | 60 | $\sum Va_i \times Vr_i$ |
| | | 50 | 30 | |
| | | 0 | 0 | |
| Frecuencia | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 50 | 10 | |
| | | 0 | 0 | |
| Puesta en marcha de medidas correctoras | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 50 | 10 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/300 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final ≤ 51 | | Significativo: valor final ≥ 51 | |

Emisión de ruidos, contaminación acústica

| Aspecto ambiental: Emisiones de ruidos, contaminación acústica | | | | |
|---|---|-----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Control de emisiones vehículos | 0.5 | 100 | 50 | $\sum Va_i \times Vr_i$ |
| | | 0 | 0 | |
| Fuente receptora | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 0 | 0 | |
| Magnitud | 0.5 | 100 | 50 | |
| | | 50 | 25 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/300 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final ≤ 51 | | Significativo: valor final ≥ 51 | |

Uso de energía

| Aspecto ambiental: Uso de energía | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Magnitud | 0.5 | 100 | 50 | $\sum Va_i x Vr_i$ |
| | | 50 | 25 | |
| | | 0 | 0 | |
| Frecuencia | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 50 | 10 | |
| | | 0 | 0 | |
| Puesta en marcha de medidas | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 50 | 10 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/300 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final \leq 51 | | Significativo: valor final \geq 51 | |

Generación de residuos

| Aspecto ambiental: Generación de residuos | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| Criterio | Valor asignado (Va_i) | Valor de referencia (Vr_i) | Resultado | Valor final obtenido |
| Magnitud | 0.5 | 100 | 50 | $\sum Va_i x Vr_i$ |
| | | 50 | 25 | |
| | | 0 | 0 | |
| Naturaleza del impacto | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 0 | 0 | |
| | | 100 | 20 | |
| Frecuencia | 0.2 | 100 | 20 | |
| | | 50 | 10 | |
| | | 0 | 0 | |
| Total | 1 | 0/300 | 0/100 | |
| ¿Es significativo? | No Significativo: valor final \leq 51 | | Significativo: valor final \geq 51 | |

7.2.2 Lista global de aspectos ambientales significativos

| Ficha de evaluación de aspecto ambientales significativos | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| Aspecto ambiental | Resultado obtenido | ¿Es significativo? | Toma de acciones | Fecha |
| Emisiones de gases a la atmósfera | 37.5 | No | No necesario | 10/05/2019 |
| Vertidos sanitarios | 30 | No | No necesario | 10/05/2019 |
| Uso de materias primas y recursos naturales | 50 | No | No necesario | 10/05/2019 |
| Emisión de ruidos, contaminación acústica | 25 | No | No necesario | 10/05/2019 |
| Uso de energía | 55 | Sí | Optimización del uso de energía | 10/05/2019 |
| Generación de residuos | 45 | No | No necesario | 10/05/2019 |
| | | | | |
| | | | | |

PROCEDIMIENTO N°2: REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°2 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°2 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

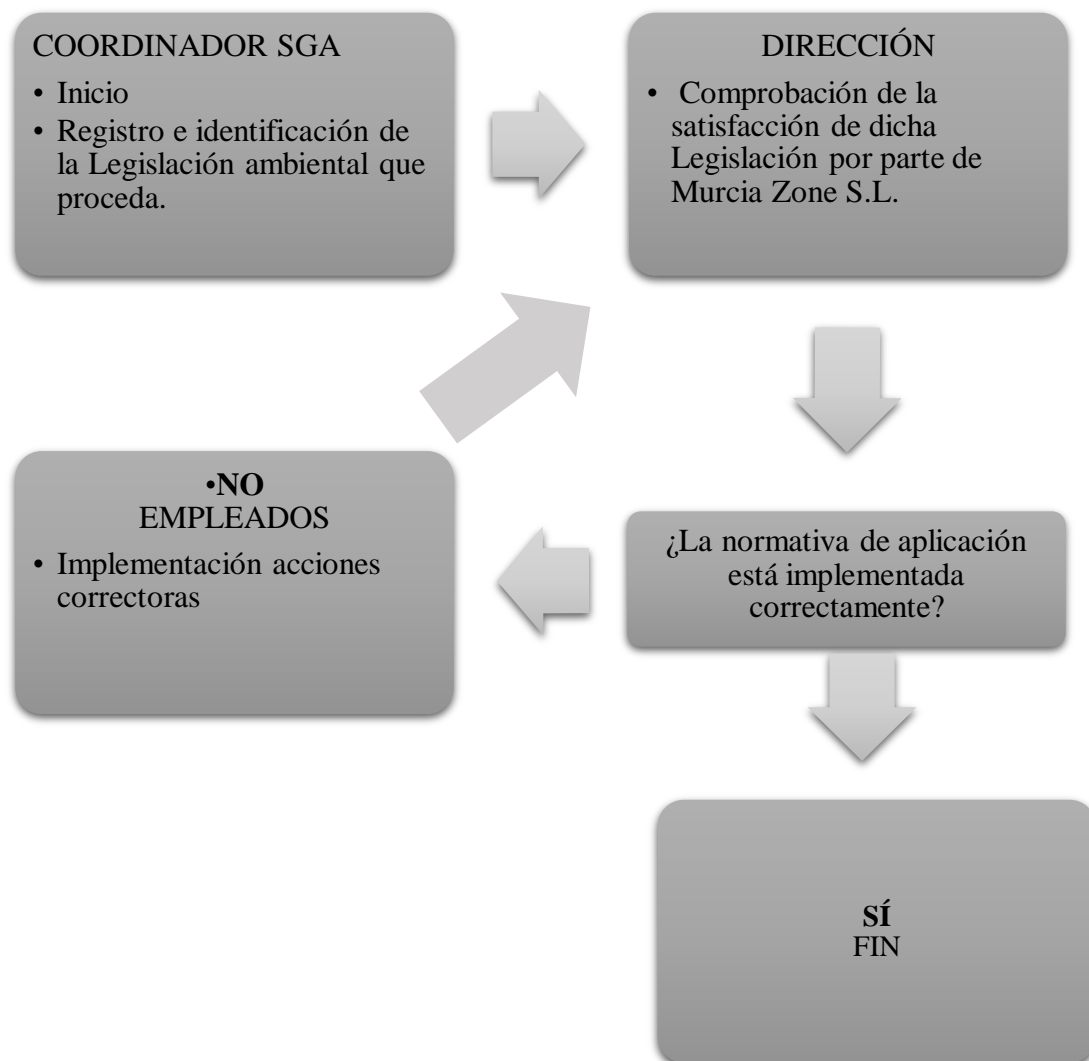
INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°2

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Propósito..... | 60 |
| 2. Diagrama del procedimiento..... | 60 |
| 3. Alcance..... | 60 |
| 4. Referencia..... | 60 |
| 5. Descripción del procedimiento..... | 61 |
| 6. Asignación de responsables..... | 61 |
| 7. Documentos de apoyo..... | 62 |

1. Propósito

Con este procedimiento se establecerá las pautas a seguir para identificar y evaluar los Requisitos legales y demás requerimientos de esta índole a cumplir, además de su registro y difusión mediante la comunicación.

2. Diagrama del procedimiento.



3. Alcance

Todo el ámbito de la organización.

4. Referencia

- “Manual del SGA”.
- Legislación vigente.

- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.

5. Descripción del procedimiento

Requisitos legales

Los requisitos legales podrán ser identificados en:

- Administración local, autonómica y estatal.
- Códigos recomendados de buenas prácticas ambientales.
- Recomendaciones de las partes interesadas.
- Publicaciones técnicas relativas al cuidado del medio ambiente en la actividad industrial y comercial.

El responsable del SGA tendrá la tarea de analizar, llevar el control y archivar la información que obtenga. Si hubiera cambios en la normativa vigente, será necesaria la actualización de dichos requisitos.

Esta información se documentará en el documento de apoyo denominado “Memoria Identificativa de Requisitos legales y otros Requisitos”.

Además, anualmente, se realizará el control de este documento, para mantener toda la información actualizada y realizar las modificaciones oportunas. En algunos casos se puede hacer necesario crear una nueva ficha, documentando correctamente esta acción en el “Listado de Control de Requisitos legales y otros Requisitos”.

Otros requisitos

En cualquier momento, los organismos pueden establecer nuevos decretos que son necesarios cumplir a partir del momento de su puesta en vigor.

Por tanto, la organización planteará y establecerá nuevos requisitos a cumplir. El responsable del SGA tendrá la labor de dejar constancia de esta operación y documentarlo. Además, deberá informar al personal los cambios realizados.

Evaluación del correcto desempeño con la normativa vigente

El sistema para actualizar la normativa vigente, estará documentado por el responsable del SGA, además del procedimiento usado para el acceso a la información referida a normativa y requisitos legales.

Así pues, el responsable del SGA llevará continuamente el análisis de requisitos pertinentes a aplicar en la organización. En el caso de que hubiera algún fallo en el cumplimiento de la normativa, el responsable documentará estas situaciones en un documento de control de incidencias y llevará a cabo las medidas correctoras oportunas para salvaguardarlo con la mayor brevedad posible.

6. Asignación de responsables

- Dirección, responsable del SGA

- ✓ Realización de actividades acorde a la normativa actual de referencia.
- ✓ Mantendrá informadas a las partes interesadas de los cambios producidos en la legislación vigente.
- Coordinador del SGA.
 - ✓ Apoyo al responsable del SGA.

7. Documentos de apoyo

Memoria identificativa de Requisitos legales y otros requisitos

| Requisitos legales referente a la actividad de la organización | |
|---|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| Licencia municipal Inspecciones y control de la actividad de la organización | “Ley 4/2009, de 14 de mayo, de protección ambiental integrada de la Región de Murcia”. |
| Registro de establecimiento industrial | “Decreto 47/2003, de 16 de mayo, por el que se aprueba el reglamento del Registro de Establecimientos industriales”. |
| Compromiso ambiental | “Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental”. |

| Requisitos legales referente a los residuos generados | |
|--|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| Documentar adecuadamente los residuos | “Código de Residuos y Sustancias Peligrosas” (Díez Vazquez, 2019) |
| Tratamiento de los residuos por parte de la organización, o bien contratación de una empresa externa de recogida de residuos | “Ley 5/2013, de 11 de junio, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1 de julio, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados”. |
| Información sobre los residuos a Entidades Locales si estos presentan características especiales, salvando inconvenientes en el transporte, recogida o eliminación | |
| Aseguramiento del correcto aislamiento de residuos | |
| Vigilar la duración límite de almacenamiento de dichos residuos | |
| Separación según la tipología para reciclaje | “Resolución de 13 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el convenio colectivo de recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias”. |

| Requisitos legales referente a aparatos a presión (compresor hinchado ruedas) | |
|--|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| Control continuo de su correcto funcionamiento con inspecciones y pruebas rutinarias | “Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias”. |
| Disposición de ficha técnica del aparato | |
| Licencia de puesta en marcha | |

| Requisitos legales referente a la contaminación acústica | |
|--|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| El requisito fundamental es no superar los límites máximos dispuestos en la normativa | “Decreto 48/1998, de 30 de julio, de protección de medio ambiente contra el ruido”. |
| Control periódico de los vehículos de la organización para asegurar su cumplimiento normativo de emisión de ruidos | “Decreto 1439/1972, de 25 de mayo, sobre homologación de vehículos automóviles en lo que se refiere al ruido por ellos producido”. |

| Requisitos legales referente a materias primas usadas | |
|--|---|
| Requisito | Legislación vigente |
| Concretamente, es requisito indispensable el ahorro de agua | “Ley 6/2006, de 21 de julio, sobre incremento de las medidas de ahorro y conservación en el consumo de agua en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”. |

| Requisitos legales referente a uso de energía | |
|--|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| Contrato con instalador legal autorizado | “Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico de baja tensión”. |
| Disminuir el consumo eléctrico | |

| Requisitos legales referente a emisiones de gases de combustión | |
|--|---|
| Requisito | Legislación vigente |
| Cumplimiento de la ITV de los vehículos | “Real Decreto 100/2011 de 28 de enero por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen disposiciones básicas para su aplicación”. |
| No superar los límites establecidos | |

| Requisitos legales referente situaciones de emergencia | |
|---|--|
| Requisito | Legislación vigente |
| Extinción de incendios | “Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios”. |

Listado de Control de Requisitos Legales y otros Requisitos

| | | | |
|--|--|---------------------------------|---------------|
| MURCIA ZONE SL | LISTADO DE CONTROL DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS | NUM. REVISIÓN: 0 | FECHA: |
| TITULO NORMA: | | | |
| ARTÍCULOS APLICABLES: | | | |
| ÁMBITO | REONSABLE ZONA AFECTADA | ASPECTO AMBIENTAL | |
| | | | |
| EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL | | | |
| ACCIONES CORECTORAS | | | |
| ELABORACIÓN | | Fdo.: | |
| REVISIÓN | | Fdo.: | |
| APROBACIÓN | | Fdo.: | |

PROCEDIMIENTO N°3: OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°3 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°3 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°3

| | |
|--|-----------|
| 1. Propósito..... | 70 |
| 2. Alcance..... | 70 |
| 3. Referencia..... | 70 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 70 |
| 5. Asignación de responsables..... | 71 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 71 |
| 6.1 Ficha de objetivos ambientales..... | 72 |
| 6.2 Programa ambiental..... | 73 |

1. Propósito

Con este documento se buscará la definición y establecimiento de los Objetivos Ambientales de Murcia Zone S.L. Además, se incluyen los métodos o programas a implementar para cumplir con las metas establecidas y la asignación de responsables con sus tareas asociadas.

