

Treball Final de Carrera

*IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA DE
GESTIÓ INTEGRADA: ISO 9001:00,
ISO 14001:04 i OHSAS 18001:07, EN
UN CENTRE D'ESTÈTICA I
PERRUQUERIA*

Genís Llobet Just

Enginyeria d'Organització Industrial

Directora: Julita Oliveras i Masramon

Vic, juny de 2008

Resum de Treball Final de Carrera Enginyeria d'Organització Industrial

Títol: Implantació d'un sistema de gestió integrada: ISO 9001:00, ISO 14001:04 i OHSAS 18001:07, en un Centre d'estètica i perruqueria

Paraules clau: gestió per processos, sistema integrat, qualitat, medi ambient, prevenció de riscos laborals

Autor: Genís Llobet Just

Direcció: Julita Oliveras i Masramon

Data: Juny de 2008

RESUM

En aquests últims anys, són moltes les empreses que han optat per la utilització de sistemes de gestió normalitzats, per a garantir la rendibilitat i fiabilitat dels resultats de la implantació del sistema de gestió en qüestió.

A la dècada dels 90 va ser quan la implantació de sistemes de gestió va començar a ser important en la majoria de sectors econòmics. L'evolució en els sistemes de gestió a trets generals va iniciar-se primerament en l'àmbit de la qualitat, seguidament en la gestió ambiental i en última instància en la prevenció de riscos laborals. Aquests tres tipus de sistemes de gestió, en els últims anys s'han anat integrant, de manera que s'han reduït els recursos i els esforços emprats en la gestió, millorant significativament l'eficàcia i l'eficiència d'aquests sistemes.

L'objectiu principal que persegueix aquest projecte, és definir un sistema de gestió que permeti a l'empresa conduir les seves activitats de forma simplificada i ordenada, i que alhora faciliti la informació necessària per a corregir i millorar les activitats.

Un altre objectiu que pretén aconseguir aquest projecte, és el de dissenyar un SGI que aprofiti les sinèrgies generades en els diferents àmbits de la pròpia empresa i fomenti les interaccions entre els diferents nivells de l'organització. En conseqüència, millorarà de forma important els fluxos d'informació dins de l'empresa minimitzant els esforços i la pèrdua d'informació.

El mètode escollit per a la implantació del SGI, ha estat la Gestió per Processos, la qual es basa en la definició i seguiment dels processos de l'empresa, partint de les necessitats del client i acabant quan aquestes estan satisfetes.

En conclusió, a la finalització del present projecte s'obtindrà un SGI, amb tots els processos de l'empresa definits i implantats, que doni compliment a les normes UNE-EN-ISO 9001:00, UNE-EN-ISO 14001:04 i OHSAS 18001:07. Aquest SGI, que s'ha realitzat des d'un punt de vista documental i teòric, suposarà una millora de l'eficàcia operativa dels processos i una important millora competitiva de l'empresa.

ABSTRACT

In the last years, a lot of enterprises have decided to use Standardised Management Systems in order to guarantee the reliability and profitability of the results of the implantation of these Management Systems.

During the 90's, the implantation of management systems started to become important in the majority of economic sectors. In general terms, the evolution of management systems began in the quality field followed by the environmental management systems and finally in the field of Occupational health and safety management systems. Lately, these three types of management systems have been integrated, resulting in a resources reduction and a minimization of the efforts dedicated to management, improving significantly the efficacy and efficiency of these systems.

The main objective of this project is to define an Integrated Management System which permits to conduct the activities of the enterprise simply and in an organized way. At the same time, it is expected to facilitate the necessary information so as to correct and improve the activities.

Another objective of the project is to design an Integrated Management System which profits from the synergies generated between the different areas of the enterprise and promotes the interactions between the different organization levels. In consequence, there will be a noticeable improvement in the information flow reducing the efforts as well as the lost of information.

The methodology which has been selected for the Integrated Management System implantation is the Business Process Management System, which is based in the definition of the processes of the enterprise starting from the costumer needs and finishing when these needs are satisfied.

In conclusion, at the end of this project the enterprise will count with an Integrated Management System, with all the processes defined and implanted, which fulfils the following standards: UNE-EN-ISO 9001:00 UNE-EN-ISO 14001:04 and OHSAS 18001:07. This Integrated Management System, which has been elaborated from a documental and theoretical point of view, will suppose an improvement of the operative efficacy of the processes and an important competitive improvement of the enterprise.

NOMENCLATURA

AC: Acció Correctiva

AP: Acció Preventiva

EE: Equip d'Emergència

GpP: Gestió per Processos

IIAA: Intervenció Integral de l'Administració Ambiental

NC: No conformitat

P.A.: Programa Ambiental

P.P.: Planificació preventiva

PAAP: Planificació Anual de l'Activitat Preventiva

PDCA: "Plan, Do, Check and Act" (Planificar, fer, comprovar i actuar).

PIME: Petita i mitjana empresa

PRL: Prevenció de Riscos Laborals

RRHH: Recursos humans

SGI: Sistema de Gestió Integrada

SGMA: Sistema de Gestió Medi Ambiental

SGPRL: Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals

SPA: Servei de Prevenció Aliè

ÍNDEX

RESUM.....	3
ABSTRACT.....	4
NOMENCLATURA.....	5
ÍNDEX.....	6
1. INTRODUCCIÓ.....	7
2. OBJECTIUS DEL PROJECTE.....	9
3. ANTECEDENTS	11
4. MATERIAL I MÈTODES	15
4.1 MÈTODE.....	15
4.2 FASES DEL PROJECTE	15
4.2.1 Planificació de les activitats	15
4.2.2 Temporalització de les activitats	16
4.2.3 Execució del projecte	18
5. RESULTATS.....	28
6. CONCLUSIONS.....	310
7. BIBLIOGRAFIA.....	312
NORMATIVA	313

1. INTRODUCCIÓ

El projecte que es presenta consisteix en la implantació d'un Sistema de Gestió Integrada (en endavant SGI) en una empresa de serveis, com és un **Centre d'Estètica i Perruqueria**, segons les normes:

- *UNE-EN-ISO 9001:2000*. Sistemas de gestión de la calidad.
- *UNE-EN-ISO 14001:2004*. Sistemas de gestión ambiental.
- *OHSAS 18001:2007*. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

L'empresa sobre la que es realitzarà aquesta implantació, es tracta d'una PIME formada per un únic centre de treball de 150 m² i amb una plantilla de 15 persones. Aquesta empresa va començar la seva activitat al maig de l'any 2004, d'acord amb la llei 3/98 d'Intervenció Integral de l'Administració Ambiental (IIAA).

La implantació d'un SGI, té com a finalitat la millora de la gestió des d'un punt de vista de:

- **Qualitat:** es pretén, bàsicament, la millora de l'atenció al client i la detecció de les seves necessitats, aspecte fonamental per a la supervivència de l'empresa al llarg del temps.
- **Ambiental:** el sistema el que busca és la millora contínua de les activitats que interactuen amb el medi ambient amb la finalitat de reduir els impactes ambientals associats a cadascuna d'elles, ajudant a l'empresa a la millora de la seva imatge respecte de la societat que l'envolta.
- **Prevenió de riscos laborals:** el que es pretén, és la gestió de les activitats que suposin un risc o perill pels treballadors de l'empresa, amb l'horitzó de reduir els accidents laborals a zero.

El conjunt d'aspectes descrits anteriorment, donen a l'empresa un tret diferenciador respecte de la competència, ja que en molts casos són valorats de forma molt positiva per part dels clients, de la societat en general i dels components de la mateixa organització.

Aquest projecte s'ha portat a terme des d'un punt de vista documental, deixant el SGI estructurat en les seves tres branques, preparat per si l'empresa decideix en un futur, certificar aquest sistema per part d'una entitat externa acreditada.

2. OBJECTIUS DEL PROJECTE

L'objectiu principal que persegueix aquest projecte, és definir un sistema de gestió que permeti a l'empresa conduir les seves activitats de forma simplificada i ordenada, i que alhora faciliti la informació necessària per a corregir i millorar les activitats,

Un altre objectiu que pretén aconseguir aquest projecte, és el de dissenyar un SGI que aprofiti de les sinèrgies generades en els diferents àmbits de la pròpia empresa i fomenti les interaccions entre els diferents nivells de l'organització. En conseqüència, millorarà de forma important els fluxos d'informació dins de l'empresa minimitzant els esforços i la pèrdua d'informació. A través d'aquest sistema, es pretén també facilitar al màxim la creació de l'Àrea de gestió de la Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals.

Per altra banda, el SGI ha de permetre:

- Una major eficiència en la presa de decisions per part de la direcció, al disposar d'una visió global de l'empresa i dels sistemes.
- Augmentar l'eficàcia i eficiència en la gestió dels sistemes i la consecució dels objectius i les fites marcades per la direcció.
- Millorar la capacitat de reacció de l'organització enfront de les noves necessitats o expectatives de les parts interessades.
- Definir un organigrama real amb la descripció dels seus corresponents llocs de treball i responsabilitats.
- Simplificar i reduir la documentació i els registres a l'unificar els sistemes de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos Laborals.
- Reduir recursos i el temps emprat en la realització dels processos integrats.
- Reduir els costos del manteniment del sistema i d'avaluació externa (simplificació del procés d'auditoria).
- Millorar la percepció i involucració del personal en els sistemes de gestió, afavorint que tota l'organització parli un únic llenguatge de gestió.

- Millorar tant la comunicació interna com la imatge externa, assolint una major confiança de clients i proveïdors.
- Assegurar el compliment dels requisits legals de medi ambient i de prevenció de riscos laborals.
- Millorar les eines per a conèixer la satisfacció dels clients.
- Estructurar l'organització en base la gestió per processos.
- Millorar la formació del personal.

3. ANTECEDENTS

En aquests últims anys, són moltes les empreses que han optat per la utilització de sistemes de gestió normalitzats, per a garantir la rendibilitat i fiabilitat dels resultats de la implantació del sistema de gestió en qüestió.

Des d'un punt de vista cronològic, va ser l'any de 1987 quan van aparèixer 3 models per a dissenyar sistemes d'assegurament de qualitat:

- ISO 9001: Model per a l'assegurament de la qualitat en disseny, desenvolupament, producció, instal·lació i servei.
- ISO 9002: Model per a l'assegurament de la qualitat en producció, instal·lació i servei.
- ISO 9003: Model per a l'assegurament de la qualitat en inspeccions i proves.

La implantació de sistemes de gestió, va començar a realitzar-se de forma important a la dècada dels 90, quan les empreses industrials varen ser les precuresores en la implantació sistemes d'assegurament de la qualitat en la majoria de casos, sobretot en sectors com el de l'automoció. En la resta de sectors, la implantació d'aquestes normes es va portar a terme de forma important a posteriori.

Va ser l'any 1994 quan es va realitzar la revisió de les tres normes citades anteriorment i es va publicar la 2a edició de les normes UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 9002 i UNE-EN-ISO 9003, que van estar vigents fins al 14 de desembre del 2003.

L'any 1996 es va publicar la norma UNE-EN-ISO 14001:96 de gestió ambiental i l'any 1999 es va publicar la norma OHSAS 18001:99 de gestió de la seguretat i salut en el treball. Fins aquest moment, les empreses realitzaven les implantacions de les diferents normes de referència per separat, tenint els sistemes de gestió independents uns dels altres.

Fou en aquesta època quan les organitzacions, van començar a evidenciar el fet que tenir diferents sistemes de gestió per separat implicava un consum de recursos humans i materials innecessaris, majoritàriament pel que fa a la duplicitat d'esforços. Per aquest motiu, va iniciar-se el procés d'integració dels diferents sistemes de gestió a les organitzacions, aconseguint una millora en diferents àmbits com ara:

- Aprofitament de les sinèrgies generades.

- Millora de l'eficàcia.
- Anàlisi i reducció de costos.
- Utilització eficaç dels recursos.
- Evita la duplictat d'esforços.
- Millora de la comunicació i la informació.
- Identificació i desenvolupament d'objectius comuns.
- Racionalitza el programa d'auditories.
- Redueix els treballs administratius.
- Crea una visió global de l'organització.

Aquestes integracions de sistema, majoritàriament es realitzaven per punts de norma, donant com a resultat uns sistemes de gestió integrats, però en menor o major mesura complexes i difícils d'utilitzar per gran part del personal de l'organització, sobretot pel personal que no estava estretament lligat amb el sistema de gestió.

Durant l'any 2000, es va dur a terme la revisió de les normes UNE-EN-ISO 9001:1994, UNE-EN-ISO 9002:1994 i UNE-EN-ISO 9003:1994. El 15 de desembre del mateix any, es va publicar la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 de sistemes de gestió de la qualitat, norma que contempla un únic model que substitueix als tres models anteriors.

La norma UNE-EN-ISO 9001:2000 no solament incorpora un canvi en el seu nom sinó que suposa un canvi radical, fent molta èmfasi en l'efectivitat del sistema de gestió de la qualitat i passant de l'assegurament de la qualitat a la gestió de la qualitat.

Alguns experts, consideren que la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 va evolucionar del concepte de "conformance" a "performance", és a dir, es va evolucionar partint de la demostració del compliment dels requisits a la millora de l'acompliment de les organitzacions.

Va ser llavors quan les integracions es començaren a fer per cicle de Deming, també anomenat PDCA, inicials en anglès de Plan, Do, Check i Act (Planificar, fer, comprovar i actuar). Aquest canvi en la integració dels sistemes va permetre simplificar molt la feina, sobretot en l'aspecte d'estructura documental, ja que els diferents sistemes es

dividien per activitats. Així doncs, les activitats de planificació de tots els sistemes quedaven agrupades per cada un dels punts, donant com a resultat un sistema de gestió de fàcil integració. Aquest fet succeeix gràcies a què tots aquests sistemes de gestió tenen la mateixa estructura, dividida en activitats de planificació, realització, comprovació i actuació.

L'any 2004 va ser publicada la norma UNE-EN-ISO 14001:04 de gestió ambiental, la qual incorporava alguns canvis respecte la norma UNE-EN-ISO 14001:96. Els canvis més destacats de la nova norma, eren principalment:

- Incorporació del requeriment de l'obligació de la realització de l'avaluació del compliment legal.
- Documentació de la decisió de fer públics o no, els aspectes ambientals.
- Major facilitat d'integració amb la norma UNE-EN-ISO 9001:00

Adicionalment, es van introduir alguns canvis en l'estructura de l'índex de la norma i de la nomenclatura utilitzada.

Un altre canvi que s'ha produït en l'àmbit dels sistemes de gestió ha estat la publicació de la norma OHSAS 18001:07 de gestió de la seguretat i salut en el treball. Aquesta norma, implicava una revisió de l'edició anterior, afegint alguns petits canvis respecte a la norma anterior, com són:

- L'avaluació del compliment legal es converteix en obligatòria.
- Els incidents ja no es consideren no conformitats, sinó que es consideren incidents.
- L'avaluació de riscos ha de considerar les activitats rutinàries i les no rutinàries.
- També s'ha de considerar com accident aquelles activitats que poden desenvolupar una malaltia professional.

Actualment, els sistemes de gestió s'estan integrant per processos de treball, canviant l'estructura del SGI de forma important. Aquesta estructura ha quedat dividida en diferents grups en funció de la tipologia a la que pertany cada procés de treball. Els grups en què es divideix aquesta estructura són els següents:

- Processos estratègics.

- Processos clau.

- Processos de suport.

Un dels avantatges més importants d'aquesta nova estructura organitzativa dels SGI, és la facilitat d'integració de les diferents normes de referència i els diferents processos de treball de l'organització. Per altra banda, també s'ha de destacar que aquesta estructura ajuda de forma important a que els components de l'organització puguin moure's fàcilment per dins del SGI i identificar el seu procés de treball dins del SGI.

A dia d'avui, es pot observar que hi ha un nombre important d'empreses certificades en les normes anteriors pertanyents a la majoria de sectors. Ara bé, s'ha de tenir en compte, que la implantació de sistemes de gestió d'aquestes característiques en empreses del sector de l'estètica i la perruqueria, es pot afirmar que és inexistent o si més no anecdòtica.

4. MATERIAL I MÈTODES

4.1 MÈTODE

Tal i com s'ha explicat en els apartats anteriors, el mètode escollit per a la implantació del SGI, ha estat la Gestió per Processos (en endavant GpP), la qual es basa en la definició i seguiment dels processos de l'empresa, partint de les necessitats del client i acabant quan aquestes estan satisfetes.

Aquest mètode de GpP té com a principals característiques:

- Permet una implantació planificada
- Genera una estructura documental que permet una fàcil certificació del SGI.
- Permet un seguiment senzill i facilita les dades, fent ús dels indicadors de mesura
- Impulsa la millora a través de l'avaluació dels indicadors de procés i les propostes d'accions per millorar-los.

4.2 FASES DEL PROJECTE

Aquest projecte s'ha dividit en tres fases, les característiques i períodes d'execució es detallen a continuació:

1. Planificació de les activitats
2. Temporalització de les activitats
3. Execució del projecte

4.2.1 Planificació de les activitats

Les activitats que s'han planificat pel correcte desenvolupament del projecte són:

- Definició dels processos
- Relacions entre processos

- Documentació de les activitats

En la primera fase del projecte es realitza la definició dels processos de treball i les relacions entre ells, donant lloc a l'arquitectura de processos o mapa de processos de l'empresa. Aquest document, representa una "fotografia" de l'empresa des d'un punt de vista de procés, en la que es veuen reflectits tots els processos que intervenen en la gestió de l'organització, sent el fonament de l'estructura del SGI.

A continuació, es procedeix a desenvolupar els diferents processos, definint i documentant les activitats que intervenen en cadascun d'ells, en forma de procediments, instruccions i registres. En aquest moment, també es defineixen els indicadors del procés a través dels quals s'avalua i es realitzen les propostes de millora.

4.2.2 Temporalització de les activitats

En aquest punt, un cop definides les activitats a realitzar en el projecte, s'elabora el cronograma, on es detallen les activitats a dur a terme i els períodes d'execució de cadascuna d'elles. Aquest cronograma es pot veure en la Taula 4.1 que s'adjunta a continuació:

PLANIFICACIÓ											
	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig		
ACTIVITAT											
Definició del sistema											
Elaboració dels processos generals											
Elaboració dels processos de gestió del SGI											
Elaboració dels processos de gestió de la Qualitat											
Elaboració dels processos de gestió ambiental											
Elaboració dels processos de gestió de la PRL											
Elaboració del manual											
Revisió de la documentació del SGI											
Elaboració de la memòria											

Taula 4.1. Cronograma de les activitats del projecte

4.2.3 Execució del projecte

a) Estructura i orientació del projecte

A l'inici del projecte, es realitzarà el disseny del SGI que contempli la gestió de la qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals de manera que compleixi amb els criteris establerts en les normes de gestió.

Aquest sistema integrat estarà orientat a la gestió per processos, entenent per procés com una sèrie d'accions o etapes orientades a generar un valor afegit sobre una entrada (Veure Figura 4.2.3.1).

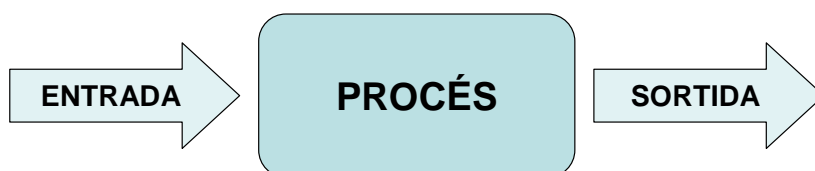


Figura 4.2.3.1. Diagrama de procés

El primer pas a realitzar en la GpP és la definició dels processos i la seva classificació en tres tipus (

Figura 4.2.3.2):

- Procés estratègic: suporten i despleguen les polítiques i les estratègies de l'organització. Proporcionen directrius i límits d'actuació per la resta dels processos.
- Procés clau: constitueixen la seqüència de valor afegit, des de la comprensió de les necessitats del mercat fins a la seva utilització pels clients del producte, arribant fins el final de la seva vida.
- Procés de suport: faciliten els mitjans necessaris, tant humans com materials, amb la finalitat que els processos clau puguin desenvolupar-se de forma eficient.

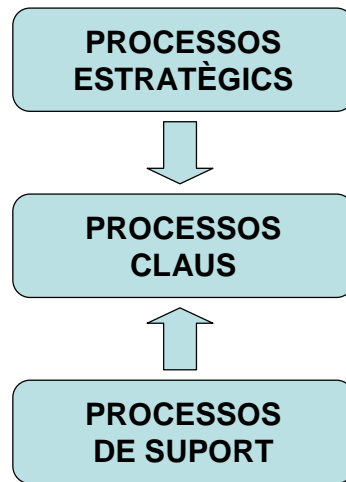


Figura 4.2.3.2. Tipologies de procés

Així doncs, cadascun dels processos de l'empresa quedarà classificat dins d'un dels grups anteriors, depenent de la seva activitat. Un cop definits i classificats els diferents processos, es determinaran les relacions entre ells, donant lloc a l'arquitectura de processos (Figura 4.2.3.3).

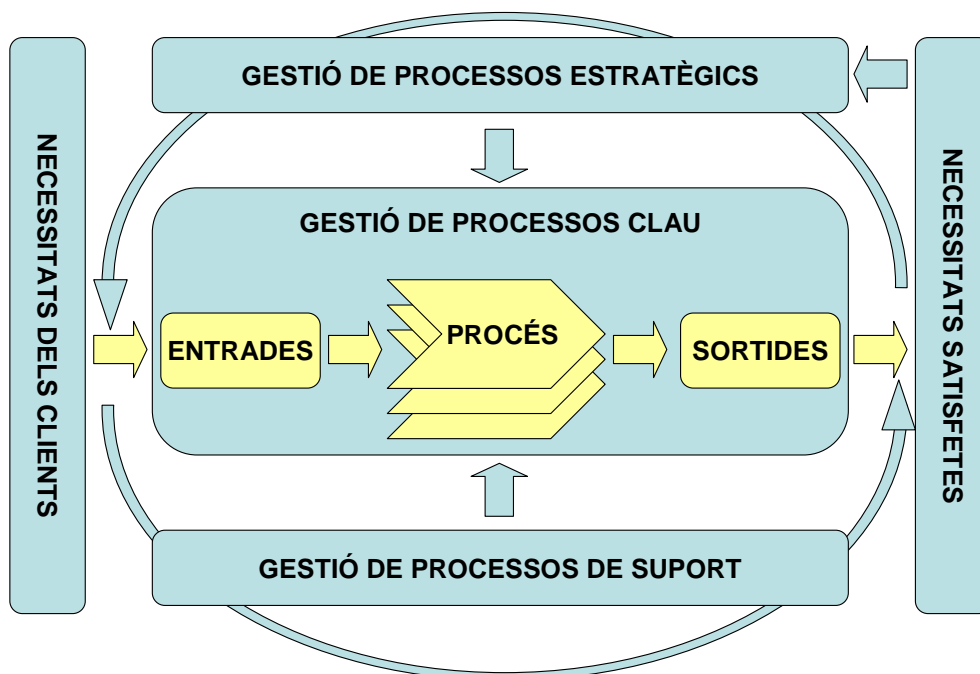


Figura 4.2.3.3. Model d'arquitectura de processos

En la definició del sistema de gestió, té un paper destacat l'orientació a la millora contínua d'aquest. Concretament, el sistema s'enfoca a potenciar i promoure la millora contínua de tots els processos de treball, amb la finalitat de millorar l'organització en tots els seus aspectes. Aquesta filosofia del sistema, es pot observar en la Figura 4.2.3.4.

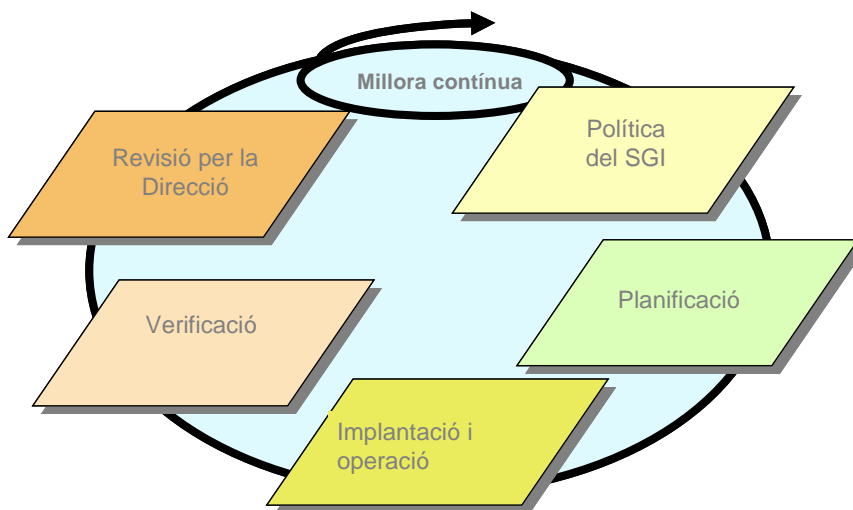


Figura 4.2.3.4. Model de millora contínua

En el moment del seu disseny el SGI estarà enfocat a totes les parts interessades de l'empresa com són clients, treballadors, proveïdors, accionistes i la societat/ entorn en general.

b) Estructura documental del projecte

Un cop l'arquitectura de procés està correctament definida i clara, s'elaborarà l'índex del sistema tenint en compte els diferents processos de l'empresa i els documents de treball que intervenen en l'execució del projecte.