2. Alcance

A todo el entorno de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “NORMA UNE-EN-ISO 14001:2015”.

4. Descripción del procedimiento.

- El responsable del SGA establecerá las metas ambientales a cumplir las cuales se recogen en la “Ficha de Objetivos Ambientales”, incluida en este procedimiento.
- Los Objetivos Ambientales definidos en el punto anterior, deben tener las siguientes características:
 - ✓ Específicos: orientados a un fin concreto.
 - ✓ Medibles: deber poder ser cuantificados.
 - ✓ Evaluables: con el objetivo de poder tomar acciones correctoras.
- Una vez establecidas las metas, se especificará:
 - ✓ Los programas ambientales en los que se incluye.
 - ✓ Justificación del establecimiento de dicho objetivo.
 - ✓ Las áreas de la organización implicadas.
 - ✓ La cuantificación de los objetivos ambientales, es decir, la situación actual de cada aspecto ambiental y cuanto se va a mejorar en dicho aspecto.
 - ✓ El grado de cumplimiento.
- Para controlar el nivel de alcance de éxito se cuenta con el pertinente seguimiento y control, dejando constancia de las revisiones en un registro.
- Cada cierto periodo de tiempo establecido, en principio anualmente, se realizará la revisión y control del avance de los objetivos. Será necesario dejar registro de esta revisión. Así, la organización será capaz de identificar el estado de las metas fijadas y si los recursos empleados son óptimos.
- La organización establecerá los programas ambientales que considere oportuno en busca del éxito de estas metas ambientales. Estos programas deberán mostrar:
 - ✓ Los tiempos y recursos para alcanzar las metas

- ✓ Las responsabilidades asociadas.
- Aquellos aspectos ambientales considerados en principio no significativos, son tenidos en cuenta en el programa ambiental con el objetivo de prevención y mejora.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
 - ✓ Definición y establecimiento de objetivos ambientales
 - ✓ Evaluación y control de dichos objetivos.
 - ✓ Propuesta de acciones correctoras.
 - ✓ Tratamiento de informes.
- Coordinador SGA.
 - ✓ Colaborar con el responsable del SGA en las tareas que se le solicite.

6. Documentos de apoyo

- “Ficha de Objetivos Ambientales”.
- “Programa ambiental”.

6.1 Ficha de Objetivos Ambientales

| Murcia Zone SL | Ficha de Objetivos Ambientales | | | Fecha: 06/2019 | |
|--|--------------------------------|-------------------------------------|---|--|--------------------|
| Objetivo ambiental | N.º Programa | Zona de alcance | Cuantificación de los objetivos | | Grado cumplimiento |
| | | | Indicador/ situación actual (referencia) | Mejora | |
| Reducción del consumo de agua | 1 | Oficinas Sanitarios y vestuarios | Datos del año inmediato anterior | Reducción del 10% respecto del consumo anual anterior en l/año | |
| Reducción del consumo de energía eléctrica | 2 | Almacén Oficinas | Datos del año inmediato anterior | Reducción del 10% respecto del consumo anual anterior en KW/año | |
| Formación ambiental del personal | 3 | Todo el personal de la organización | Carencia de formación del personal en el tema ambiental | Adquisición de formación referida al buen desempeño ambiental en cada labor de la organización | |
| Reducción de residuos | 4 | Todas las áreas de la organización | Datos del año inmediato anterior | Reducción del 10% respecto de la generación de residuos del año anterior | |
| Mejora de equipos | 5 | Todas las áreas de la organización | Inventario actual de la organización | Adquisición de nuevos equipos más limpios y eficientes con el medio ambiente. | |
| Reducción de emisión de gases | 6 | Transporte | Emisiones actuales. | Reducción del 10% respecto de las emisiones medias actuales medidas en partes por millón (ppm) | |

6.2 Programa ambiental

| Murcia Zone S.L. | | Programa ambiental N.º 1 | | | Año 2019 |
|--|----------------------------|--|------------|--------------------|----------|
| Objetivo: Reducción del consumo de agua | | Meta: Uso óptimo de los recursos | | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución | |
| Estudio de los gastos debidos a consumo de agua | Coordinador SGA | Revisión de las facturas de agua | l/año | 05/2019 | |
| Instalar filtro de modulación en todos los puntos de agua de la organización | Coordinador SGA | Obtener una cantidad de ahorro de agua por año | l/año | 05/2019 | |
| Presupuesto de las operaciones a llevar a cabo | Director (responsable SGA) | Adquisición del nuevo material, buscando la empresa proveedora más conveniente | € | 05/2019 | |
| Presupuesto aprobado por parte del director | Director (responsable SGA) | Se analizarán las facturas de agua en los meses posteriores | No procede | 05/2019 | |

| Murcia Zone S.L. | | Programa ambiental N.º 2 | | | Año 2019 |
|--|----------------------------|--|------------|--------------------|----------|
| Objetivo: Minimizar la energía consumida | | Meta: Uso óptimo de los recursos | | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución | |
| Estudio de los gastos debidos a consumo de luz | Coordinador SGA | Revisión de las facturas de luz | KW/año | 05/2019 | |
| Cambio a la iluminación LED | Coordinador SGA | Análisis del ahorro anual en consumo eléctrico | KW/año | 05/2019 | |
| Presupuesto de las operaciones a llevar a cabo | Director (responsable SGA) | Adquisición del nuevo material, buscando la empresa proveedora más conveniente | € | 05/2019 | |
| Presupuesto aprobado por parte del director | Director (responsable SGA) | Se analizarán las facturas de luz en los meses posteriores | No procede | 05/2019 | |

| Murcia Zone S.L. | Programa ambiental N.º 3 | | | Año 2019 |
|---|----------------------------|--|------------|--------------------|
| Objetivo: Formación ambiental del personal | | Meta: Concienciación del personal y mejora de sus competencias | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución |
| Ofertas cursos formativos, tanto opcionales como obligatorios | Coordinador SGA | Investigación de los cursos disponibles en diferentes organismos en materia ambiental, así como elaboración de cursos propios por parte de la organización, y realización de seminarios informativos y formativos. | No procede | 05/2019 |
| Presupuesto de cursos de formación privados | Director (responsable SGA) | Búsqueda de las opciones más eficientes | € | 05/2019 |
| Presupuesto aprobado por parte del director | Director (responsable SGA) | No procede | No procede | 05/2019 |

| Murcia Zone S.L. | Programa ambiental N.º 4 | | | Año 2019 |
|---|--------------------------|--|----------|--------------------|
| Objetivo: Reducción de residuos | | Meta: Uso óptimo de los recursos | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución |
| Estudio de la generación actual de residuos | Coordinador SGA | Revisión de datos de años anteriores e implementación de nuevos planes | Kg/año | 05/2019 |
| Recogida selectiva para reciclaje | Todo el personal | Cada empleado velará por el tratamiento adecuado de residuos que tengan origen en su área. Además, se valorará la necesidad de contratar la recogida de residuos | Kg/año | 05/2019 |

| Murcia Zone S.L. | Programa ambiental N.º 5 | | | Año 2019 |
|--|----------------------------|---|------------|--------------------|
| Objetivo: Mejora de equipos | | Meta: Uso óptimo de los recursos | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución |
| Evaluación de la maquinaria disponible en Murcia Zone S.L. | Responsable SGA | <p>-Revisión de los últimos avances en maquinaria relativa a la empresa en busca de optimización de recursos y maquinaria más limpia con el ambiente, tales como compresor con menor emisión de ruido o impresoras más eficientes.</p> <p>- En concreto, una medida a implantar será el cambio de la carretilla de motor de combustión a motor eléctrico.</p> | € | 05/2019 |
| Presupuesto de las operaciones a llevar a cabo | Director (responsable SGA) | Adquisición del nuevo material, buscando la empresa proveedora más conveniente | € | 05/2019 |
| Presupuesto aprobado por parte del director | Director (responsable SGA) | No procede | No procede | 05/2019 |

| Murcia Zone S.L. | Programa ambiental N.º 6 | | | Año 2019 |
|--|--------------------------|--|----------|--------------------|
| Objetivo: Minimizar las emisiones de gases de combustión a la atmósfera | | Meta: Uso óptimo de los recursos | | |
| Acciones | Responsable | Procedimiento | Medición | Fecha de ejecución |
| Optimización de la distribución del producto a los clientes para disminuir emisiones | Responsable SGA | <ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda de las mejores rutas de reparto de los transportistas y con el mayor aprovechamiento posible de la capacidad de los camiones, disminuyendo el consumo de combustible con lo que se ahorraría tanto en emisiones como en recursos económicos. - Posibilidad de incluir algún proveedor más cercano a la organización para reducir el trayecto proveedor-empresa y por ende disminuir las emisiones generadas. - Sistema de gestión de flotas. - Conducción eficiente. (Según el “Instituto para la diversificación y ahorro de la Energía de España, IDAE”, la conducción eficiente permite ahorros medios del 10% de carburante) | ppm | 05/2019 |

PROCEDIMIENTO N°4: COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°4 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°4 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°4

| | |
|--|-----------|
| 1. Propósito..... | 80 |
| 2. Diagrama del procedimiento..... | 81 |
| 3. Alcance..... | 81 |
| 4. Referencia..... | 81 |
| 5. Descripción del procedimiento..... | 82 |
| 5.1 Formación..... | 82 |
| 5.2 Evaluación de la formación..... | 82 |
| 5.3 Toma de Conciencia..... | 82 |
| 5.4 Ambiente laboral..... | 83 |
| 6. Asignación de responsables..... | 83 |
| 7. Documentos de apoyo..... | 83 |
| 7.1 Requisitos del Puesto de Trabajo..... | 84 |
| 7.2 Planificación de la formación..... | 85 |
| 7.3 Hoja de personal..... | 86 |
| 7.4 Cuestionario de Ambiente Laboral..... | 88 |