Aquests documents es divideixen en cinc grups segons el seu contingut, donant lloc a l'estructura documental que es representa en la Figura 4.2.3.5..

- Manual: descripció de les regles de base de l'organització i gestió del Sistema de Gestió Integrat. No és una guia completa que detalla les activitats, sinó que

descriu els principals eixos del SGI, formalitzant la política del SGI de l'empresa i referenciant els documents del sistema.

- Procediments: descripció específica de com portar a terme un procés o una activitat determinada.
- Instruccions: descripció detallada d'una etapa o d'una activitat.
- Formularis: document on es registren els resultats aconseguits o activitats efectuades. En el moment de ser utilitzats passen a ser registres.
- Registres: documents que proporcionen evidència objectiva de resultats aconseguits o activitats efectuades.

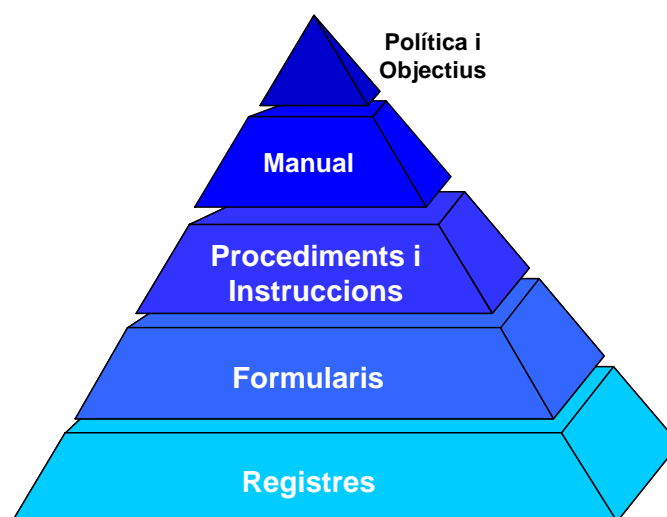


Figura 4.2.3.5. Estructura documental del SGI

c) Implantació

En el moment en què es tenen clars els conceptes anteriors i s'ha definit l'arquitectura de processos, s'està en disposició d'iniciar la implantació del SGI. Aquesta implantació es realitzarà seqüencialment, començant per la introducció dels requeriments de la norma UNE-EN-ISO 9001:00, seguidament els de la UNE-EN-ISO 14001:04 i finalment els de la OHSAS 18001:07.

Aquest procés d'implantació consisteix en documentar cadascuna de les activitats realitzades en els diferents processos de l'empresa, per mitjà de procediments escrits.

En el cas particular d'aquest projecte l'índex de processos resultant, es detalla en la Taula 4.2.

0.- INTRODUCCIÓ
0.1. Presentació de l'empresa
0.2. Requeriments generals i abast del sistema
0.3. Política del SIG
0.4. Taula creuada
1.- PROCESSOS ESTRATÈGICS
1.01.- Revisió per direcció
2.- PROCESSOS CLAU
2.01.- Atenció i informació
2.02.- Prestació de servei
3.- PROCESSOS DE SUPORT
3.01.- Recursos Humans i Formació
3.02.- Gestió de Compres
3.03.- Gestió Informàtica
3.04.- Gestió del SGI
3.05.- Gestió de la Qualitat
3.06.- Gestió ambiental
3.07.- Gestió de la PRL

Taula 4.2. Índex del SGI

A continuació, es comencen a elaborar els diferents procediments de treball corresponents a cadascun dels processos de l'índex anterior.

El procés d'implantació que s'ha seguit amb el SGI, és el que es mostra en la Figura 4.2.3.6.

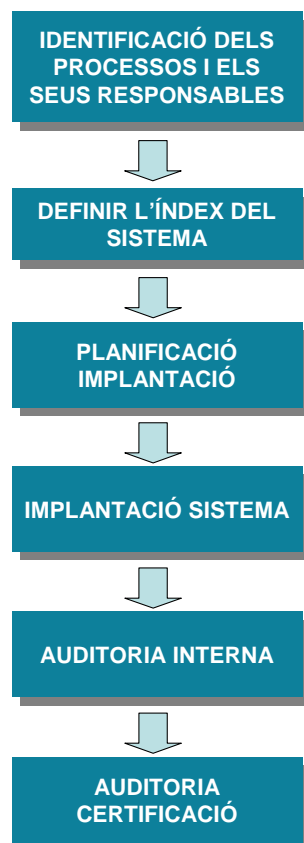


Figura 4.2.3.6. Procés d'implantació del SGI

Ara bé, s'ha de tenir en compte que en el cas de la implantació de la norma UNE-EN-ISO 14001:04, s'ha seguit un model similar, però amb unes particularitats en la fase inicial (Veure Figura 4.2.3.7).

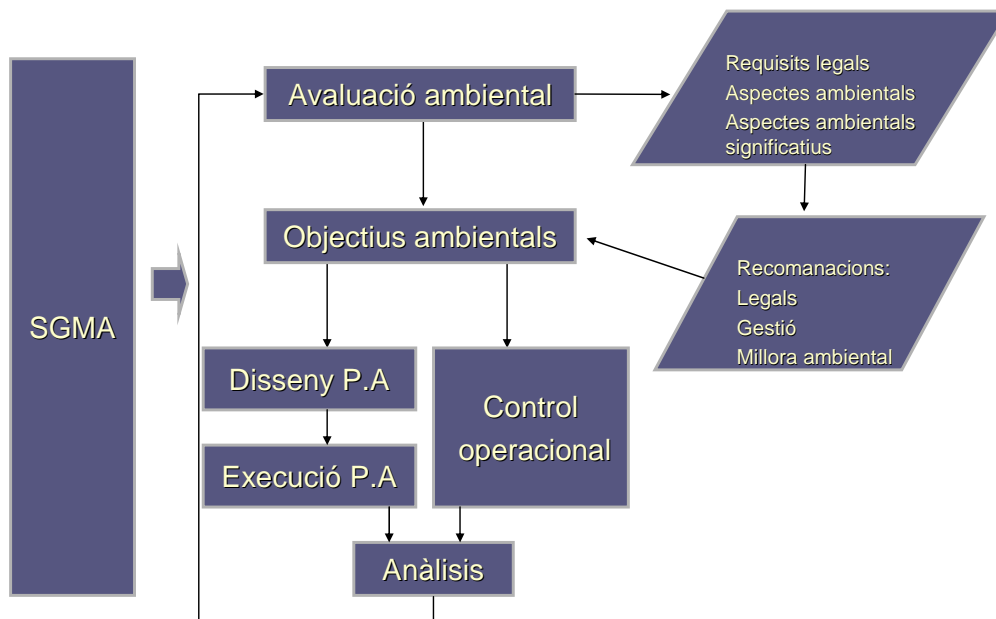


Figura 4.2.3.7. Model d'implantació de la UNE-EN-ISO 14001:04

El canvi radica en el fet que s'elabora una avaluació o diagnosi ambiental inicial, la qual representa la fotografia des d'un punt de vista ambiental de l'empresa.

L'objectiu principal de l'Avaluació Ambiental Inicial és conèixer els següents punts:

- Els processos productius i les activitats auxiliars que realitza l'empresa
- La gestió ambiental que s'està portant a terme actualment.
- El nivell de compliment de la legislació ambiental que li és aplicable.

Com a conclusió de la informació avaluada, es realitzen les següents tasques:

- Identificació i registre dels aspectes ambientals de les operacions portades a terme a l'empresa.
- Identificació i registre dels efectes ambientals significatius de:
 - Consum de recursos.
 - Abocament d'aigües residuals.
 - Generació de residus.

- Emissió de contaminants a l'atmosfera.
- Generació de soroll.
- Contaminació del sòl.
- Identificació i registre dels requeriments legals aplicables i del seu grau de compliment.
- Identificació i registre de la documentació i permisos legals necessaris i de les carències existents.
- Proposta de recomanacions per millorar la situació actual.

A partir d'aquesta informació, s'elaborarà el programa ambiental, el qual descriurà els objectius ambientals a assolir i la temporalització de les activitats associades a cadascun d'ells.

Un cop està implantada la UNE-EN-ISO 140001:04, es procedeix a implantar la OHSAS 18001:07 seguint l'esquema de la Figura 4.2.3.8.

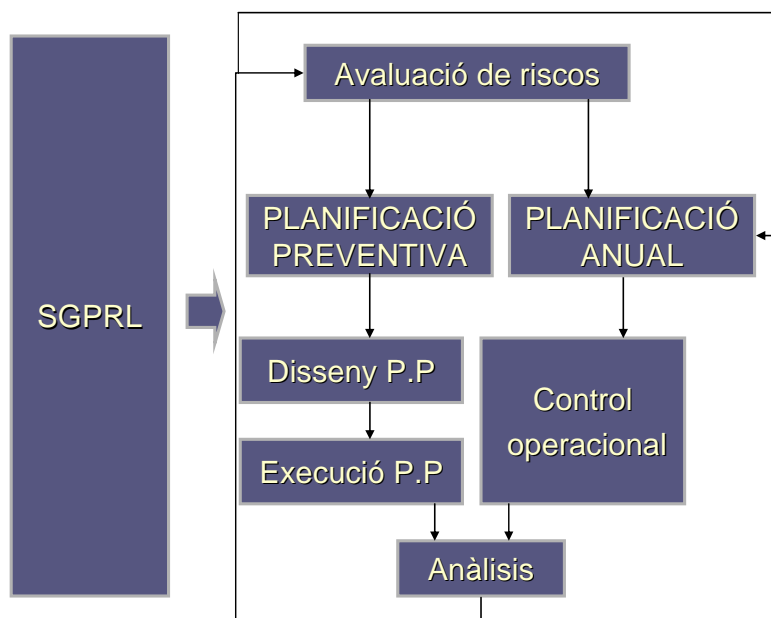


Figura 4.2.3.8. Model d'implantació de la OHSAS 18001:07

Aquesta implantació és anàloga a la de la norma UNE-EN-ISO 14001:04, amb la diferència que en aquest cas, de l'avaluació de riscos en sortirà una planificació preventiva, en la qual hi ha descrites les accions a realitzar per corregir les desviacions detectades en l'avaluació de riscos.

Per altra banda, existeix la planificació anual on es descriuen les activitats periòdiques a realitzar, com poden ser, activitats de formació, etc.

d) Finalització del projecte

És necessari destacar que aquest SGI, s'ha elaborat des d'un punt de vista documental i teòric, deixant-lo a punt per poder ser implantat a l'empresa, donant compliment a tots els requeriments de les normes de referència.

En el cas que l'empresa decidís certificar-se, únicament hauria de posar en funcionament tots els elements que es defineixen en la documentació elaborada en aquest projecte, realitzar l'auditoria interna per tal de validar la correcta implantació del SGI i corregir les desviacions en el cas que se'n detectessin durant l'auditoria interna.

Un cop assolides les fases anteriors, l'empresa estaria en disposició d'iniciar el procés de certificació, amb total garantia d'èxit.

El procés que ha de seguir una empresa per assolir la certificació, s'inicia amb una auditoria de certificació en el cas de les normes UNE-EN-ISO 9001:00 i OSHAS 18001:07. Pel que fa a la norma UNE-EN-ISO 14001:04, abans d'aquesta auditoria s'ha de realitzar una pre-auditoria amb la finalitat de detectar incompliments que puguin ser difícils de resoldre i evitar que aquests es detectin en l'auditoria de certificació. En el cas de les altres dues normes aquesta pre-auditoria és voluntària i no obligatòria.

En aquestes auditories de certificació, es realitza una revisió del 100% del SGI. En el cas de ser superada amb èxit, es dona a l'empresa un certificat vàlid per un període de tres anys, renovable anualment per mitjà d'una auditoria de seguiment.

Les auditories de seguiment, a diferència de les de certificació, consisteixen en una auditoria d'aproximadament el 80% del SGI. Un cop passats els tres anys, s'ha de renovar el certificat per mitjà d'una nova auditoria de certificació.