1. Propósito

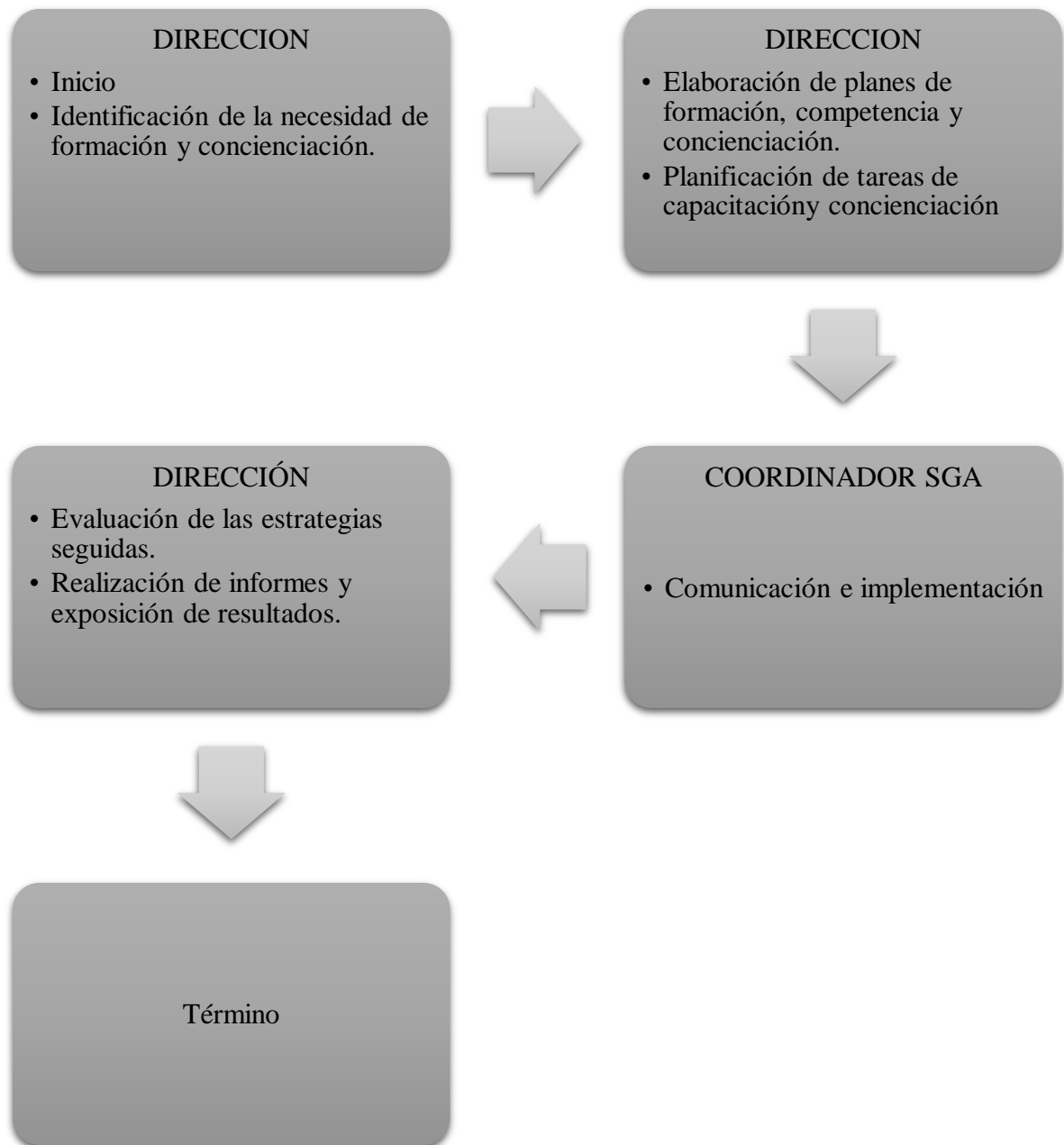
El objetivo será el establecimiento de las pautas a seguir para concienciar a las partes interesadas de la problemática existente en la organización en el ámbito ambiental, que se identificó previamente, conforme al SGA.

Se presentarán el método a seguir en la definición para cada empleado la competencia y validez de las tareas de las que se hace responsable, además de las responsabilidades que cada empleado tiene asociadas a su puesto de trabajo en la organización.

En concreto, se pretende:

- Identificación de las carencias formativas en lo referente a aspectos ambientales.
- Resolución del problema anterior con la formación pertinente.
- Actualización de los registros.
- Toma de conciencia en cuanto a la conformidad con la política ambiental, requisitos y procedimientos del SGA por parte de los empleados de Murcia Zone S.L.
- Comprensión por parte del personal de la significancia de los impactos ambientales derivados de la actividad de la organización y los beneficios en el medio ambiente debido al buen desempeño ambiental.
- Identificación de las posibles problemáticas derivadas del incumplimiento de las directrices marcadas en el manual del SGA.

2. Diagrama del procedimiento



3. Alcance

A todo el entorno de la organización, pues aplica a todas las actividades o servicios de Murcia Zone S.L. que tienen su efecto en el desempeño ambiental.

4. Referencia

La documentación de referencia es la siguiente:

- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.
- “Manual del SGA”.

5. Descripción del procedimiento

Se establecerán los requisitos significativos de cada puesto de trabajo en la organización, para ello se cuenta con el documento de apoyo denominado “Requisitos del Puesto de Trabajo”.

5.1 Formación

Con una periodicidad anual, el coordinador del SGA elaborará un programa formativo recogido en el documento de apoyo denominado “Planificación de la Formación”.

Este programa estará elaborado en función de nuevos requisitos o demandas basadas en:

- Desarrollo de nuevos servicios.
- Implantación de nuevas actividades.
- Desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías.
- Nuevos requisitos de los productos.
- Por peticiones expresas del personal.

La planificación de la formación se llevará a cabo mediante:

- Cursos internos: en los que se impartirán temas relacionados con la gestión ambiental, así como la búsqueda del mantenimiento y la constante formación continua para ampliación de conocimientos.
- Cursos externos: estos pueden ser seminarios formativos externos a la empresa, congresos, o cursos ofertados por organismos como INEM.

5.2 Evaluación de la formación

Para la implementación de la formación continua y evaluación de las estrategias para toma de conciencia, se creará una hoja en la que se seguirá formación de cada empleado, en el que se irá certificando la formación recibida y la evaluación llevada a cabo. Dicha hoja se recoge en el apartado documentos de apoyo y se denomina “Hoja de Personal”.

Una vez que ha transcurrido un mes como mínimo tras la realización de la acción formativa, tiempo en el que se espera que el empleado haya sido capaz de implementar los nuevos conocimientos adquiridos, el responsable del SGA usará las hojas con la información del personal para analizar, además de cada acción formativa, el comportamiento de los trabajadores en sus respectivos puestos, así como el grado en el que se han aplicado en las labores de la organización de manera directa los conocimientos adquiridos.

5.3 Toma de conciencia

Cada cierto periodo de tiempo, en principio de manera anual, se llevarán a cabo reuniones o seminarios formativos con la intención de sensibilizar a los empleados de los beneficios del

correcto desempeño ambiental, y de los perjuicios que podría conllevar la realización de las actividades sin tener en cuenta las indicaciones recogidas en el manual del SGA.

5.4 Ambiente laboral

La organización deberá velar por la existencia de un buen ambiente laboral respecto a organización del trabajo y el logro de unas óptimas condiciones para su desarrollo. Pues ello no solo será de beneficio de los empleados, sino que se traducirá en beneficio para la propia organización.

Para el control del adecuado ambiente laboral se implementarán cuestionarios que estarán a disposición del personal de la empresa. En estos cuestionarios se tendrán en cuenta aspectos como grado de satisfacción en su puesto de trabajo, tareas y otros aspectos relacionados. Además, en estos cuestionarios los empleados tendrán la posibilidad de emitir sugerencias al director con el fin de mejorar el ambiente laboral. El documento de apoyo referente a cuestionarios se denomina “Cuestionario de Ambiente Laboral”, recogido en este procedimiento en el apartado documentos de apoyo.

Los resultados de estos cuestionarios serán revisados y evaluados por el director.

6. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

7. Documentos de apoyo

7.1 Requisitos del puesto de trabajo

| MURCIA ZONE SL | REQUISITOS DEL PUESTO DE TRABAJO | NUM. REVISIÓN: 0 | FECHA: |
|------------------------------|-------------------------------------|------------------------|--------|
| PUESTO DE TRABAJO | | | |
| | | | |
| <u>EDUCACIÓN:</u> | | | |
| | | | |
| <u>FORMACIÓN:</u> | | | |
| | | | |
| <u>HABILIDADES:</u> | | | |
| | | | |
| <u>EXPERIENCIA:</u> | | | |
| | | | |
| <u>OBSERVACIONES:</u> | | | |
| | | | |

7.3 Hoja de Personal

| | | | | |
|-------------------------|--|-------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| MURCIA ZONE SL | | HOJA DE PERSONAL | NUM. REVISIÓN: 0 | FECHA: |
| Nombre: | | Apellidos: | | |
| Dirección: | | Código Postal | | |
| Teléfono móvil: | | Teléfono fijo: | | |
| Provincia: | | Población: | | |
| Nivel educativo: | | Experiencia | | |
| Fecha nacimiento | | Lugar nacimiento | | |
| DNI | | N.º afiliación S.S. | | |
| Estado civil | | Hijos (n.º) | | |
| Tipo de contrato | | Fecha de alta | | |
| Email | | Enfermedades, alergias | | |
| Observaciones | | | | |
| | | | | |

| MURCIA ZONE SL | NUM. REVISIÓN: 0 | FECHA |
|---|------------------|--------------|
| Hoja de personal (Listado de responsabilidades-modificaciones) | | |
| Asignación inicial | | Fecha |
| Cambios realizados en la responsabilidad asignada | | Fecha |
| Cambios realizados en la responsabilidad asignada | | Fecha |
| Cambios realizados en la responsabilidad asignada | | Fecha |
| Cambios realizados en la responsabilidad asignada | | Fecha |

7.4 Cuestionario de Ambiente laboral

| MURCIA ZONE S.L. | CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL | NUM. REVISIÓN: 0 | FECHA: |
|--|--|---------------------|--------|
| Valore los siguientes aspectos con un círculo en la puntuación que le parezca más adecuada: 1 Muy Malo 2 Malo 3 Regular 4 Bueno 5 Excelente | | | |
| Soy consciente de los objetivos de la compañía y de mi responsabilidad y contribución en su cumplimiento | | 1 2 3 4 5 | |
| La empresa me ha proporcionado la formación e información necesaria | | 1 2 3 4 5 | |
| La planificación y organización del trabajo en equipo son de mi agrado. | | 1 2 3 4 5 | |
| En mis labores, soy capaz de aplicar mi propio criterio y decisión. | | 1 2 3 4 5 | |
| Conozco el Manual de procedimientos y su responsabilidad asociada a este documento. | | 1 2 3 4 5 | |
| La cooperación de sus compañeros es la adecuada en situaciones en las que es requerida. | | 1 2 3 4 5 | |
| Grado de satisfacción con la actividad del director. | | 1 2 3 4 5 | |
| Grado de satisfacción en las relaciones con los demás empleados. | | 1 2 3 4 5 | |
| Grado de satisfacción con la comunicación llevada a cabo por la empresa entre su personal. | | 1 2 3 4 5 | |
| Grado de satisfacción de la retribución obtenida en relación el puesto desempeñado. | | 1 2 3 4 5 | |
| Considero adecuada la evaluación de mi desempeño, en cuanto a tiempo y métodos. | | 1 2 3 4 5 | |
| El sistema de evaluación existente me ayuda a mejorar mis destrezas y capacidades personales. | | 1 2 3 4 5 | |
| Las propuestas y sugerencias que propongo son tomadas en cuenta por la dirección. | | 1 2 3 4 5 | |
| Estoy conforme con las actividades que desempeño. | | 1 2 3 4 5 | |
| Considero que mis compañeros se encuentran motivados y conformes con su labor en la empresa. | | 1 2 3 4 5 | |
| De forma general, considero que la organización es un lugar idóneo para laborar. | | 1 2 3 4 5 | |
| Observaciones y propuestas: | | | |

PROCEDIMIENTO N°5: **PLAN DE COMUNICACIÓN**

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°5 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°5 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