Totes aquestes auditories es poden realitzar de forma integrada o de forma individual. És a dir, es poden fer tres auditories anuals una per cadascuna de les normes de referència o al contrari realitzar una sola auditoria anual la qual seria una auditoria integrada, en la que es revisaria el compliment dels requeriments de les tres normes de referència.

Tot aquest procés de certificació i revisió, es va repetint en el temps, mentre a l'empresa li interessi estar certificada.

Cal destacar que aquest sistema de gestió integrada que s'ha dissenyat, és un sistema de gestió totalment flexible, permetent de forma senzilla reflectir qualsevol canvi que l'empresa pateixi. És a dir, és un sistema totalment obert i gens rígid, dotat d'una estructura totalment dinàmica i elàstica.

Aquests canvis que poden tenir afectació sobre el SGI, poden ser provocats per canvis sobre el procés de l'empresa o per canvis sobre l'estructura organitzativa de l'empresa. En ambdós casos, el sistema és suficientment robust com per continuar fent la seva funció en la gestió de l'empresa, sense dificultat.

5. RESULTATS

En el present apartat s'adjunten els resultats del projecte, que són:

- Manual del SIG
- Procediments
- Instruccions
- Formats

En la Taula 5.1 es detalla l'estructura del SGI amb els seus processos i procediments corresponents.

0.- INTRODUCCIÓ
0.1. Presentació de l'Empresa
0.2. Requeriments generals i abast del sistema
0.3. Política del SIG
0.4. Taula creuada
1.- PROCESSOS ESTRATÈGICS
1.01.- Revisió per direcció
1.01-P01 Revisió per direcció
2.- PROCESSOS CLAU
2.01.- Atenció i informació
2.01-P01 Atenció i informació
2.02.- Prestació de servei
2.02-P01 Prestació de servei
3.- PROCESSOS DE SUPORT
3.01.- Recursos Humans i Formació
03.01-P01 Organització de RRHH i competència
03.01-P02 Formació
03.01-P03 Vigilància de la salut
3.02.- Gestió de Compres
3.02-P01 Gestió de Compres
3.03.- Gestió Informàtica
3.03-P01 Informàtica
3.04.- Gestió del SGI
3.04-P01 Comunicació interna i externa i participació dels treballadors
3.04-P02 Control de documental

3.04-P03 Control de requisits legals i normativa tècnica
3.04-P04 Auditories
3.04-P05 No conformitats, AC i AP
3.04-P06 Gestió de processos i mesura
3.04-P07 Resposta en situacions d'emergència
3.04-P08 Noves infraestructures
3.04-P09 Manteniment de les instal·lacions
3.04-P09 Millora contínua
3.05.- Gestió de la Qualitat
3.05-P01 Satisfacció del client
3.06.- Gestió ambiental
3.06-P01 Identificació i avaluació d'aspectes ambientals
3.06-P02 Gestió interna i externa de residus
3.06-P03 Gestió i control d'emissions a l'atmosfera, aigua i energia
3.06-P04 Bones practiques ambientals
3.07.- Gestió de la PRL
3.07-P01 Identificació, avaluació i revisió dels riscos laborals

Taula 5.1 Índex del SGI

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 1 de 24

MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA

MSGI

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

Document CONFIDENCIAL propietat de l'empresa., no copiar ni divulgar sense autorització de l'empresa

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 2 de 24

ÍNDIX

CAPÍTOL 0: INTRODUCCIÓ	3
0.1.- PRESENTACIÓ	3
0.2.- REQUISITS GENERALS I ABAST DEL SISTEMA.....	4
0.3.- POLÍTICA DEL SGI.....	6
0.4.- TAULA CREUADA	7
CAPÍTOL 1: PROCESSOS ESTRATÈGICS	12
1.01.- REVISIÓ PER DIRECCIÓ	12
CAPÍTOL 2: PROCESSOS CLAU	13
2.01.- ATENCIÓ I INFORMACIÓ	13
2.01.- PRESTACIÓ DE SERVEI	13
CAPÍTOL 3: PROCESSOS DE SUPORT	14
3.01.- RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ	14
3.02.- GESTIÓ DE COMPRES	15
3.03.- GESTIÓ INFORMÀTICA	16
3.04.- GESTIÓ DEL SGI	16
3.05.- GESTIÓ DE LA QUALITAT.....	20
3.06.- GESTIÓ AMBIENTAL	21
3.06.- GESTIÓ DE LA PRL	23
TAULA DE REVISIONS	24

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 3 de 24

CAPÍTOL 0: INTRODUCCIÓ

0.1.- PRESENTACIÓ

L'empresa va ser fundada a principis de l'any 2004 com a centre de bellesa: depilacions, estètica, solàrium i cura personal. A finals del mateix va adquirir un nou local, en el qual es va incorporar el servei de perruqueria, donant lloc a un centre integral de la imatge.

Aquesta empresa funciona en la modalitat de franquícia, pertanyent en una que té com a principals trets diferencials:

- Relació qualitat/preu sense competència
- Productes cosmètics propis tant per vendre com pel treball en cabina
- Horaris d'obertura amplis, sense tancar al migdia
- Imatge distintiva i molt identificativa
- Formació completa pre i post obertura impartida per personal especialitzat
- Polítiques de promocions i màrqueting integrades en el grup de centres.

L'empresa franquiciadora aporta la seva experiència, el seu coneixement del mercat, la seva força de compra, la seva capacitat de creació, producció i distribució, garantint el funcionament i gestió dels centres, tenint cura de la seva imatge corporativa, impulsant: campanyes de promoció, jornades de formació periòdiques i concertades, aparadorisme, mailings, assessorament en publicitat, etc.

s'ha integrat en una sòlida i experimentada estructura coneixedora. D'aquesta manera, el franquiciat posa en marxa el seu negoci sabent que de les seves necessitats puntuals i les del seu mercat, recolzat per una empresa experimentada i coneixedora del sector, ja que la seva experiència li permet conèixer el mercat profundament i adaptar-se als moviments i canvis del sector.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 4 de 24

0.2.- REQUISITS GENERALS I ABAST DEL SISTEMA

Requisits generals

El contingut del Manual estructura el Sistema de Gestió Integrada, per tal de complir els requisits de les normes **UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 i OHSAS 18001:2007.**

El Sistema de Gestió Integrat està estructurat segons els processos de treball de l'empresa. La relació entre les normes de referència i el sistema estan especificades en la taula creuada del capítol 0.4.

El Sistema de Gestió Integrada està format pel mateix Manual de Gestió Ambiental, Procediments de treball i Registres, els quals configuren l'estructura documental del Sistema.

Manual del SGI

En el Manual es defineix l'estructura i interacció dels processos del SGI, els seus responsables i la referència al procediment operatiu on es detalla el pla d'actuació.

Procediments

L'abast i el detall dels procediments operatius que formen del SGI tenen en compte la definició de responsabilitats, el mètode operatiu i les activitats de seguiment i control, així com la referència als registres o documents en els quals es du a terme cada activitat.

Registres

En els registres s'hi recull el resultat d'una activitat. Són controlats i arxivats, per tal de garantir les evidències del funcionament del SGI.

La Gestió d'aquest Manual està definida en procediment **03.04-P02** Control documental.

Totes les persones que formen part de l'organització coneixen el contingut dels procediments en els aspectes en què participen directa o indirectament.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 5 de 24

Abast del sistema

L'abast d'aquest Sistema de Gestió Integrat és la totalitat de servies d'estètica i perruqueria, així com els productes que s'utilitzen.

El sistema integrat desenvolupat a l'empresa té les següents exclusions segons la norma UNE-EN ISO 9001:2000:

Punt 7.3, Disseny i desenvolupament:

L'empresa no realitza el disseny del producte.

Per tant, aquest capítol de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 no és aplicable, i és per aquest fet que ni tan sols es cita en aquest manual.

Punt 7.3.5, Identificació i traçabilitat

L'empresa no li és d'aplicació aquest punt.

Punt 7.5.4, Propietat del client

Aquest punt no és d'aplicació ja que, en cap servei el client deixa objectes de la seva propietat sota la custòdia de l'empresa.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 6 de 24

0.3.- POLÍTICA DEL SGI

L'empresa, té com objectiu principal satisfer els requeriments i les expectatives dels nostres clients, assegurant així la continuïtat a llarg termini de l'empresa.

Per això la direcció ESTABLEIX, DECLARA I ASSUMEIX els següents principis:

1. La Qualitat dels nostres serveis és el resultat de les accions planificades i sistemàtiques de tots el processos de l'empresa i la millora continuada.
2. Les expectatives dels clients, la preservació del Medi Ambient i la prevenció de la contaminació són els criteris per establir el patró de qualitat dels nostres serveis i garantir la satisfacció dels nostres clients.
3. La Qualitat, el Medi Ambient i la Prevenció de Riscos Laborals dels nostres serveis és una tasca comú a tot el personal de l'empresa.
4. En la realització de qualsevol activitat l'empresa posarà els recursos necessaris per a la preservació del medi ambient i la prevenció de la documentació.
5. Desenvolupar la formació del personal per ampliar coneixements i poder realitzar els treballs amb major seguretat, rapidesa i respecte pel medi ambient, aconseguint d'aquesta forma una millor qualitat en el servei.
6. Disponibilitat dels recursos necessaris per garantir la Qualitat dels nostres productes i serveis, sent respectuosos amb el Medi Ambient.
7. La Direcció es responsable d'impulsar la implantació de la política i els objectius, comprovant la seva aplicació, per tal de promoure de forma constant la presa de consciència, motivació i participació del personal.
8. Potenciar la millora continua del SGI per millorar l'eficiència interna.
9. L'empresa pren el compromís de complir amb la legislació i reglamentació aplicable així com amb tots els altres requisits que es compromet.

La Direcció

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 7 de 24

La distribució de la Política a tots els treballadors de l'empresa o altres parts interessades serà el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals.

La Política de l'empresa estarà distribuïda a tots els treballadors a través del taulell d'anuncis del SGI conjuntament amb els objectius, l'organigrama de l'empresa i el mapa de processos.

La Política serà revisada anualment a la reunió de revisió per la Direcció per tal de mantenir-la adequada al funcionament actual de l'empresa, la revisió de la política queda descrita al procediment **1.01-P01** Revisió per direcció.

0.4.- TAULA CREUADA

Correspondència entre la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 i els capítols del manual:

UNE-EN ISO 9001:2000		Manual SGI
4	Sistema de gestión de calidad (título solamente)	--
4.1	Requisitos generales	0.2
4.2	Requisitos de documentación (título solamente)	--
4.2.1	Generalidades	0.2
4.2.2	Manual de la calidad	3.04
4.2.3	Control de los documentos	3.04
4.2.4	Control de los registros	3.04
5	Responsabilidad de la dirección (título solamente)	--
5.1	Compromiso de la dirección	0.3
5.2	Enfoque al cliente	3.01
5.3	Política de la calidad	0.3
5.4	Planificación (título solamente)	--
5.4.1	Objetivos de la calidad	1.01
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	1.01
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación (título	--

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 8 de 24

UNE-EN ISO 9001:2000		Manual SGI
	solamente)	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	3.01
5.5.2	Representante de la dirección	3.01
5.5.3	Comunicación interna	3.04
5.6	Revisión por la dirección (título solamente)	--
5.6.1	Generalidades	1.01
5.6.2	Información para la revisión (título solamente)	--
5.6.3	Resultados de la revisión	1.01
6	Gestión de los recursos (título solamente)	
6.1	Provisión de recursos	3.01
6.2	Recursos humanos (título solamente)	--
6.2.1	Generalidades	3.01
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	3.01
6.3	Infraestructura	3.04
6.4	Ambiente de trabajo	3.01
7	Realización del producto (título solamente)	--
7.1	Planificación de la realización del producto	2.02
7.2	Procesos relacionados con el cliente (título solamente)	--
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	2.02
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	2.02
7.2.3	Comunicación con el cliente	2.01
7.3	Diseño y desarrollo (título solamente)	<i>No aplicable</i>
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	
7.3.7	Control de los cambios de diseño	
7.4	Compras (título solamente)	--
7.4.1	Proceso de compras	3.02