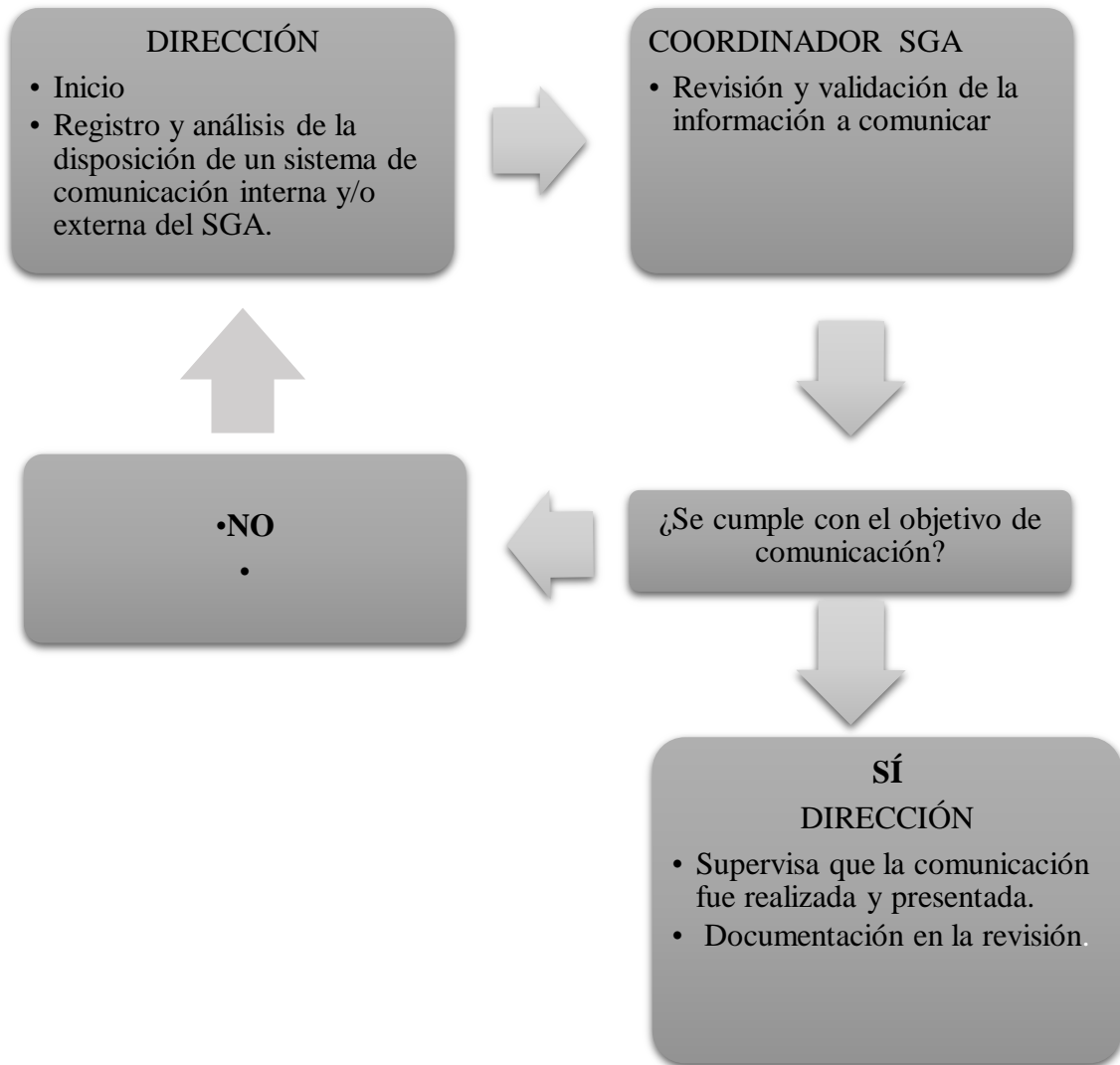
INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°5

| | |
|---|-----------|
| 1. Propósito..... | 92 |
| 2. Diagrama del procedimiento..... | 92 |
| 3. Alcance..... | 92 |
| 4. Referencia..... | 92 |
| 5. Descripción del procedimiento..... | 93 |
| 5.1 Fundamento..... | 93 |
| 5.2 Comunicación interna..... | 93 |
| 5.3 Comunicación externa..... | 93 |
| 6. Asignación de responsables..... | 94 |
| 7. Documentos de apoyo..... | 94 |
| 7.2 Listado de Comunicaciones Emitidas..... | 95 |
| 7.3 Listado de Comunicaciones Recibidas..... | 96 |
| 7.4 Registro de comunicaciones..... | 97 |
| 7.5 Informe de Reclamación..... | 98 |
| 7.6 Registro de Reclamaciones..... | 99 |

1. Propósito

El objeto es el establecimiento de las directrices empleadas para realizar las comunicaciones en la organización, tanto internas como externas, relativas al medio ambiente.

2. Diagrama del procedimiento



3. Alcance

El alcance es a todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

4. Referencia

- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.
- “Manual del SGA”.

5. Descripción del procedimiento

5.1 Fundamento

El responsable del SGA tendrá la tarea de responder ante cualquier petición de información ambiental.

Se dispondrá de la documentación denominada “Listado de Comunicaciones Emitidas” y “Listado de Comunicaciones Recibidas” que permitirá implementar el sistema de comunicación.

Además, estará disponible el documento “Informe de Reclamación” para que los clientes puedan hacer solicitudes de alguna información o para llevar a cabo reclamaciones, las cuales serán solventadas por el responsable del SGA y procederá a su documentación y registro, apoyándose en el documento “Registro de Comunicaciones”.

5.2 Comunicación interna

El responsable del SGA tendrá la misión de comunicar a las demás partes de la organización los aspectos relacionados con comunicación interna, utilizando comunicados escritos, que podrán ser de carácter general o personal. En el caso de que sea un comunicado personal, será necesaria la firma del destinatario, para el control de revisiones del documento correspondiente.

La información referente a comunicación interna a comunicar será la siguiente:

- La política ambiental de la organización.
- Las situaciones extraordinarias que puedan tener lugar en la organización.
- Los metas ambientales.
- La eficacia del programa ambiental llevado a cabo.
- El marco legal actual de la organización y posibles consecuencias del incumplimiento de la legislación pertinente.
- Las evaluaciones del SGA e informes de conclusiones obtenidas.

Además, los empleados podrán comunicar cualquier aspecto referente al SGA usando el “Cuestionario de Ambiente Laboral”. Además, podrán usar el correo electrónico para dirigirse al responsable del SGA en cualquier momento si fuese oportuno.

5.3 Comunicación externa

La organización llevará a cabo las comunicaciones externas mediante cartas, correos electrónicos o comunicaciones verbales.

De esta manera, el responsable del SGA podrá comunicar de manera anual y tras las revisiones del SGA o auditorías la información pertinente.

Esta información a comunicar es la siguiente:

- Política ambiental.
- Las metas ambientales fijadas.

- Posibles situaciones extraordinarias que sucedan en la organización.

Si esta información fuese solicitada, se comunicará a organismos como:

- Concejalía de medio ambiente del ayuntamiento de Abarán.
- Concejalía de urbanismo del ayuntamiento de Abarán.
- Clientes.
- Proveedores.
- Empresas a las que se les has contratado un servicio.

Será necesario la correcta documentación de las comunicaciones externas llevadas a cabo y su registro en el SGA.

6. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

7. Documentos de apoyo

7.1 Listado de Comunicaciones emitidas

| MURCIA ZONE S.L. | LISTADO DE COMUNICACIONES EMITIDAS | | NÚM.REVISIÓN: |
|----------------------------------|---|-------------------------------------|----------------------|
| Remitente | | Destinatario | |
| Fecha envío | | Fecha recepción | |
| <u>ASUNTO</u> | | | |
| <u>Fdo. Remitente</u> | | <u>Fdo. Destinatario</u> | |

7.2 Listado de comunicaciones recibidas

| MURCIA ZONE S.L. | LISTADO DE COMUNICACIONES RECIBIDAS | | NÚM.REVISIÓN: |
|---|--|--|---------------|
| Remitente | | Destinatario | |
| Fecha envío | | Fecha recepción | |
| <p><u>ASUNTO</u></p> | | | |
| <u>Fdo.</u> <u>Remitente</u> | | <u>Fdo.</u> <u>Destinatario</u> | |

7.3 Registro de Comunicaciones

| MURCIA ZONE S.L. | REGISTRO DE COMUNICACIONES | | NUM. REVISIÓN: | | FECHA: |
|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| N.º Solicitud | Fecha Solicitud | Solicitante | Información que solicita | Fecha Respuesta | Observaciones |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

7.4 Informe de reclamación

| MURCIA ZONE S.L. | INFORME DE RECLAMACIÓN | NUM. RECLAMACIÓN: | FECHA: |
|---|-----------------------------------|------------------------------|---------------|
| Nombre y apellidos | | | |
| Inconveniente | | | |
| Responsable | | | |
| Medidas para solventar el problema | | | |
| Resultado | | | |
| Persona o entidad afectada | Fdo.: | Dirección | Fdo.: |

7.5 Registro de reclamaciones

| MURCIA ZONE S.L. | REGISTRO DE RECLAMACIONES | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| N.º Reclamación | Fecha | Acciones correctoras | Resultados y observaciones |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

PROCEDIMIENTO N°6: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°6 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°6 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°6

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 103 |
| 2. Alcance..... | 103 |
| 3. Referencia..... | 103 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 103 |
| 4.1 Generalidades..... | 103 |
| 4.2 Documentación interna..... | 103 |
| 4.3 Documentación externa..... | 104 |
| 4.4 Actualización de la documentación..... | 104 |
| 5. Asignación de responsables..... | 104 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 104 |
| 6.1 Ficha de Documentación en Vigor..... | 106 |
| 6.2 Listado de Documentación Interna..... | 107 |
| 6.3 Listado de Documentación Externa..... | 108 |
| 6.4 Control de la Documentación..... | 109 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento del sistema de actuación de la organización en los temas relacionados con el tratamiento de la información documentada relativa al SGA. Es decir, se establecerá la manera en que se identificará, almacenará, protegerá, distribuirá, actualizará y aprobará dicha información documentada.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Generalidades

La documentación, una vez se haya elaborado, se revisará y aprobará por el responsable o responsables de dichas actividades, antes de proceder a su distribución. Para dejar constancia se cumplimentará los espacios de Aprobado por y Revisado por, y se indicará la fecha del registro.

Además, se señalará el título, revisión, y fecha de inicio de aplicación de dicho documento en las actividades de la organización.

Los documentos aprobados y de uso actual se registrarán en la “Ficha de Documentación en Vigor”. A continuación, se procederá a su distribución, siendo esta tarea responsabilidad del responsable del SGA.

4.2 Documentación interna

En cuanto a la documentación interna, se tendrá como primordial estos aspectos:

- La metodología de realización de las actividades.
- Las responsabilidades asociadas a la realización de las actividades.
- Los informes en los que se muestran las fechas de ejecución y los resultados que se han obtenido.
- Mantenimiento de copias en formato papel y en la red informática, controladas por el responsable del SGA.
- En la red informática, la copia de la documentación estará en modo lectura y escritura para el responsable del SGA, mientras que para el resto del personal estará únicamente en modo lectura.

En el documento de apoyo denominado “Listado de Documentación Interna” queda recogida esta documentación.

4.3 Documentación externa

De la misma manera que para la documentación interna, para la documentación externa se usará el documento denominado “Listado de Documentación Externa”, que se basa en requisitos y disposiciones similares.

En concreto, cuando se produzca alguna modificación o actualización de la Legislación vigente, el responsable del SGA tendrá la labor de documentarlo.

La documentación externa a tener en cuenta y a actualizar es la siguiente:

- Anualmente, la política ambiental.
- Los requerimientos legislativos, anualmente.
- Situaciones de emergencia, cuando se de dicha situación.
- Los Objetivos ambientales, también anualmente.

4.4 Actualización de la documentación

La actualización de la documentación la llevará a cabo el responsable del SGA. Cualquier documento podrá ser actualizado si fuese necesario.

Las actividades para implementar las actualizaciones necesarias de la documentación son:

- Redacción y señalización de los cambios realizados en la documentación
- Cambio en el número de revisión y actualización de fecha de modificación.
- Aprobación de los cambios realizados por parte de la dirección.
- Sustitución del documento antiguo por el documento modificado.
- Distribución del nuevo documento a las partes interesadas para su conocimiento.
- Documentar el antiguo documento con la palabra Obsoleto, y mantenerlo durante un tiempo de retención fijado, en principio dos años, por si fuese útil o si procediese su recuperación.

Se dispondrá de un documento denominado “Control de la Documentación” en el que se rellenarán los siguientes aspectos:

- Nombre del documento.
- Tiempo de retención.
- Recuperación.
- Copia archivada.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

6. Documentos de apoyo

PROCEDIMIENTO N°7:
PAUTAS PARA LA
PLANIFICACIÓN Y CONTROL
OPERACIONAL

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°7 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°7 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°7

| | |
|--|------------|
| 1. Propósito..... | 113 |
| 2. Alcance..... | 113 |
| 3. Referencia..... | 113 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 113 |
| 5. Asignación de responsables..... | 113 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 113 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de las pautas para el control y adecuado funcionamiento de todas las operaciones de la actividad comercial de Murcia Zone S.L.

Como ya se ha mencionado, estas operaciones tienen asociados impactos ambientales que resultan significativos, por lo que serán de especial cuidado por parte de la organización en busca del óptimo desempeño ambiental.

2. Alcance

Todo el entorno de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.

4. Descripción del procedimiento

Las actividades que tendrán asociadas un control operacional son las siguientes:

- Almacenaje de productos en la nave industrial.
- Condiciones sanitarias y de salubridad.
- Mantenimiento de los equipos e instalaciones.
- Gestión de residuos generados.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

6. Documentos de apoyo

- Procedimiento nº7.1: Almacenaje de productos en la nave industrial.
- Procedimiento nº7.2: Condiciones sanitarias y de salubridad.
- Procedimiento nº7.3: Mantenimiento de los equipos e instalaciones.
- Procedimiento nº7.4: Gestión de residuos generados.

PROCEDIMIENTO N°7.1: ALMACENAJE DE PRODUCTOS EN LA NAVE INDUSTRIAL

| | |
|------------------------|---------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°7.1 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°7.1 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°7.1

| | |
|--|------------|
| 1. Propósito..... | 117 |
| 2. Alcance..... | 117 |
| 3. Referencia..... | 117 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 117 |
| 4.1 Generalidades..... | 117 |
| 4.2 Control de las instalaciones..... | 117 |
| 4.3 Obligación y responsabilidad del titular..... | 117 |
| 5. Asignación de responsables..... | 117 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 117 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de directrices para el correcto almacenaje de productos en la nave industrial propiedad de la organización.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.
- “Norma UNE EN 15629:2009, de almacenaje en estanterías metálicas. Especificación de los equipos de almacenaje”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Generalidades

Las operaciones relacionadas con el almacenamiento de productos, carga, descarga y transporte dentro del almacén, se regirán por la “Norma UNE EN 15629:2009, de almacenaje en estanterías metálicas”.

4.2 Control de las instalaciones

Cada cierto tiempo, desde el primer momento en que se inició con la actividad de almacenamiento de los productos con los que comercializa la organización, el propietario tendrá la tarea de presentar al correspondiente órgano competente de la Región de Murcia, un certificado de conformidad de las instalaciones con los requisitos necesarios dispuestos en el reglamento que rige el almacenamiento industrial.

Por otro lado, el órgano autonómico competente correspondiente, podrá disponer inspecciones de las instalaciones cuando sea necesario.

4.3 Obligación y responsabilidad del titular

El propietario de las instalaciones tendrá la responsabilidad de cumplir con los requerimientos especificados en la normativa. Además, el propietario deberá tener contratada un seguro de responsabilidad civil para proteger su actividad de almacenamiento en la organización.

5 Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

6 Documentos de apoyo

No procede

PROCEDIMIENTO N°7.2: CONDICIONES SANITARIAS Y DE SALUBRIDAD

| | |
|------------------------|---------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°7.2 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°7.2 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO 7.2

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 121 |
| 2. Alcance..... | 121 |
| 3. Referencia..... | 121 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 121 |
| 4.1 Generalidades..... | 121 |
| 4.2 Condiciones de seguridad generales en la zona de trabajo..... | 121 |
| 4.3 Orden, limpieza y mantenimiento de las instalaciones..... | 122 |
| 4.4 Condiciones ambientales en las zonas de trabajo..... | 122 |
| 4.5 Iluminación de las zonas de trabajo..... | 122 |
| 4.6 Servicios higiénicos y áreas de descanso a disposición del personal..... | 122 |
| 4.7 Material y áreas de primeros auxilios..... | 123 |
| 5. Asignación de responsables..... | 123 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 123 |

1. Propósito

En este procedimiento se pone de manifiesto los requisitos para que la actividad laboral de los empleados de la organización se lleve a cabo bajo medidas de salubridad adecuadas y de manera segura.

2. Alcance

Todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.
- “Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Generalidades

Se deberán cumplir los criterios establecidos en el “Real Decreto 486/1997, de 14 de abril”, ya mencionado.

Para la dirección será prioridad el mantenimiento de unas condiciones de trabajo libres de peligros que afecten a la integridad del personal, buscando reducir al máximo los posibles riesgos asociados a las labores desempeñadas en la organización.

En los capítulos I y II del Real Decreto a cumplir se pone de manifiesto que la organización se preocupará por el mantenimiento adecuado de lo siguientes aspectos:

- Orden en las instalaciones.
- Áreas de descanso.
- Condiciones constructivas de las instalaciones.
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Instalaciones con sus zonas debidamente señalizadas.
- Servicios higiénicos.
- Instrumentos de protección y servicios.
- Condiciones ambientales adecuadas.
- Zona de trabajo suficientemente iluminado.
- Área e instrumentos de primeros auxilios.
- Información al personal.

4.2 Condiciones de seguridad generales en las zonas de trabajo

De acuerdo al “Anexo I del Real Decreto 486/1997” se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Señalización de las zonas con peligro de desprendimiento o caída de objetos.
- Suelos de las zonas de trabajo fijos, estables, sin irregularidades.
- Tabiques señalizados y correcta colocación de ventanas de manera que no presenten riesgos para el trabajador.
- Vías de circulación señalizadas, con el muelle y rampas adecuadamente diseñadas.
- Existencia de vías y salidas de evacuación, sin la obstaculización de maquinaria, en nuestro caso en referencia a la carretilla elevadora.
- Existencia de sistema de protección contra incendios.
- Instalación eléctrica ajustada a su normativa específica.

La organización cumple con estas consideraciones y se compromete a su mantenimiento y mejora continua.

4.3 Orden, limpieza y mantenimiento de las instalaciones

Tal y como se indica en el “Anexo II del Real Decreto 486/1997”, de aplicación del presente procedimiento, será necesaria la limpieza periódica necesaria, de manera que las zonas de trabajo se conserven en un estado higiénico adecuado para la realización de las actividades. Además, se establece que las instalaciones deberán ser adecuadas en cuanto a permitir la limpieza de los techos, paredes y suelo, así como su mantenimiento.

4.4 Requerimientos ambientales de las áreas laborables

Tal y como se indica en el “Anexo III del Real Decreto 486/1997”, de aplicación en el presente procedimiento, las exposiciones a las condiciones ambientales en las zonas de trabajo, no deberán presentar amenazas para la integridad física del personal.

En este punto, habrá que tener en cuenta las condiciones ambientales concretas del lugar en el que se encuentran las instalaciones de la organización en cuestión.

En concreto, se tendrá como relevante evitar temperaturas y humedades extremas, con temperaturas medias entre 14-25 ° C y con humedades relativas entre el 30-70 %, tanto para los puestos de trabajo desarrollados en la nave industrial, como para los transportistas, los cuales estarán totalmente formados en temas de seguridad y salud referentes a sus labores desarrolladas en Murcia Zone S.L.

4.5 Iluminación de las zonas de trabajo.

Tal y como se indica en el “Anexo IV del Real Decreto 486/1997”, referente a iluminación existente en cada área de trabajo, esta será la adecuada a la actividad que se desarrolle en cada área según sus necesidades de iluminación.

En concreto, Murcia Zone S.L. cuenta con iluminación natural para sus instalaciones, pues está prevista de un adecuado diseño de ventanas y puertas, consiguiéndose la iluminación necesaria. No obstante, la nave esta aprovisionada de iluminación artificial distribuida uniformemente, para complementar la iluminación natural tal y como se especifica en la normativa aplicable.

4.6 Servicios higiénicos y áreas de descanso a disposición del personal

De acuerdo al “Anexo V del Real Decreto 486/1997”, las áreas de trabajo estarán dotadas de agua potable en cantidad suficiente y de fácil acceso. Además, en los puntos de agua se señalará si el agua es o no potable.

Además, los empleados de la organización contarán con vestuarios, duchas, lavabos y retretes, así como una zona de descanso.

4.7 Material y área de primeros auxilios.

Por último, y de acuerdo al Anexo VI, en el área de trabajo deberá existir una zona en la que se disponga de los instrumentos de primeros auxilios necesarios para solventar situaciones de emergencia o accidentes. Estos materiales estarán adecuados al número de trabajadores de la organización y será revisado periódicamente.

Por tanto, se habilitará un espacio destinado a atención de posibles accidentes y donde estará situado un botiquín de emergencias con:

- Desinfectantes.
- Vendas.
- Tijeras.
- Algodón hidrófilo.
- Antisépticos.
- Esparadrapo.
- Guantes desechables.
- Pinzas.
- Gasas estériles.

En esta zona de atención de accidentes se contará con una copia del documento denominado Ficha de Números Telefónicos de Emergencia.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.

6. Documentos de apoyo

No procede.

PROCEDIMIENTO N°7.3: MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES

| | |
|------------------------|---------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°7.3 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|--------------------|------------|-------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°7.3 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°7.3

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 127 |
| 2. Alcance..... | 127 |
| 3. Referencia..... | 127 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 127 |
| 4.1 Limpieza de las instalaciones..... | 127 |
| 4.2 Mantenimiento general de las instalaciones..... | 127 |
| 4.3 Mantenimiento de maquinaria y equipos..... | 127 |
| 5. Asignación de responsables..... | 128 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 128 |
| 6.1 Hoja de Limpieza de las Instalaciones..... | 129 |
| 6.2 Planificación del Mantenimiento de las Instalaciones..... | 130 |
| 6.3 Planificación del Mantenimiento de Maquinaria y Equipos..... | 131 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de las pautas para el mantenimiento de los equipos e instalaciones de manera correcta en la organización.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Limpieza de las instalaciones

Será necesario mantener en óptimo estado de limpieza y adecuadamente conservadas las instalaciones, por lo que la organización subcontratará personal externo para estas tareas. Para controlar esta actividad se cuenta con el documento de apoyo “Hoja de Limpieza de las Instalaciones”.

4.2 Mantenimiento general de las instalaciones

Para llevar a cabo esta tarea de mantenimiento será fundamental la participación del personal de la organización.

Se tendrá en cuenta en este mantenimiento:

- Estado y conservación del equipo de iluminación interna.
- Estado y conservación del suelo de la nave industrial.
- Estado de conservación de la pintura en todas las instalaciones

Para llevar a cabo la tarea de mantenimiento de las instalaciones se contará con el documento de apoyo denominado “Planificación del Mantenimiento de las Instalaciones”, que será tratado por los responsables correspondientes a cada área de la organización.

Finalmente, el documento será revisado y archivado por el responsable del SGA

4.3 Mantenimiento de maquinaria y equipos

La maquinaria y equipos de la organización deberán ser conservados consiguiendo optimizar de esta manera recursos económicos e impactos ambientales en Murcia Zone S.L. Esta labor la llevarán a cabo los empleados responsables correspondientes a cada equipo o maquinaria.