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 9 de 24

UNE-EN ISO 9001:2000		Manual SGI
7.4.2	Información de las compras	3.02
7.4.3	Verificación de los productos comprados	3.02
7.5	Producción y prestación del servicio (título solamente)	--
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	2.02
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	2.02
7.3.5	Identificación y trazabilidad	<i>No aplicable</i>
7.5.4	Propiedad del cliente	<i>No aplicable</i>
7.5.5	Preservación del producto	2.02
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	2.02, 3.04
8	Medición, análisis y mejora (título solamente)	--
8.1	Generalidades	3.04
8.2	Seguimiento y medición (título solamente)	--
8.2.1	Satisfacción del cliente	3.05
8.2.2	Auditoría interna	3.04
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	3.04
8.2.4	Seguimiento y medición del producto	3.04
8.3	Control del producto no conforme	3.04
8.4	Análisis de datos	3.04
8.5	Mejora (título solamente)	--
8.5.1	Mejora continua	3.04
8.5.2	Acción correctiva	3.04
8.5.3	Acción preventiva	3.04

Correspondència entre la Norma UNE-EN ISO 14001:2000 i els capítols del manual:

UNE-EN ISO 14001:2004		Manual SGI
4	Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)	--
4.1	Requisitos generales	0.2
4.2	Política ambiental	0.3

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 10 de 24

UNE-EN ISO 14001:2004		Manual SGI
4.3	Planificació (título solamente)	--
4.3.1	Aspectos ambientales	3.06
4.3.2	Requisitos legales y otros requisitos	3.04
4.3.3	Objetivos, metas y programas	1.01
4.4	Implementación y operación (título solamente)	
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	3.01
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	3.01
4.4.3	Comunicación	3.04
4.4.4	Documentación	3.04
4.4.5	Control de documentos	3.04
4.4.6	Control operacional	3.06
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	3.06
4.5	Verificación (título solamente)	--
4.5.1	Seguimiento y medición	3.06
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	3.04
4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	3.04
4.5.4	Control de los registros	3.04
4.5.5	Auditoría interna	3.04
4.6	Revisión por la dirección	1.01

Correspondència entre la Norma OHSAS 18001:2007 i els capítols del manual:

OHSAS 18001:2007		Manual SGI
4	Requisitos del sistema de gestión de la PRL (título solamente)	
4.1	Requisitos generales	0.2
4.2	Política de PRL	0.3
4.3	Planificació (título solamente)	--
4.3.1	Identificación de peligros, evaluación y determinación de controles	3.07
4.3.2	Requisitos legales y otros	3.04

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 11 de 24

OHSAS 18001:2007		Manual SGI
4.3.3	Objetivos y programas	1.01
4.4	Implementación y operación (título solamente)	--
4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	3.01
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	3.01
4.4.3	Comunicación, participación y consulta (título solamente)	--
4.4.3.1	Comunicación	3.04
4.4.3.2	Participación y consulta	3.04
4.4.4	Documentación	3.04
4.4.5	Control de documentos	3.04
4.4.6	Control operacional	3.04, 3.07
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	3.04
4.5	Verificación (título solamente)	
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	3.04
4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal	3.04
4.5.3	Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción preventiva (título solamente)	--
4.5.3.1	Investigación de incidentes	3.04
4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	3.04
4.5.4	Control de los registros	3.04
4.5.5	Auditoria interna	3.04
4.6	Revisión por la dirección	1.01

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 12 de 24

CAPÍTOL 1: PROCESSOS ESTRATÈGICS

1.01.- REVISIÓ PER DIRECCIÓ

La direcció, en les periòdiques revisions del sistema s'assegura que els objectius de la qualitat, seguretat i medi ambient s'estableixen en les funcions i els nivells pertinents de l'empresa.

Aquests objectius també inclouen aquells que són necessaris per a complir els requisits del producte/ servei (que es solen tenir en compte en la planificació per a la realització del producte/ servei).

Els objectius són mesurables, és a dir tenen definit un indicador que permet quantificar-los i fer-ne el seguiment, i són coherents amb la política del SGI (mostrar la conformitat amb els requisits del producte, la seguretat i la preservació de l'entorn i l'evolució cap a la millora contínua de l'eficàcia del sistema).

La definició, planificació i seguiment dels objectius es defineix en el procediment **1.01-P01** Revisió per direcció. En aquest mateix procediment també s'hi descriuen les activitats de la revisió del SGI.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 13 de 24

CAPÍTOL 2: PROCESSOS CLAU

2.01.- ATENCIÓ I INFORMACIÓ

L'empresa disposa d'una Àrea d'Atenció i Informació als clients. La sistemàtica a seguir en l'atenció general al client, la determinació de les pautes d'organització d'aquesta àrea es descriuen en el procediment **2.01-P01** Atenció i informació.

2.01.- PRESTACIÓ DE SERVEI

Les operacions i controls a realitzar durant l'execució de les operacions de prestació de servei i la planificació dels serveis, es realitza mitjançant el procediment **2.02-P01** Prestació de servei.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 14 de 24

CAPÍTOL 3: PROCESSOS DE SUPORT

3.01.- RECURSOS HUMANS I FORMACIÓ

Organització de RRHH i competència

L'empresa té definides i documentades les responsabilitats, funcions i les relacions entre tot el personal que forma part de l'empresa.

La Direcció identifica les necessitats dels recursos, tant humans com materials, i proporciona aquells que són més adequats per a la direcció i execució dels processos que es desenvolupen.

L'enfoc al client es basa en identificar les necessitats dels clients i dels clients potencials de l'empresa i, també, en la mesura o el seguiment del seu grau de satisfacció.

L'empresa assigna els recursos humans i materials necessaris per la gestió del SGI.

Tot el referent a l'organització i els recursos humans de l'empresa es troba descrit en el procediment **03.01-P01** Organització de RRHH i competència.

La Direcció de l'empresa nomena com a representant de la direcció al Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, aquest serà també responsable de la definició i el manteniment del SGI, informant a la Direcció del desenvolupament del Sistema, a promoure la consciència de la qualitat, el medi ambient i la prevenció a l'empresa i proveïdors i a la millora del mateix.

La Direcció ha d'assegurar que l'ambient de treball sigui el correcte per aconseguir la conformitat dels requeriments dels serveis, des del punt de vista de prevenció de riscos laborals com de l'ordre i neteja dels llocs de treball.

Cada treballador és responsable de mantenir ordenat i net el seu lloc de treball.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 15 de 24

Formació

L'actiu més important de l'empresa són les persones que hi treballen, per la qual cosa la seva constant formació i motivació és garantia de continuïtat, creixement i futur de l'empresa.

El procediment que regula les activitats de formació és el **03.01-P02**

L'objecte d'aquest procediment es el d'establir una metodologia per tal d'aportar a terme la formació interna al personal, a fi i efecte d'augmentar a la seva capacitat professional.

Vigilància de la salut

Per a la realització de la vigilància de la salut, l'empresa ha definit les activitats en aquest àmbit en el procediment **03.01-P03** Vigilància de la salut, on s'estableix el mètode a seguir per la determinació i el control dels riscos per la salut de tot el personal d'empresa, circumscrit a l'àmbit laboral.

3.02.- GESTIÓ DE COMPRES

Sempre que s'hagi de realitzar una comanda d'un producte o servei que pugui afectar a la qualitat o als aspectes ambientals dels nostres serveis, s'ha de fer d'acord amb el descrit al procediment **3.02-P01** Gestió de compres.

A les comandes de compra a proveïdor s'hi identificaran tots aquells aspectes necessaris per complir amb els nostres requeriments.

Les compres seran realitzades pels encarregats/des, seguint les indicacions descrites en el procediment **3.02-P01** Gestió de compres

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 16 de 24

3.03.- GESTIÓ INFORMÀTICA

L'empresa disposa d'un procés de gestió informàtica en el qual s'estableix el mètode per definir el manteniment i control del programari i les còpies de seguretat dels documents, arxius i les bases de dades de l'empresa. Tota aquesta operativa queda explicada en el procediment **3.03-P01** Informàtica.

3.04.- GESTIÓ DEL SGI

Comunicació

En el procediment **2.01-P01** Atenció i informació s'ha definit les disposicions per establir les comunicacions adients amb els clients durant tot el procés relatiu a la informació sobre el producte/ servei, i a les consultes, incloent les possibles queixes.

Respecte a la retroalimentació del client, a nivell de la seva satisfacció i/o reclamacions es tracta en el procediment **2.01-P01** Atenció i informació.

Per altra banda l'empresa disposa del procediment **3.04-P01** Comunicació interna, externa i participació dels treballadors, en el que es descriu les activitats de comunicació interna i el procés de recepció i contestació de demandes de terceres parts interessades.

Control de la documentació

L'empresa té un control de tota la documentació generada en motiu de l'execució de les activitats que desenvolupa, així com de la documentació que es genera en relació al SGI.

El sistema de control i elaboració de la documentació es descriu en el procediment **3.04-P02** Control documental, on s'estableixen les pautes per el correcte control, distribució i arxiu dels procediments i registres.

La definició, preparació, revisió i aprovació dels documents citats anteriorment es descriu en el mateix procediment **3.04-P02** Control documental.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 17 de 24

Control dels requisits legals i normativa tècnica

La documentació externa relacionada amb els requisits legals aplicables, es troba sota un seguiment i control que es descriu en el procediment **3.04-P03** Control de requisits legals i normativa tècnica.

La metodologia per donar compliment al requeriments legals aplicables en l'àmbit del medi ambient i la prevenció de riscos laborals, es disposa d'un procediment **3.04-P03** Control de requisits legals i normativa tècnica, on hi ha la descripció de tot aquest procés.

Auditories

L'auditoria del sistema de gestió integrat és un examen, o anàlisi, que es realitza a intervals planificats i té com a finalitats:

- Establir el grau de compliment del SGI respecte a les disposicions planificades, els requisits de les Normes UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004 i OHSAS 18001:2007, així com els requisits establerts per la pròpia empresa.
- Comprovar que el sistema ha estat implantat i es manté de manera eficaç.
- Identificar les desviacions i proposar les accions correctores i de millora necessàries per assolir el compliment dels requisits del sistema i dels objectius.
- Proposar la modificació del sistema quan es demostrï que no és l'adequat per al desenvolupament de l'empresa.

L'empresa ha establert en el procediment 3.04-P04 Auditories, la metodologia per planificar i dur a terme auditories internes amb l'objectiu de verificar si les activitats relatives a la qualitat, la seguretat i el medi ambient i els resultats corresponents compleixen les disposicions previstes. Mitjançant la realització d'auditories es comprova l'eficàcia del SGI.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 18 de 24

Les auditories internes es programen en funció de la naturalesa i de la importància de l'activitat sotmesa a auditoria, així com dels resultats d'auditories prèvies. Es duen a terme per personal qualificat i independent d'aquell que té responsabilitat directa sobre l'activitat que s'està auditant. Aquest tipus d'auditories es realitzen amb una periodicitat anual.

Els resultats de les auditories es registren i es transmeten al personal que té responsabilitat en l'àrea auditada. El personal responsable d'aquesta àrea realitza el més aviat possible les accions correctores de les deficiències detectades durant l'auditoria.

Les activitats de seguiment de l'auditoria verifiquen i registren la implantació i l'eficàcia de les accions correctores realitzades. L'eficàcia d'aquestes és comprovada pels auditors qualificats independents.

Els resultats de les auditories han de formar part de la Revisió per direcció, veure procediment **1.01-P01** Revisió per direcció.

No conformitats, AC i AP

L'empresa ha establert en el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP l'operativa per assegurar que qualsevol producte no conforme, incidents i accidents amb els requisits especificats s'identifica i es controla per prevenir-ne l'ús o el lliurament no intencionat.

En ell estan definits els controls, les responsabilitats i les autoritats relacionades per saber com s'han de tractar els productes/ serveis no conformes:

- eliminant la no conformitat amb l'aplicació de les adequades disposicions,
- autoritzant el seu ús, lliurament o acceptació sota concessió per part de l'autoritat pertinent i, si és el cas, per part del client,
- prenent accions per a impedir-ne l'ús o l'aplicació prevista.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 19 de 24

Mitjançant l'informe de No Conformitat es registren la naturalesa de les no conformitats i qualsevol acció presa, incloses les concessions hagudes.

Si qui detecta la no conformitat és el client, s'actuarà d'acord amb el descrit en el procediment **2.01-P01** Atenció i informació

Quan es detecta un producte i /o servei no conforme després del seu lliurament o quan s'ha iniciat la seva aplicació, es prendran les accions més adients per minimitzar el problema.

Les no conformitats greus o de tipus repetitiu poden engegar una acció correctora segons el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP

Sempre que succeeixi un accident o incidents a un treballador o lloc de treball de la nostra empresa el gestionarem amb el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP i la seva instrucció annexa **3.04-P05-IT01** Gestió d'incidents i accidents.