Murcia Zone S.L. cuenta con:

| MÁQUINARIA Y EQUIPOS DE MURCIA ZONE S.L. |
|---|
| 2 camiones |
| 2 carretillas elevadoras |
| 1 compresor de aire |
| Estanterías convencionales metálicas |
| Muelle de carga y descarga |
| Puerta automática aparcamiento camiones |
| 1 frigorífico |
| 2 impresoras |
| Dos ordenadores de mesa |
| 2 sistemas de aire acondicionado |

Para documentar el mantenimiento de maquinaria y equipos, se usará el documento de apoyo “Planificación del Mantenimiento de Maquinaria y Equipos”.

En caso de que los responsables de cada maquinaria o equipo observarán fallos o anomalías, lo registrarán y comunicarán al director de la organización, mediante la comunicación interna, para que se tomen las medidas adecuadas, como la contratación de agentes externos para la reparación o separación de los elementos afectados.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA
- Personal de la organización.

6. Documentos de apoyo

6.1 Hoja de Limpieza de las Instalaciones

| MURCIA ZONE S.L. | HOJA DE LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|-------------------------|--|-----------------------|---------------|
| Fecha | Acción realizada | Observaciones | Firma |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Realizado por | Fdo.: | Comprobado por | Fdo.: |

6.2 Planificación del Mantenimiento de las Instalaciones

| MURCIA ZONE S.L. | PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|-------------------------|---|-----------------------|---------------|
| Fecha | Instalación revisada | Observaciones | Estado |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Realizado por | Fdo.: | Comprobado por | Fdo.: |

6.3 Planificación del Mantenimiento de Maquinaria y Equipos

| MURCIA ZONE S.L. | PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|------------------|---|----------------|--------|
| Fecha | Elemento revisado | Observaciones | Estado |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Realizado por | Fdo.: | Comprobado por | Fdo.: |

PROCEDIMIENTO N°7.4: **GESTIÓN DE RESIDUOS** **GENERADOS**

| | |
|------------------------|---------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°7.4 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°7.4 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°7.4

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 135 |
| 2. Alcance..... | 135 |
| 3. Referencia..... | 135 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 135 |
| 5. Asignación de responsables..... | 135 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 136 |
| 6.1 Historial de recogida de residuos..... | 136 |

1. Propósito

En el presente procedimiento se establece los criterios con los que se gestionarán los residuos producto de la actividad de la organización, su almacenamiento y reciclaje.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015” (AENOR, 2015).

4. Descripción del procedimiento

De la actividad de la empresa solo se generan residuos de tipo no peligroso, como ya se adelantó en el análisis realizado en el manual del SGA. Estos residuos proceden del embalaje de productos, por lo que los principales residuos son plástico y cartón. No obstante, cabe recordar que como se expuso en el “Manual del SGA”, la totalidad de los residuos generados son:

| Residuos generados |
|--------------------------|
| Papel |
| Cartón |
| Tóner(impresoras) |
| Plásticos |
| Aceites de los vehículos |
| Pilas gastadas |
| Lámparas |

Los residuos serán recogidos y colocados en su lugar correspondiente por cada persona responsable en el área de generación de dicho residuo.

Para los residuos de papel y cartón y su posterior reciclaje, se usarán los contenedores azul y amarillo respectivamente, que se encuentran en las inmediaciones de las instalaciones. El resto de residuos, serán transportados a sus puntos de depósito adecuados habilitados, o bien se valorará la posibilidad de contratar algún agente externo para su recogida, quedando constancia de estas decisiones en el documento de apoyo “Historial de Recogida de Residuos”.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA

PROCEDIMIENTO N°8: PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°8 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°8 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°8

| | |
|--|-----|
| 1. Propósito..... | 140 |
| 2. Alcance..... | 140 |
| 3. Referencia..... | 140 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 140 |
| 4.1 Generalidades..... | 140 |
| 4.2 Identificación de la procedencia de los riesgos..... | 140 |
| 4.3 Plan de emergencias..... | 140 |
| 4.4 Normas de seguridad..... | 141 |
| 5. Asignación de responsables..... | 141 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 142 |
| 6.1 Plan de Emergencia..... | 143 |
| 6.2 Ficha de Números Telefónicos de Emergencia..... | 144 |
| 6.3 Hoja de Simulacros..... | 145 |
| 6.4 Instrucciones de Seguridad..... | 146 |

1. Propósito

El objeto a conseguir es el establecimiento de las directrices a seguir en las actividades y procesos relacionados con la gestión ambiental, ante posibles situaciones de emergencia en las que el medio ambiente se vea afectado, buscando disminuir los problemas en el medio ambiente originados de estas situaciones extraordinarias.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001:2015” (AENOR, 2015).

4. Descripción del procedimiento

4.1 Generalidades

Se tomará como situaciones de emergencia aquellos casos imprevistos que sean una amenaza potencial para el bienestar medioambiental, y que precisen de la toma de acciones oportuna inmediata.

Murcia Zone S.L. solventará estas situaciones extraordinarias en el tiempo y de la manera adecuada, sirviéndose de los recursos pertinentes.

Para la elaboración del “Plan de Emergencia”, se seguirá el procedimiento detallado a continuación en los siguientes apartados.

4.2 Identificación de la procedencia de los riesgos

La procedencia de los riesgos puede ser:

- Interna: si procede de la actividad directa de la organización y de su ámbito.
- Externa: en este caso los riesgos proceden de desastres naturales o de accidentes que ocurren fuera del ámbito de la organización de los que puede verse afectada.

4.3 Plan de emergencia

El objetivo de esta planificación de respuesta ante emergencias en Murcia Zone S.L. es la mitigación y prevención de los efectos adversos que puedan originar las situaciones de emergencia en la organización, tanto para las personas empleadas como para las instalaciones de la organización.

Además, este Plan complementa los demás procedimientos y actividades ya descritas en este documento para la prevención y planificación en el desarrollo óptimo del SGA. Si ocurriera una situación que no haya sido planteada en el SGA, este Plan permitirá solventar las dificultades a las que se exponga la organización.

El “Plan de Emergencia” de la organización hará hincapié en los aspectos siguientes:

- Actividad afectada.
- Clasificación y distinción de los casos de emergencia posibles.
- Definición de responsables y tareas para la ejecución del Plan.
- La mitigación y prevención de los impactos asociados.
- Uso adecuado del sistema de comunicaciones.
- Medios necesarios.

Si no se pudiera cumplir con las pautas del “Plan de Emergencia”, estas situaciones tendrán que ser recogidas como no conformidades, y será necesaria la elaboración de acciones correctoras para intentar solventar las dificultades existentes. Se procederá a su documentación y registro.

El “Plan de Emergencia” se revisará con una periodicidad anual. No obstante, también se procederá a su revisión después de situaciones de emergencia reales.

Con cierta periodicidad se llevarán a cabo simulacros del “Plan de Emergencia”, con el fin de poner a prueba su efectividad. Estos simulacros serán organizados por el responsable del SGA, y en ningún caso se pondrá en riesgo el bienestar medio ambiental. Además, para la documentación de los simulacros realizados se cuenta con el documento de apoyo denominado “Hoja de Simulacros”.

Finalmente, también se contará con el documento “Ficha de Números Telefónicos de Emergencia”, puesta a disposición del personal para su uso en situaciones de emergencia.

4.4 Normas de seguridad

Se contará con el documento de apoyo denominado “Instrucciones de Seguridad”, en donde se presentará información relacionada con el funcionamiento normal de las instalaciones e información relativa a casos de emergencia y su correcto tratamiento.

Estas pautas serán de aplicación para todos los empleados de Murcia Zone S.L.

Se incluirá en este documento:

- Localización de los instrumentos y zonas de primeros auxilios.
- Indicaciones para situar los instrumentos a usar contra incendios.
- Acciones terminantemente prohibidas en las instalaciones.

El responsable del SGA tendrá la tarea de comunicación a los empleados para la puesta en conocimiento de esta documentación, así como de su control y revisión.

En caso de que ocurrieran situaciones que no se pudieran controlar, se registrarán como no conformidades y se tomarán las acciones correctoras que resulten necesarias.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador SGA.
- Empleados.

6. Documentos de apoyo

6.1 Plan de Emergencia

| MURCIA ZONE S.L. | PLAN DE EMERGENCIA | | NUM. REVISIÓN: | FECHA: | |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--|---------------------|--|
| Caso de emergencia | Responsable | Protocolo a seguir | Mitigación de impactos y prevención | Comunicación | Medios necesarios a emplear |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Realizado por | Fdo.: | | Revisado por | Fdo.: | |

6.2 Ficha de Números Telefónicos de Emergencia

| MURCIA ZONE S.L. | FICHA DE NÚMEROS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|--|---|-----------------------|---------------|
| Organismo | | Teléfono | |
| Emergencias | | 112 | |
| Bomberos Cieza (Parque de bomberos más cercano a la localización de Murcia Zone S.L.) | | 968 76 33 47 | |
| Bomberos Murcia | | 968 25 60 80 | |
| Protección Civil Abarán | | 620 866 878 | |
| Policía Local de Abarán | | 968 770 066 | |
| Incidencia y averías Iberdrola | | 968 28 52 00 | |
| Centro de Salud Abarán (Urgencias) | | 968 45 15 33 | |
| Hospital Virgen del Arrixaca (Urgencias) | | 968 36 95 00 | |

6.3 Hoja de Simulacros

| MURCIA ZONE S.L. | HOJA DE SIMULACROS | NUM. REVISIÓN: | | FECHA: |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Fecha | Caso de emergencia | Responsables | Incidencias ocurridas | Acciones correctoras |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

6.4 Instrucciones de Seguridad

| MURCIA ZONE S.L. | INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|--|---|--|--------|
| Instrumentos de uso contra incendios | | | |
| Extintores | Señalización y alarmas | Alumbrado de emergencia | |
| <p>- Se dispone de extintores contra incendios distribuidos conforme a la normativa vigente.</p> | <p>- Las puertas están adecuadamente señalizadas.</p> <p>- Existen alarmas accionadas por pulsador.</p> | <p>- Salida de emergencia.</p> <p>-Pasillos.</p> | |
| Instrumentos y zona de primeros auxilios | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Se dispone de una zona habilitada para atender posibles accidentes en la zona de vestuarios. • Se cuenta con el botiquín para primeros auxilios completamente equipado. • En esta zona habrá un ejemplar de Ficha de Números Telefónicos de Emergencia. | | | |
| Acciones terminantemente prohibidas por la organización | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Está prohibido fumar dentro de la zona de almacén, oficinas o en cualquiera de los vehículos. • No se permite tirar residuos en las inmediaciones de las instalaciones. • Prohibido el depósito de residuos en un lugar distinto al asignado para su reciclaje. • Prohibido el uso de iluminación artificial cuando la natural sea suficiente y adecuada. | | | |

PROCEDIMIENTO N°9: **EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

| | |
|------------------------|-------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°9 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°9 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°9

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 150 |
| 2. Alcance..... | 150 |
| 3. Referencia..... | 150 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 150 |
| 4.1 Fundamento..... | 150 |
| 4.2 Referencia..... | 150 |
| 4.3 Evaluación de los Requisitos Legales..... | 150 |
| 4.3.1 Revisión de la Memoria Identificativa de Requisitos legales..... | 150 |
| 4.3.2 Evaluación en la Inspección y Comprobación por la Dirección..... | 150 |
| 4.3.3 Protocolo a Seguir en caso de no cumplimiento..... | 151 |
| 4.4 Evaluación de Programas Ambientales..... | 151 |
| 5. Asignación de responsables..... | 152 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 152 |
| 6.1 Análisis de los programas ambientales..... | 153 |

1. Propósito

El objetivo que se sigue es fijar las pautas para la comprobación y análisis de la efectividad de los métodos y medios usados en busca del cumplimiento de las metas ambientales, así como el cumplimiento de los requisitos legales que se fijaron y que Murcia Zone S.L. se comprometió a cumplir.

2. Alcance

A todo el ámbito de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Norma UNE-EN-ISO 14001”.
- “Manual del SGA”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Fundamento

El responsable del SGA evaluará y medirá aquellos aspectos ambientales que se catalogaron como significativos previamente, y lo realizará en principio con una periodicidad anual.

4.2 Referencia

Para realizar el análisis de evaluación, la referencia tomada serán los datos de la evaluación anterior referente a cada aspecto ambiental en cuestión. Cuando algún aspecto ambiental supere los niveles del estudio anterior, habrá que actualizar dicha referencia y proceder a su registro y documentación.

4.3 Evaluación de los requisitos legales

Los requerimientos legislativos que Murcia Zone S.L. determinó a cumplir dentro de su programa de gestión ambiental, estarán sometidos a seguimiento y evaluación.

El procedimiento queda explicado a continuación.

4.3.1 Revisión de la Memoria Identificativa de Requisitos legales y otros Requisitos

El responsable del SGA evaluará los requerimientos legales recogidos en la documentación “Memoria Identificativa de Requisitos Legales y otros Requisitos”. El objetivo será comprobar la vigencia de dichos requisitos y si se han producido variaciones de la legislación. Además, en el documento “Lista de Control de Requisitos Legales y otros Requisitos” se dejará constancia del cumplimiento por parte de Murcia Zone S.L. o no de dichos requerimientos, así como demás conclusiones obtenidas de estas revisiones periódicas realizadas anualmente.

4.3.2 Evaluación en la Inspección y Comprobación por la Dirección

Se evaluará también el cumplimiento de los requerimientos legislativos en esta revisión realizada con carácter anual por parte del director de Murcia Zone S.L, dejando constancia en el documento destinado a tal fin.

4.3.3 Protocolo a seguir en caso de no cumplimiento

En el supuesto de que no se satisfagan los requerimientos legales, esto será registrado como no conformidad y se anotará en el documento destinado a dicho registro. Además, se tomarán las acciones correctoras que hagan posible el cumplimiento de tales requisitos para solventar dicha no conformidad.

4.4 Evaluación de programas ambientales

Se someterán a evaluación los programas ambientales, con el objetivo de verificar si se cumplen las metas que se fijaron. Para ello, al finalizar un programa ambiental, se analizará con respecto a las conclusiones finales obtenidas del mismo programa en el estudio anterior, teniendo en cuenta las modificaciones posibles que ya se hayan realizado. Para la documentación de evaluación de estos programas se elabora el documento de apoyo “Análisis de los Programas Ambientales”.

En concreto, se analizará para cada programa ambiental:

- **Programa ambiental nº.1, reducción del consumo de agua:** se evaluará y comparará el ahorro obtenido en el consumo del año anterior para verificar la eficacia de los filtros de ahorro, y se tomarán las medidas oportunas para seguir mejorando continuamente.
- **Programa ambiental nº.2: minimizar la energía consumida:** se compararán los resultados con el consumo del año anterior en kW, y así sucesivamente en los años posteriores para verificar que la instalación de las luces led ha sido efectiva, y se tomarán las acciones correctoras necesarias si se observará situaciones desfavorables.
- **Programa ambiental nº.3, formación ambiental del personal:** para valorar las capacidades adquiridas por los empleados en el campo medioambiental, serán suficientes las encuestas de trabajo realizadas. No obstante, el director podrá llevar a cabo entrevistas para verificar el éxito del programa de formación ambiental.
- **Programa ambiental nº.4, reducción de residuos:** verificación de los volúmenes de residuos generados con respecto a años anteriores y evaluación de la correcta separación de residuos en cada puesto de trabajo.
- **Programa ambiental nº.5, mejora de equipos:** en general, se verificará en cada evaluación que los cambios que se hayan llevado a cabo en los equipos existentes hayan permitido mejorar tanto ambientalmente como económicamente. En concreto, en el caso de la medida de cambio de carretilla elevadora de motor de combustión a eléctrico, se evaluará por un lado la reducción de emisiones de gases que en principio sería obvia con el cambio, pero por otro lado se comprobará si el coste elevado que tiene este cambio se compensa con el ahorro en combustible frente al consumo eléctrico que tendrá la nueva carretilla.

- **Programa ambiental n°.6, minimizar la emisión de gases de combustión a la atmósfera:** se verificará que los medios de transporte de la empresa cumplen con la normativa referente a emisiones. En cuanto a la medida de estudio de las mejores rutas de reparto, esta se actualizará en cada evaluación comparando el número de salidas o albaranes de los camiones, con las de la evaluación anterior, y verificando que se hayan optimizado, lo que se traduce en menores emisiones a la atmósfera por parte de Murcia Zone S.L.

5. Asignación de responsables

- Coordinador del SGA.
- Responsable del SGA.

6. Documentos de apoyo

- “Memoria identificativa de Requisitos Legales y otros requisitos”.
- “Lista de Control de Requisitos Legales y otros Requisitos”.
- “Memoria de no conformidades”.
- “Análisis de los Programas Ambientales”.

PROCEDIMIENTO N°10: **AUDITORÍA INTERNA**

| | |
|------------------------|--------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°10 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°10 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°10

| | |
|--|------------|
| 1. Propósito..... | 157 |
| 2. Alcance..... | 157 |
| 3. Referencia..... | 157 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 157 |
| 4.1 Fundamento..... | 157 |
| 4.2 Metodología..... | 157 |
| 4.3 Acciones correctoras..... | 157 |
| 5. Asignación de responsables..... | 158 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 158 |
| 6.1 Resultados Obtenidos de la Auditoría Interna..... | 159 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de las pautas para la puesta en marcha y práctica de las auditorías internas en Murcia Zone S.L, para verificar el éxito del control de las actividades cuyas directrices se presentan en los procedimientos al mismo tiempo que se verifica la eficacia de los mismos.

2. Alcance

A todo el entorno de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001”.
- “Norma UNE-EN-ISO 19011:2018”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Fundamento

El responsable del SGA, se encargará de el plan de auditorías en colaboración con el coordinador del SGA, teniendo en cuenta:

- El área de Murcia Zone S.L. donde se realizará la auditoría.
- Metodología a seguir para su desarrollo.
- Fechas en las que se realizará y periodicidad de realización.
- Registro de la actividad de auditoría.

4.2 Metodología

El responsable del SGA avisará con la antelación suficiente a los empleados de cada tarea y área de la organización de la proximidad de la actividad de auditoría mediante la comunicación interna.

Una vez que ha finalizado la actividad de auditoría interna, el responsable del SGA comentará con el responsable de la zona que se auditó los resultados obtenidos en una reunión. Estas situaciones se registrarán en el documento de apoyo denominado “Informe de Resultados obtenidos de la Auditoría Interna”.

En el caso de una auditoría interna llevada a cabo por un consultor externo, la metodología será la ya explicada, pero teniendo en cuenta que la documentación para registro será la usada habitualmente por dicho agente externo.

4.3 Acciones correctoras

Si se encontrarán no conformidades tras la práctica de las auditorías internas, se propondrán las acciones correctoras oportunas que el responsable del SGA comentará con los responsables

de cada área en las reuniones que tenga con estos tras la realización de dichas auditorías. Estas situaciones serán recogidas en el procedimiento documentado nº12. Además, la actividad correctora que se decida implementar, estará sujeta a futuras auditorías para verificar la eficacia que ha tenido su implantación y si procede modificaciones.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinado del SGA.

6. Documentos de apoyo

6.1 Resultados Obtenidos de la Auditoría Interna

| | | | |
|--|---|------------------------------|---|
| MURCIA ZONE S.L. | RESULTADOS OBTENIDOS DE LA AUDITORÍA INTERNA | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
| Encargado de la auditoría | <input type="checkbox"/> Auditor interno | | <input type="checkbox"/> Consultor externo |
| Nombre auditor | | | |
| Área objeto de auditoría | | | |
| Fecha de aviso de realización de auditoría | | | |
| Normativa y requisitos | | | |
| Encargado de la zona objeto de auditoría | | | |
| ¿No conformidad? | | | |
| Informe de la auditoría realizada | | | |
| Informe de actividad correctiva por parte del consultor externo (En caso de que proceda) | | | |
| La no conformidad ha sido aclarada <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO | Fecha prevista de cierre: | Fecha real de cierre: | Encargado de la empresa: |
| Acción correctora propuesta | | | |
| Informe de aceptación (a completar por Murcia Zone S.L.) | | | |
| Aceptación <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO | Observaciones: | | |
| AUDITOR | FIRMADO POR | REVISADO POR | FECHA |
| | | | |

PROCEDIMIENTO N°11: INSPECCIÓN Y CONTROL POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

| | |
|------------------------|--------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°11 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°11 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°11

| | |
|---|------------|
| 1. Propósito..... | 163 |
| 2. Alcance..... | 163 |
| 3. Referencia..... | 163 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 163 |
| 5. Asignación de responsables..... | 163 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 163 |
| 6.1 Inspección y Control por la Dirección..... | 164 |
| 6.2 Registro de Reuniones..... | 165 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de las directrices que usará la dirección de Murcia Zone S.L. para llevar a cabo la actividad de revisión del SGA implantado.

2. Alcance

A todo el entorno de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Norma UNE-EN-ISO 14001”.
- “Manual del SGA”.

4. Descripción del procedimiento

El director de Murcia Zone S.L. tendrá la responsabilidad de revisar anualmente el programa de gestión ambiental. Para ello, analizará los resultados obtenidos de numerosas actividades de evaluación que se desarrollan en el plan ambiental como lo son las auditorías practicadas, los resultados de la encuesta laboral y planes llevados a cabo debido a las propuestas de las partes interesadas.

La dirección decidirá de acuerdo a las conclusiones que extraiga de estas revisiones los cambios susceptibles a realizar en el SGA, en cuanto a modificación de metas ambientales, procedimientos o medios y recursos usados para lograr los objetivos.

Esta revisión y control se realizará anualmente. No obstante, se realizará también en otro momento debido a cambios en la legislación que afecten a los requerimientos legales que la empresa suscribió, modificaciones de la política ambiental o cambios en las metas ambientales.

Para la documentación del resultado que se obtenga de este proceso de revisión se contará con el documento de apoyo denominado “Inspección y Control por la Dirección”.

Además, cuando el director lo considere oportuno, convocará una reunión con el personal para comunicar las acciones que se desarrollarán para solventar los inconvenientes encontrados en dichas inspecciones. Para el registro de estas reuniones el director usará el documento denominado “Registro de Reuniones”.

5. Asignación de responsables

- Coordinador del SGA.
- Responsable del SGA.

6. Documentos de apoyo

- “Resultados Obtenidos de la Auditoría Interna”.
- “Inspección y Control por la Dirección”.
- “Registro de Reuniones”.