Gestió de processos i mesura

Es planifica el SGI respecte a la gestió per processos a través d'indicadors de procés i es gestiona amb el procediment **3.04-P06** Gestió de processos i mesura.

La interacció entre els processos està definida en l'Arquitectura de Processos.

Els processos són revisats anualment amb la finalitat d'incorporar possibles canvis i millores realitzades sobre els processos de treball.

Tots els processos són mesurats periòdicament a través dels paràmetres de la monitorització del sistema, a fi i efecte d'avaluar la seva eficàcia i comportament. Els indicadors son revisats en la Reunió de Revisió del SGI.

Aquests processos es divideixen en tres grups: Processos estratègics, processos operatius i processos de suport. En principi cap procés s'externalitza.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 20 de 24

Resposta en situacions d'emergència

Per a la gestió de les diferents emergències identificades, l'empresa ha definit un procediment **3.04-P07** Resposta en situacions d'emergència, el qual té com a missió establir els criteris pel desenvolupament del Pla d'Emergència i realitzar una sèrie d'accions encaminades a la preparació davant situacions d'emergència.

Noves infraestructures

L'empresa ha definit el procediment **03.04-P08** Noves infraestructures en el qual es defineix el procediment a seguir en el moment d'implantar les noves infraestructures en l'empresa.

Manteniment de les instal·lacions

Amb la finalitat de mantenir les màquines i les instal·lacions en perfecte estat de funcionament, l'empresa ha detallat la seqüència d'activitats a seguir en el document **03.04-P09** Manteniment de les instal·lacions.

Millora contínua

L'empresa ha definit el procediment **03.04-P10** en el qual es defineix la metodologia per identificar, buscar, establir i revisar accions de millora a partir d'un estudi del funcionament del SGI.

3.05.- GESTIÓ DE LA QUALITAT

L'empresa, mitjançant el procediment **3.05-P01** Satisfacció del client, realitza el seguiment de la informació relativa a la percepció del client respecte al compliment dels seus requisits per part de l'empresa.

El coneixement de la satisfacció del client és una de les mesures del funcionament del sistema de gestió integrat i per tant de la seva eficàcia.

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 21 de 24

3.06.- GESTIÓ AMBIENTAL

Identificació i avaluació d'aspectes ambientals

L'empresa ha establert una metodologia que permet la identificació sistemàtica dels aspectes ambientals que es deriven de totes les activitats portades a terme a l'empresa, per la seva posterior avaluació, entenent com aspecte ambiental qualsevol element de les activitats, productes o serveis d'una organització que pot interactuar amb el medi ambient, tals com:

- Emissions atmosfèriques.
- Generació de residus.
- Generació d'aigües residuals.
- Afectació al sòl.
- Consum de recursos.
- Generació de soroll i vibracions.
- Gestió dels residus.

L'Àrea de Qualitat, Medi ambient i PRL actualitzarà els diagrames del procés i activitats realitzats durant la revisió ambiental, amb una periodicitat anual, tal i com es descriu en el procediment **3.06-P01** d'Identificació d'aspectes ambientals.

S'ha establert una metodologia per l'avaluació dels aspectes ambientals generats per l'empresa amb l'objecte d'identificar els aspectes significatius o amb major impacte ambiental.

Anualment, es portarà a terme l'avaluació dels aspectes ambientals de l'empresa de forma completa. Quan es realitzen noves identificacions d'aspectes ambientals,

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 22 de 24

s'avaluen puntualment els nous aspectes ambientals identificats segons el que es detalla en el procediment **3.06-P01** d'Identificació d'aspectes ambientals.

Els *objectius i fites ambientals* del SGI de l'empresa es basen en els resultats de l'avaluació periòdica dels aspectes significatius.

Gestió interna i externa de residus

L'empresa ha definit totes les accions internes que es porten a terme a les instal·lacions amb el fi de minimitzar, reutilitzar, valoritzar i gestionar externament els residus generats d'acord amb els requisits legals aplicables i els objectius ambientals fixats per l'empresa.

Tots els residus generats a l'empresa es gestionen segons la legislació vigent.

Tots els contenidors de residus de l'empresa estan identificats amb una etiqueta d'identificació de residus.

Tota aquesta operativa en l'àmbit de la gestió dels residus generats per l'empresa queda descrita en el procediment **3.06-P02** Gestió interna i externa de residus.

Gestió i control d'emissions a l'atmosfera, aigua i energia

L'empresa, mitjançant el procediment **3.06-P03** Gestió i control d'emissions a l'atmosfera, aigua i energia, ha establert un sistema per conèixer i controlar totes les emissions atmosfèriques, el consum de recursos i els seus efectes ambientals, amb la fi d'avaluar la possible reducció de l'impacte sobre el medi atmosfèric.

L'objecte d'aquest procediment és controlar totes aquelles activitats que puguin generar emissions a l'atmosfera i gestionar l'aigua i l'energia en el centre de treball de l'empresa d'una manera sostenible amb el medi.

En l'àmbit de les emissions atmosfèriques, l'empresa no genera per la seva activitat cap tipus d'emissió directe. Les úniques emissions atmosfèriques que es generen són les del

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 23 de 24

transport dels proveïdors, les quals no estan controlades per la pròpia empresa ja que són de caràcter indirecte.

Bones pràctiques ambientals

L'empresa defineix la manera d'actuar internament davant diferents situacions que comportin un risc pel medi ambient, per tal d'eliminar o minimitzar aquest risc ambiental.

Es tracta d'un conjunt de recomanacions agrupades segons les activitats o serveis, així com una sèrie de recomanacions per tal de reduir o minimitzar l'impacte ambiental produït per les activitats.

Els mitjans de que disposa l'empresa per a difondre aquestes bones pràctiques ambientals entre el personal estan descrits en el procediment **3.06-P04** Bones practiques ambientals.

3.06.- GESTIÓ DE LA PRL

L'empresa disposa del procediment 3.07-P01 Identificació, avaluació i revisió dels riscos laborals, que té com a missió definir la forma de procedir a l'avaluació de riscos laborals en el lloc de treball que poden afectar als treballadors de l'empresa durant la realització de les feines que els hi són encomanades, en compliment de la llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals (Arts. 4 i 16).

	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANUAL DE GESTIÓ INTEGRADA	
Document: MSGI	Versió: 1	Pàg. 24 de 24

Taula de revisions

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS		
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 7

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	2
5	EXECUCIÓ.....	3
5.1	BASES PER A LA REVISIÓ.....	3
5.2	METODOLOGIA DE LA REVISIÓ	4
5.3	OBJECTIUS DEL SGI. PROGRAMA.	5
5.4	DOCUMENTACIÓ DE REVISIÓ DEL SISTEMA	5
6	ÀREES IMPLICADES	6
7	ANNEXES	6
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	7

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS		
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 7

1 OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir una metodologia per a la revisió per la direcció del sistema de gestió integrat. La definició dels objectius del SGI i del seu programa d'execució tant a nivell de prevenció de riscos laborals, com de qualitat i de medi ambient.

2 ABAST

Aquest procediment s'aplica a tot el sistema de gestió integrat, inclosos la política i els objectius del Sistema de Gestió Integrat.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Revisió del sistema de gestió integrat: Avaluació formal, realitzada a intervals definits per l'alta direcció, amb l'objecte d'assegurar la contínua conformitat, adequació i eficiència del sistema de gestió integrat (qualitat, prevenció de riscos laborals i medi ambient) per assolir la política i els objectius establerts.

Així com d'avaluar la necessitat de realitzar els canvis oportuns al sistema de gestió integrat, incloent la política i els objectius.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Realitzar anualment la revisió per direcció

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS		
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 7

- Aportar els recursos necessaris per a la realització de les planificacions de qualitat, medi ambient i prevenció.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció**:

- Convocar la reunió de revisió.
- Redacció de l'acta de reunió.

És responsabilitat de **totes les àrees de l'organització**:

- Col·laborar en la revisió per direcció i en la consecució d'objectius.

5 EXECUCIÓ

5.1 BASES PER A LA REVISIÓ

Direcció realitzarà una reunió de seguiment de les activitats del SGI, amb periodicitat anual, per tal de fer una revisió del sistema de gestió integrat (Q, S i MA) implantat.

En aquesta reunió es tractaran, amb la freqüència que s'estableix per a cada concepte, el funcionament actual i les oportunitats de millora associades als següents temes:

Temes	Freqüència
0. Lliurament de l'acta de la reunió trimestral en curs	Anual
1. Seguiment de les accions derivades de les reunions anteriors	Anual
2. Circumstàncies canviants	Anual
3. Auditoria de sistema i de producte	Anual
4. Anàlisi de la satisfacció, reclamacions dels clients i parts interessades	Anual
5. Anàlisi de no conformitats	Quadrimestral
6. Incidents i accidents	Quadrimestral
7. Revisió, definició i planificació dels objectius i el quadre de	Anual

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS		
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 7

comandament del SGI

8. Estat de les accions correctives i preventives	Quadrimestral
9. Memoria Servei de Prevenció Aliè	Quadrimestral
10. Revisió de la diagnosi ambiental	Anual
11. Revisió de l'avaluació del compliment legal	Anual
12. Recomanacions per a la millora	Anual
13. Revisió de la política del SGI i adequació del sistema	Anual
14. Annexos	Anual

5.2 METODOLOGIA DE LA REVISIÓ

Prèvia a la reunió de revisió del sistema, el Departament del SGI recavarà dels responsables oportuns la informació necessària per poder elaborar els informes pertinents de cada un dels conceptes que s'enumeren en el punt anterior.

Aquests informes són els que es desprenen de l'aplicació dels procediments del sistema de gestió integrat (resums de no conformitats i de reclamacions dels clients, fulls de seguiment d'accions correctives i preventives, etc.)

El Responsable de Qualitat, medi ambient i prevenció, convocarà una reunió formal, i convidarà a participar-hi a aquells membres de l'organització que, d'acord amb les seves responsabilitats i experiència, puguin ajudar a trobar la millor solució dels temes en estudi.

La revisió es durà a terme en reunions, en les quals s'analitzarà la documentació presentada prèviament i s'obtindran les conclusions que es recolliran en l'acta de revisió corresponent.

Per atendre algun esdeveniment especial, es pot proposar una convocatòria de reunió extraordinària per al seguiment del Sistema de Gestió de la Qualitat, de la Prevenció de Riscos Laborals i del Medi Ambient.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS	
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 7

5.3 OBJECTIUS DEL SGI. PROGRAMA.

Els objectius del sistema de gestió integrat queden definits al document de descripció, mesura i seguiment dels objectius **01.01-P01-FM01** Planificació dels objectius.

A la reunió de revisió per la Direcció anual, es revisarà els objectius del SGI de l'any anterior i a partir dels resultats definirà els objectius del següent any.

Tots els objectius definits hauran de ser quantificables en la mesura de lo possible, adequats a l'empresa i a la política del SGI.

Per a tots els objectius definits en la Revisió per la Direcció es planificaran les etapes per poder-los aconseguir determinant responsables i terminis. Per tal de controlar la correcta execució dels objectius.

Tots els objectius quan s'estableixin i es revisin es tindran en compte:

- Opcions tecnològiques
- Requisits financers, operacionals i de negoci
- Els perills i riscos identificats i avaluats
- Avaluació ambiental
- Avaluació del compliment legal
- El punt de vista de treballadors i parts interessades

El seguiment dels objectius i dels programes fixats serà responsabilitat de l'Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció. En cas de desviació dels objectius fixats, el responsable del procés haurà d'emprendre accions per corregir la desviació.

5.4 DOCUMENTACIÓ DE REVISIÓ DEL SISTEMA

De cada revisió del sistema, el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció n'aixecarà acta, que serà alhora el registre de la reunió realitzada i el programa d'actuacions a realitzar, ja que en ella s'indicaran les decisions preses i les accions a

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS	
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 6 de 7

prendre, assignant, sempre que sigui possible, el responsable de portar-les a terme i el termini d'execució. A l'acta també s'hi adjuntarà tota la documentació associada.