6.1 Inspección y Control por la Dirección

| MURCIA ZONE S.L. | INSPECCIÓN Y CONTROL POR LA DIRECCIÓN | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|-----------------------------|---|----------------|--------------------------------------|
| Aspecto sometido a revisión | Nivel de cumplimiento | | Acciones a llevar a cabo y objetivos |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Procede copia para | <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Coordinador del SGA <input type="checkbox"/> Personal | | |
| Realizado por | Fdo.: | Revisado por | Fdo.: |

6.2 Registro de reuniones

| MURCIA ZONE S.L. | REGISTRO DE REUNIONES | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
|---------------------------------------|---|--|-------------|
| Número de reunión | | | |
| Motivo | | | |
| Personas involucradas | <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Coordinador del SGA <input type="checkbox"/> Personal | | |
| Análisis | | | |
| Observaciones | | | |
| Acciones a implantar | Elaborado por | Revisado por | Firmado por |
| | | | |
| Fecha estimada para siguiente reunión | | Posibles temas a tratar en la siguiente reunión fijada | |

PROCEDIMIENTO N°12: NO CONFORMIDAD, ACCIONES CORRECTORAS

| | |
|------------------------|--------------------|
| DOCUMENTO | PROCEDIMIENTO N°12 |
| CREADO POR | DIRECCIÓN |
| NÚMERO REVISIÓN | 0 |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Firma: | Firma: | |

| | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | PROCEDIMIENTO N°12 | NÚMERO DE REVISIÓN: 0 |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|

INFORME DE CAMBIOS REALIZADOS

| Razón de la modificación | Edición inicial | Edición final | Fecha |
|---------------------------------|------------------------|----------------------|--------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| CONTROL DE EMISIÓN | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|
| REVISIÓN | APROBACIÓN | FECHA |
| | | |
| Fdo.: | Fdo.: | |

INDICE DEL PROCEDIMIENTO N°12

| | |
|--|------------|
| 1. Propósito..... | 169 |
| 2. Alcance..... | 169 |
| 3. Referencia..... | 169 |
| 4. Descripción del procedimiento..... | 169 |
| 4.1 Procedimiento tras la identificación de una no conformidad..... | 169 |
| 4.2 Metodología para la actividad correctora..... | 169 |
| 4.3 Metodología para las acciones preventivas..... | 170 |
| 5. Asignación de responsables..... | 170 |
| 6. Documentos de apoyo..... | 170 |
| 6.1 Registro de No Conformidades..... | 171 |
| 6.2 Registro de Actividad Correctora..... | 172 |
| 6.3 Registro de Acciones Preventivas..... | 172 |

1. Propósito

El objetivo es el establecimiento de la metodología a desarrollar para el tratamiento de no conformidades encontradas y el establecimiento de la actividad correctora derivada de dichas no conformidades.

2. Alcance

A todo el entorno de Murcia Zone S.L.

3. Referencia

- “Manual del SGA”.
- “Norma UNE-EN-ISO 14001”.

4. Descripción del procedimiento

4.1 Procedimiento tras la identificación de una no conformidad

Cuando una no conformidad sea detectada, el procedimiento a seguir será el siguiente:

- Comunicar inmediatamente a la dirección de la anomalía ocurrida.
- Registro de la no conformidad presentada.
- Estudio de los sucesos que originaron dicha no conformidad.
- Establecimiento de un plan de acción para solventar el inconveniente.
- Revisión y aprobación de las acciones correctoras del plan de acción sugerido.
- Implementación de las acciones correctoras.

Una vez finalizado este proceso de tratamiento se procederá al registro en el documento de apoyo “Listado de Control de No Conformidades”.

4.2 Metodología para la actividad correctora

El responsable del SGA implementará las acciones correctoras para solventar las no conformidades. Para esto, se pondrá en contacto con el personal involucrado en la actividad correctora a realizar, y estimarán y decidirán los métodos y recursos a emplear, así como los tiempos de ejecución

Además, las acciones correctoras estarán sometidas a un constante seguimiento para asegurar que estén siendo útiles y se realicen adecuadamente conforme a lo planeado, y en los tiempos fijados.

Finalmente, terminado el tiempo de ejecución de la acción correctora, el responsable del SGA registrará los resultados obtenidos de estas actividades y las registrará en el documento “Listado de Control de Actividad Correctora”.

4.3 Metodología para las acciones preventivas

Las acciones de prevención serán usadas ante la repetición notoria de no conformidades en la implantación adecuada del SGA. Por tanto, el responsable del SGA se servirá del “Listado de Control de No Conformidades” y del “Listado de Control de Actividad Correctora” para establecer acciones preventivas en base al análisis y conclusiones que extraiga de estos documentos.

Para el registro de acciones preventivas estará habilitado el documento denominado “Listado de control de Acciones Preventivas”, donde se indicará los plazos de ejecución y el método a desarrollar para dicha acción preventiva.

5. Asignación de responsables

- Responsable del SGA.
- Coordinador del SGA.
- Personal de Murcia Zone S.L.

6. Documentos de apoyo

6.1 Listado de Control de No Conformidades

| | | | |
|---|---|--|---------------------------------------|
| MURCIA ZONE S.L. | LISTADO DE CONTROL DE NO CONFORMIDADES | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
| <u>Procedencia</u> | | | |
| <input type="checkbox"/> Aspectos ambientales | | <input type="checkbox"/> Documentación ambiental | |
| <input type="checkbox"/> Requisitos Legales | | <input type="checkbox"/> Auditorias | |
| <input type="checkbox"/> Evaluaciones del SGA | | <input type="checkbox"/> Otra procedencia | |
| <u>Detalles de la No Conformidad</u> | | | |
| <u>Inconvenientes derivados</u> | | | |
| <u>Acciones a realizar frente a la No Conformidad (Si procede)</u> | | | |
| Revisión | Aprobado por | Fecha de ejecución acción correctora | Fecha de fin acción correctora |
| Fdo.: | Fdo.: | | |

6.2 Listado de Control de Actividad Correctora

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------|
| MURCIA ZONE S.L. | LISTADO DE CONTROL DE ACTIVIDAD CORRECTORA | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
| <p><u>Procedencia de la acción correctora</u></p> <p> <input type="checkbox"/> Listado de Control de No Conformidades <input type="checkbox"/> Metas Ambientales <input type="checkbox"/> Requisitos Legales <input type="checkbox"/> Auditorias <input type="checkbox"/> Evaluaciones del SGA <input type="checkbox"/> Otra procedencia </p> | | | |
| <p><u>Descripción de la actividad correctora a realizar</u></p> | | | |
| Área afectada | | Plazo de ejecución estimado | |
| <p><u>Resultados observados de la implantación de la actividad correctora</u></p> | | | |
| Director del SGA | Fdo.: | Coordinador del SGA | Fdo.: |

6.3 Listado de Control de Acciones Preventivas

| | | | |
|--|---|------------------------------------|---------------|
| MURCIA ZONE S.L. | LISTADO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS | NUM. REVISIÓN: | FECHA: |
| <u>Procedencia</u> | | | |
| <input type="checkbox"/> Listado de Control de No Conformidades <input type="checkbox"/> Metas Ambientales <input type="checkbox"/> Requisitos Legales <input type="checkbox"/> Auditorias <input type="checkbox"/> Evaluaciones del SGA <input type="checkbox"/> Otra procedencia | | | |
| <u>Detalles de la No Conformidad asociada</u> | | | |
| <u>Descripción de la actividad preventiva a desarrollar</u> | | | |
| Área afectada | | Plazo de ejecución estimado | |
| <u>Resultados observados de la implantación de la actividad de prevención</u> | | | |
| Director del SGA | Fdo.: | Coordinador del SGA | Fdo.: |

10 BIBLIOGRAFÍA

- Aenor. Norma ISO 14001:2015 Sistemas de gestión Ambiental, requisitos de orientación para su uso. AENOR, Madrid. 2015.
- Aenor. Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. AENOR, Madrid. 2018.
- Díez Vázquez J.A Código de Residuos y Sustancias Peligrosas. Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Madrid . 2019 . Accesible on line en: https://www.boe.es/legislacion/codigos/abrir_pdf.php?fich=156_Codigo_de_Residuos_y_Sustancias_Peligrosas.pdf. [27/04/2019].
- Riquelme Piñera A. Implantación de la norma ISO 14001 en una empresa de galvanizados por inmersión en caliente. (Trabajo Fin de Master) Master en Ingeniería ambiental y procesos sostenibles. Universidad Politécnica de Cartagena. 2015.
- Chafer Llopis E. Implantación de la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 a una empresa de producción y distribución de producto fitosanitario. (Trabajo Fin de Grado) Grado en Ingeniería de tecnologías industriales. Universidad Politécnica de Cartagena. 2017.
- Rosario Liberato G. Propuesta para la Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma UNE EN ISO 14001:2015 en una empresa en el sector de la construcción de la República Dominicana. (Trabajo Fin de Master) Máster Universitario en Minería Sostenible. Universidad Politécnica de Madrid. 2017.
- Aenor. Norma UNE EN 15629:2009, de almacenaje en estanterías metálicas. Especificación de los equipos de almacenaje. AENOR. Madrid. 2009.
- Díaz Cruz M.A. Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental para la empresa “Comercializadora y Distribuidora Dizamar S.A.S”. Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Ambiental. Corporación Universitaria Lasallista. Caldas-Antioquía. 2015.

- Rodríguez Roel R. Guía de Seguridad en procesos de Almacenamiento y Manejo de Cargas. FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N°61. 2015. Accesible on line en: <https://www.udc.es/gl/arquivos/sites/udc/prl/procedementos/Guiaxseg.xalmacenam.xyxmanejoxcargas.pdf> [03/05/2019].
- Jiménez Herrero L.M. Transporte y movilidad, claves para la sostenibilidad. Universidad Complutense de Madrid (UCM) y Observatorio de la Sostenibilidad en España. LYCHNOS. 2011. Accesible on line en: http://www.fgcsic.es/lychnos/es_ES/articulos/transporte_movilidad_claves_para_la_sostenibilidad [06/06/2019].
- Cardona A. Cómo reducir la contaminación del transporte por carretera. Sertrans. 2016. Accesible on line en: <https://www.sertrans.es/trasporte-terrestre/como-reducir-contaminacion-transporte-carretera/> [06/06/2019].
- Real Decreto 100/2011, de 28 enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente peligrosas contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación. BOE núm.25, de 29 de enero de 2011. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-1643> [04/05/2019].
- Real Decreto 16/199, de 22 de abril, sobre Vertido de Aguas Residuales Industriales al Alcantarillado. BORM num.97, de 22 de abril de 1999. Accesible on line en: [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1486&IDTIPO=100&RASTRO=c272\\$m](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=1486&IDTIPO=100&RASTRO=c272$m) [06/05/2019].
- Decreto 1439/1972, de 25 de mayo, sobre homologación de vehículos automóviles, en lo que se refiere al ruido por ellos producido. BOE núm.138, de 9 de junio de 1972. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1972-845> [06/05/2019].

- Real Decreto 212/2002, de 22 de febrero, por el que se regulan las emisiones sonoras en el entorno debidas a determinadas máquinas de uso al aire libre. BOE núm.52, de 1 de marzo de 2002. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2002-4099> [06/05/2019].
- Resolución de 13 de septiembre de 2016, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el convenio colectivo de recuperación y reciclado de residuos y materias primas secundarias. BOE núm.230, de 23 de septiembre de 2016. Accesible on line en: <https://www.boe.es/boe/dias/2016/09/23/pdfs/BOE-A-2016-8748.pdf> [06/05/2019].
- Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del Ruido. BOE núm.276, de 18 de noviembre de 2003. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-20976> [07/05/2019].
- Ordenanza de convivencia ciudadana. Ayuntamiento de Abarán. 2008. Accesible on line en: <http://abaran.es/pdf/ordenanza179.pdf> [07/05/2019].
- Decreto 48/1998, de 30 de julio, de protección de medio ambiente contra el ruido. BORM núm.180, de 6 de agosto de 1998. Accesible on line en: https://www.murcia.es/documents/2423107/2455451/decreto_481998_proteccion_medio_ambiente_frente_ruido.pdf [07/05/2019].
- Ley de 11/1997, de 24 de abril de Envases y Residuos de Envases. BOE núm.99, de 25 de abril de 1997. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-8875> [07/05/2019].
- Ley de 4/2009, de 14 de mayo, de protección ambiental integrada de la Región de Murcia. BOE núm.116, de 22 de mayo de 2009. Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-2547> [07/05/2019].

- Estado actual del mercado inmobiliario. Informe 2012. Abarán. Estudio de mercado inmobiliario correspondiente a 2012 para los municipios de la región de Murcia. Accesible on line en: [https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40847&IDTIPO=100&RASTR O=c79\\$m22720,22805](https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=40847&IDTIPO=100&RASTR O=c79$m22720,22805) [22/05/2019].
- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. BOE núm.97, de 23 de abril de 1997 Accesible on line en: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1997-8669>. [22/05/2019].