Les possibles decisions, entre d'altres podran contemplar:

- Millora del sistema de gestió integrat.
- Millora del producte en relació als requisits dels clients
- Necessitats de recursos

Es distribuirà una còpia de l'acta als components que han assistit a la reunió, en acabar la reunió de revisió del sistema, l'original serà signada per tots els participants.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 1.01-P01-FM01 Planificació dels objectius

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	REVISIÓ PER DIRECCIÓ, DETERMINACIÓ I PLANIFICACIÓ D'OBJECTIUS	
Document: 01.01-P01	Versió: 1	Pàg. 7 de 7

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

Objectiu associat:

		Planificació dels objectius												PERIODE				
														2008				
ACTUACIONS / ETAPES	RESPONSABLE														Cost	Beneficis		
			Gener	Febrer	Marc	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre				
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
		Previst																
		Realitzat																
OBSERVACIONS: VALORS EN €												TOTAL:		-	-			

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ATENCIÓ I INFORMACIÓ	
Document: 02.01-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 4

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	2
5.1	ATENCIÓ TELEFÒNICA	2
5.2	RECEPCIÓ DEL CLIENTS.....	3
5.3	INCIDÈNCIES EN EL SERVEI	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	3
7	ANNEXES.....	3
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	4

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ATENCIÓ I INFORMACIÓ	
Document: 02.01-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 4

1 OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir la sistemàtica a seguir en l'atenció general al client, marcant les pautes d'organització de l'Àrea d'Atenció i Informació per a l'atenció, informació, i consulta.

2 ABAST

Qualsevol tasca de l'Àrea d'Atenció i Informació relacionada amb el client

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'Àrea d'Atenció i informació:

- Atendre correctament totes les trucades telefòniques que es rebin.
- Recepció dels clients
- Informar a tots els clients que sol·licitin informació
- Informar de qualsevol incidència a l'encarregat de torn

5 EXECUCIÓ

5.1 ATENCIÓ TELEFÒNICA

L'empresa per a la gestió de les trucades telefòniques disposa, disposa d'un servei de recepció, el qual atindrà les trucades amb la finalitat de resoldre qualsevol dubte que sorgeixi per part d'un client actual o potencial per mitjà de trucades telefòniques.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ATENCIÓ I INFORMACIÓ	
Document: 02.01-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 4

En el cas de rebre una trucada de queixa, la persona que ha atès la trucada actuarà com esta descrit en el punt "Incidències en el servei", d'aquest mateix procediment.

5.2 RECEPCIÓ DEL CLIENTS

En el vestíbul del centre es disposa d'una recepció, la qual la persona que es trobi a la recepció serà el responsable d'atendre i donar la benvinguda a tota persona que accedeixi al centre.

Les tasques a realitzar per part d'aquesta persona són les de recepció dels clients i a tendre les necessitats d'aquests des d'un punt de vista de recepció, resolent qualsevol dubte que se li creï amb un client.

5.3 INCIDÈNCIES EN EL SERVEI

En el cas de detectar-se qualsevol incidència la persona que estigui a la recepció del centre, si la pot resoldre la resoldrà al moment, registrant la incidència en el document **02.01-P01-FM01** Registre d'incidències. Un cop realitzat aquest registre i ho comunicarà a l'encarregada de torn, la qual decidirà la solució a adoptar i si ho creu actuar d'acord a lo establert en el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 02.01-P01-FM01 Registre d'incidències

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ATENCIÓ I INFORMACIÓ	
Document: 02.01-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 4

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE D'INCIDÈNCIES

DATA:

HORA DE LA RECEPCIÓ:

PERSONA QUE HA
REBUT LA QUEIXA:

NOM I COGNOM:

SERVEI PRESTAT:

TF. CONTACTE:

MOTIU DE LA QUEIXA

02.01-P01-FM01 ED01

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PRESTACIÓ DE SERVEI	
Document: 02.02-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	2
5.1	DISTRIBUCIÓ DE LES FEINES	2
5.2	PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	3
5.3	INCIDÈNCIES EN EL SERVEI	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	3
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PRESTACIÓ DE SERVEI	
Document: 02.02-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L' objecte del present procediment és establir les pautes a seguir en la prestació dels diferents serveis del centre.

2 ABAST

L'abast del procediment són tots els serveis oferts en el centre.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat dels **encarregats/des**:

- Gestió i distribució de les feines.

5 EXECUCIÓ

5.1 DISTRIBUCIÓ DE LES FEINES

En el centre existeixen dos casuístiques en l'àmbit dels serveis prestats, que són:

- Serveis amb cita prèvia
- Serveis sense cita prèvia

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PRESTACIÓ DE SERVEI	
Document: 02.02-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

En el cas dels primers, aquests quedaran registrats en el planning setmanal, el qual serà gestionat per les encarregades, tenint sempre en compte les hores de més afluència de clients i el personal disponible en cada franja horària. Aquest planning setmanal és facilitat pel franquiciador.

En el cas de ser serveis sense cita prèvia, els clients s'aniran atenent per estricte ordre d'arribada. La persona que atindrà a cada client serà decidit per l'encarregada del torn o per ordre d'haver quedat lliure de servei.

5.2 PRESTACIÓ DEL SERVEI

Segons el que s'ha descrit en el punt anterior, s'aniran executant els diferents serveis prestats.

Per a la prestació del servei el franquiciador proporciona diferents manuals de servei, on hi ha descrites totes les operacions a realitzar en cada servei. En aquests manuals també s'explica el producte a utilitzar en cada pas del servei.

Un cop realitzat el servei, s'ha d'introduir el servei i la persona que la realitzat en l'ordinador central de gestió del centre.

Diàriament l'encarregada del torn de tarda haurà de realitzar un "envio de datos" i fer el tancament del dia.

5.3 INCIDÈNCIES EN EL SERVEI

En el cas de detectar-se alguna incidència en el servei, si l'encarregada de torn ho creu necessari, s'actuarà d'acord amb lo descrit el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PRESTACIÓ DE SERVEI	
Document: 02.02-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

7 ANNEXES

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PRESTACIÓ DE SERVEI	
Document: 02.02-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

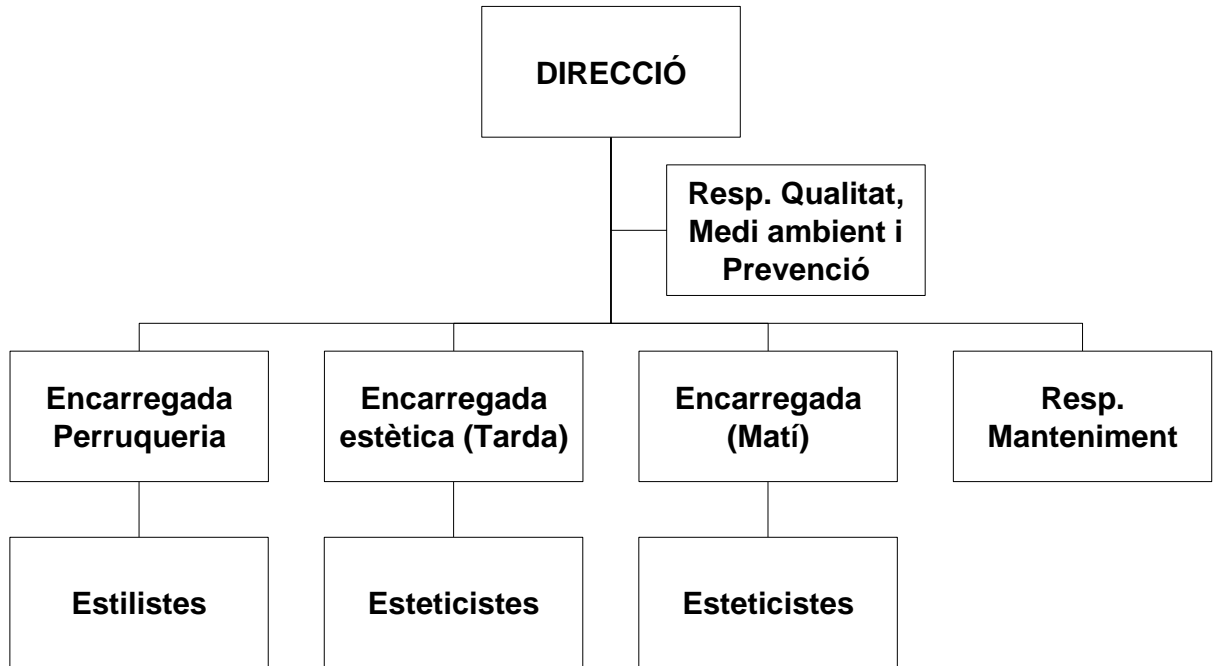
	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I COMPETÈNCIA	
Document: 03.01-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	DEFINICIÓ I APROVACIÓ DE L'ORGANIGRAMA DE L'EMPRESA... 	3
5.2	FITXES DE PERSONAL.....	3
5.3	ACOLLIMENT	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

ORGANIGRAMA



	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I COMPETÈNCIA	
Document: 03.01-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

Establir una metodologia per gestionar els recursos humans i la competència de tot el personal de l'empresa relacionat amb el sistema de gestió integrat.

2 ABAST

Aquest procediment aplica a les necessitats de formació de tot el personal de la empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- **SPA:** Servei de Prevenció Aliè.

4 RESPONSABILITATS

Es responsabilitat **de Direcció:**

- Definir i aprovar l'organigrama
- Definir i aprovar l'arquitectura de processos
- Descriure els llocs de treball

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I COMPETÈNCIA	
Document: 03.01-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 DEFINICIÓ I APROVACIÓ DE L'ORGANIGRAMA DE L'EMPRESA

Direcció defineix i aprova un organigrama amb la finalitat d'establir les relacions jeràrquiques de l'empresa.

Per a cada lloc de treball de l'organigrama de l'empresa Direcció estableix les responsabilitats, l'educació, la formació, l'experiència i les habilitats, que estan especificades al document de fitxes del lloc de treball **3.01-P01-FM01** necessaris pel desenvolupament de la tasca assignada.

5.2 FITXES DE PERSONAL

Cada treballador té la seva fitxa personal en la que es descriu la formació realitzada amb anterioritat a la seva incorporació, i la rebuda en la formació contínua de l'empresa segons el format **3.01-P01-FM02**.

5.3 ACOLLIMENT

Amb la incorporació de cada col·laborador es sol·licita l'acreditatiu de la formació, que es registra paral·lelament amb les seves dades personals a la fitxa de personal amb el format **3.01-P01-FM02**.

Cal tenir en compte que els nous treballadors hauran de rebre a la seva incorporació una formació inicial bàsica sobre l'empresa, el medi ambient i els riscos del seu lloc de treball amb la següent documentació:

- Manual d'acollida
- Manual de bones pràctiques ambientals
- Dossiers facilitats pel servei de prevenció

El dossier de PRL va acompanyat d'un qüestionari que ha d'omplir el treballador un cop se l'ha llegit i entès. Aquest qüestionari és retornat al SPA que se'l revisa i en el cas que no hagués estat ben contestat, caldrà repetir el procés guiat pel responsable de l'àrea de qualitat, medi ambient i PRL.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I COMPETÈNCIA	
Document: 03.01-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

La informació i formació inicial queda documentada segons el format **3.01-P02-FM06**, aquest procés també es repetirà en el cas que es modifiquin les condicions del lloc de treball, modificació avaluació de riscos, canvi de lloc de treball o per la sol·licitud del tècnic de PRL, el responsable del SGI o del delegat de prevenció.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I	3.04-P01-FM03	Organigrama
ANNEX II		Manual d'acollida
ANNEX III	3.04-P01-FM01	Fitxes dels llocs de treball
ANNEX IV	3.04-P01-FM02	Fitxes personals
ANNEX V	3.04-P01-FM06	Manual de Bones Pràctiques Ambientals

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ORGANITZACIÓ DELS RECURSOS HUMANS I COMPETÈNCIA	
Document: 03.01-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

FITXA DEL LLOC DE TREBALL		3.01-P01-FM01
		ED 01
ÀREA:	LLOC DE TREBALL:	
<p><i>BREU DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS I RESPONSABILITATS: (incloses feines del SGI, auditories internes...:</i></p>		
FORMACIÓ		
EXPERIENCIA LABORAL		
SECTOR/EMPRESA/ÀREA		DURACIÓ MÍNIMA
FORMACIÓ ESPECÍFICA		
DESCRIPCIÓ		DURACIÓ MÍNIMA
QUALITATS, HABILITATS...		
OBERVACIONS		
FIRMA DIRECCIÓ		
DATA		

	FITXA PERSONAL	3.01-P02-FM02
		ED 01
NOM I COGNOMS		
DATA NAIXEMENT		
ANTIGUITAT		
ESTUDIS REGLATS		
DESCRIPCIÓ		ANY
FORMACIÓ NO REGLADA ANTERIOR		
DESCRIPCIÓ		ANY
FORMACIÓ CONTÍNUA EN LA EMPRESA		
DESCRIPCIÓ		ANY

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES		
Document: 03.01-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 1 de 6

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	3
5	EXECUCIÓ.....	3
5.1	TREBALLADORS MENORS D'EDAT	3
5.2	TREBALLADORS ETT	4
5.3	TREBALLADORES EMBARASSADES	4
6	ÀREES IMPLICADES	5
7	ANNEXES	5
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	6

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES	
Document: 03.01-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 2 de 6

1 OBJECTE

L'objecte del present procediment és definir les obligacions de l'empresa per als treballadors especialment sensibles, sobretot durant el període d'embaràs de les seves treballadores. Aquestes obligacions concerneixen les mesures de protecció en matèria de seguretat i de salut a prendre per a protegir aquestes treballadores i l'adaptació de la seva funció al seu estat o, eventualment el canvi momentani de lloc.

2 ABAST

Aquesta instrucció aplica a tot el personal de la empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma OHSAS18001:2007
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/95):
 - Artículo 25.- “protección de trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos”
 - Artículo 26.- “Protección de la maternidad
 - Artículo 45, 1.d) de la Ley del Estatuto de los trabajadores. R.D. 1/95 de 24 de Marzo: “Quedará suspendido un contrato de trabajo por riesgo durante el embarazo de la mujer trabajadora...”
- Directiva del Consejo 92/85/CEE
- Ley 39/99 para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras.

3.2 DEFINICIONS

- **SPA:** Servei de Prevenció Aliè.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES		
Document: 03.01-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 3 de 6

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat del **Servei de prevenció aliè**:

- Avaluar els riscos del lloc de treball i determinar la seva magnitud.
- Consultar amb representants de treballadors /es i elaborar una relació dels llocs de treball exempts de riscos per a la maternitat.
- Informar/formar a les treballadores sobre els riscos del seu lloc de treball i les mesures de prevenció /protecció establertes.

Si els condicionants tècnics, organitzatius o d'índole temporal, fessin del tot impossible l'aplicació de les mesures correctores necessàries per efectuar una disminució dels nivells de riscos, quedant establert que des d'un punt de vista preventiu, les condicions de seguretat i salut d'un lloc de treball poguessin influir negativament en la salut de la treballadora, del fetus i de la lactància, es remetrà informe mèdic per part dels Serveis Mèdics de la Mútua d'Accidents de Treball i malalties Professionals a la Direcció.

En aquest informe es procedirà a recomanar un canvi temporal de lloc de treball i/o una limitació de les funcions que generen risc.

Es responsabilitat **de Direcció**:

- Primer eliminar i en el cas que això no sigui possible, minimitzar el risc mitjançant mesures preventives, per a adaptar les condicions de treball a les treballadores embarassades o en període de lactància.
- Garantir la vigilància periòdica d'estat de salut de les persones en funció dels riscos inherents al treball.

5 EXECUCIÓ

Aquesta instrucció s'haurà de posar en pràctica en el moment que es trobi embarassada una treballadora treballadors menors d'edat i treballadors de ETT.

5.1 TREBALLADORS MENORS D'EDAT

L'empresa no contempla la possibilitat de contractació de menors.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES	
Document: 03.01-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 4 de 6

5.2 TREBALLADORS ETT

L'empresa no contempla la possibilitat de contractació de treballadors d'ETT's.

5.3 TREBALLADORES EMBARASSADES

5.3.1 Protecció en matèria de seguretat i de salut, i adaptació del lloc de treball a l'estat de la treballadora (Gestionat pel cap immediat, Servei de Prevenió, i la Direcció).

L'avaluació dels riscos que es refereix l'article 16 de la Llei de Prevenió de Riscos Laborals haurà de comprendre la determinació de la naturalesa, el grau, i la durada de l'exposició de les treballadores en situació d'embaràs o part recent, a agents, procediments o condicions de treball que poden influir negativament en la salut de les treballadores o del fetus, en qualsevol activitat susceptible de presentar un risc específic segons document de Riscos per una dona embarassada.

Si els resultats de l'avaluació revelessin un risc per a la seguretat i la salut, o una possible repercussió sobre l'embaràs o lactància de citades treballadores, l'empresari adaptarà les mesures necessàries per a evitar l'exposició a aquests riscos, a través de l'adaptació de les condicions o del temps de treball de la treballadora afectada.

Les treballadores embarassades tindran dret a absentar-se del treball, amb dret a remuneració, per a la realització d'exàmens prenatals i tècniques de preparació al part, previ avís al seu cap immediat i justificació de la necessitat de la seva realització dintre de la jornada de treball.

5.3.2 Canvi eventual de lloc de treball (Gestionat pel cap immediat, Servei de Prevenió, i la Direcció).

Quan l'adaptació de les condicions o del temps de treball no resultés possible o, fins hi tot després de tal adaptació, les condicions d'un lloc de treball poguessin influir negativament en la salut de la treballadora embarassada o del fetus, i així ho certifiqui el metge que en el règim de la Seguretat Social aplicable assisteixi facultativament a la

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES		
Document: 03.01-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 5 de 6

treballadora, aquesta haurà d'ocupar un lloc de treball o funció diferent o compatible amb el seu estat. El cap immediat haurà de determinar, prèvia consulta amb els representants dels treballadors, la relació dels llocs de treball exempts de riscos a aquests efectes.

El canvi de lloc es portarà a terme de conformitat amb les regles i criteris que s'apliquin en els supòsits de mobilitat funcional i tindrà efectes fins al moment que l'estat de salut de la treballadora permeti la seva reincorporació a l'anterior lloc.

En el cas que no existís un lloc de treball o funció compatible, la treballadora podrà ser destinada a un lloc no corresponent al seu grup o a categoria equivalent, si bé conservarà el dret al conjunt de retribucions del seu lloc d'origen.

Totes aquestes regles seran també d'aplicació durant el període de lactància, si les condicions de treball poguessin influir negativament en la salut de la dona o del fill, i així ho certifiqués el metge que, en el règim de la Seguretat Social aplicable, assisteixi facultativament a la treballadora.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I (SPA) Riscos per una dona embarassada

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 1 de 7

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	PERSONAL DE NOVA CONTRACTACIÓ	3
5.2	DEFINICIÓ DE LES NECESSITATS D'INFORMACIÓ	3
5.3	PLA DE FORMACIÓ	4
5.4	REALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ.....	4
5.5	AVALUACIÓ DE LA FORMACIÓ.....	4
5.6	FORMACIÓ I INFORMACIÓ EN PRL	5
6	ÀREES IMPLICADES.....	5
7	ANNEXES.....	6
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	7

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 2 de 7

1 OBJECTE

Identificar les necessitats de formació que requereix cada lloc de treball amb la finalitat de garantir la polivalència del personal i la qualitat en l'empresa.

Establir i executar les accions formatives definides en el programa de formació per assolir un nivell òptim de competència.

A nivell de prevenció té com a objectiu recollir els criteris tècnics i les eines per a realitzar i gestionar la informació i la formació.

2 ABAST

Aquest procediment s'aplica a les necessitats de formació de tot el personal de l'empresa.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **cada àrea**:

- Definir les necessitats de formació per al personal al seu càrrec (ja sigui personal en plantilla o de nova contractació)

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 3 de 7

És responsabilitat de l'àrea de **Qualitat, Medi ambient i Prevenció**:

- Gestionar el **Pla de formació (3.01-P02-FM02)** en funció de les necessitats presentades de les diferents àrees i dels recursos disponibles a l'empresa.
- Coordinar l'execució del pla de formació, buscant els cursos, informant als caps d'àrea de les dates, horaris i els assistents
- Mantenir els registres necessaris de la formació.

Es responsabilitat de **Direcció**:

- Aprovar el Pla de formació.

5 EXECUCIÓ

5.1 PERSONAL DE NOVA CONTRACTACIÓ

Tot el personal de nova contractació se'l familiaritza amb l'empresa mitjançant el manual d'acollida en el qual es parla de l'empresa, de qualitat, de medi ambient i de prevenció de riscos laborals. La informació de prevenció de riscos laborals la coordina l'àrea de Qualitat Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals (QMAPRL) amb les guies informatives facilitades pel servei de prevenció aliè. El nou treballador ha de llegir atentament la informació i respondre a un test que s'enviarà al servei de prevenció per a ser avaluat. En cas de no superar el test, el treballador haurà de tornar a començar el procés d'informació. Posteriorment es concerta una data amb la mútua per a la realització de la formació en Prevenció de Riscos Laborals en el lloc de treball.

Aquesta activitat informativa i formativa queda descrita en el procediment en la **Instrucció Bàsica per a la informació i formació dels Treballadors 3.01-P02-IT01**.

5.2 DEFINICIÓ DE LES NECESSITATS D'INFORMACIÓ

Anualment, cada responsable d'àrea defineix les necessitats de formació de la seva àrea, en funció de les necessitats (incorporació de nou personal, assignació de nous treballs o activitats, modificacions d'aquestes, utilització de noves tecnologies, compliment de la legislació...). Aquestes necessitats es presentaran en les reunions

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 4 de 7

del Comitè del SGI o bé es faran arribar mitjançant el formulari “**Sol·licitud acció formativa**” (3.01-P02-FM01) a l'Àrea de Q-MA-PRL.

Comparant les **fitxes de cada lloc de treball (3.01-P01-FM01)** amb les **fitxes personals (3.01-P01-FM02)** es poden detectar necessitats de formació.

5.3 PLA DE FORMACIÓ

Després de recollir les necessitats de formació s'elaborarà el Pla de formació que haurà de ser aprovat per direcció (3.01-P02-FM2).

Atès a que no es possible tenir planificats tots els cursos a principis d'any, es planificarà la formació prevista que haurà de ser aprovada per direcció.

5.4 REALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ

Si el curs es realitza fora de la empresa, aquesta formació s'acredita amb títols o certificats emesos per l'organisme formador. Aquests documents s'arxiven com a registres del sistema. En aquest cas, el certificat és suficient per a justificar l'assistència al curs.

En cas de realitzar cursos en les pròpies instal·lacions, es realitzarà un registre dels assistents (3.01-P02-FM5).

En el cas dels auditors interns serà necessari una formació adequada per tal de tenir coneixements de les normes de referència, així com una metodologia de valoració i anàlisis.

5.5 AVALUACIÓ DE LA FORMACIÓ

A través del formulari **Enquesta valoració formació (3.01-P02-FM03)**, els participants avaluen les accions formatives que han rebut, considerant el grau d'aprofitament, l'adequació del temari entre d'altres aspectes. Posteriorment, es sol·licita al cap d'àrea la valoració de l'impacte que ha tingut la formació en el rendiment del treballador en el lloc de treball.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 5 de 7

L' enquesta s'efectua aproximadament un mes després d'haver rebut la formació. Aquestes valoracions que es recullen en el formulari "**Impacte de la formació en el lloc de treball**" (**3.01-P02-FM04**), serviran per a valorar l'aprofitament del curs per tal de considerar la realització del curs per altres treballadors de l'empresa.

5.6 FORMACIÓ I INFORMACIÓ EN PRL

La informació i formació en PRL es gestionarà segons la **Instrucció Bàsica per a la Informació i Formació dels Treballadors (3.01-P02-IT01)**. El registre de la informació i formació en PRL es realitzarà a través del format **3.01-P02-FM06 Registre de la informació i formació en PRL**.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 6 de 7

7 ANNEXES

ANNEX I	3.01-P02-FM01	Sol·licitud acció formativa
ANNEX II	3.01-P02-FM02	Pla de formació
ANNEX III	3.01-P02-FM03	Enquesta de valoració de la formació
ANNEX IV	3.01-P02-FM04	Impacte de la formació en el lloc de treball
ANNEX V	3.01-P02-FM05	Registre d'assistència
ANNEX VI	3.01-P02-FM06	Registre de formació en PRL
ANNEX VII	3.01-P02-IT01	Instrucció bàsica per a la informació i formació dels treballadors

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FORMACIÓ	
Document: 03.01-P02	Versió: 1	Pàg. 7 de 7

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

SOL·LICITUD ACCIÓ FORMATIVA3.01-P02-FM01
REVISIÓ 01ÀREA SOL·LICITANT:
ALUMNES PROPOSATS:

CONEIXEMENTS A ADQUIRIR:

DATES PREFERENTS, NECESSITATS HORARIES PER A IMPARTIR LA FORMACIÓ:

Responsable:

Data:

ENQUESTA VALORACIÓ DE LA FORMACIÓ		3.01-P02-FM03		
		REVISIÓ 01		
ALUMNE				
ACCIÓ FORMATIVA:				
CENTRE FORMACIÓ:				
PROFESSOR:				
DATA FORMACIÓ:				
<p>A continuació trobaràs una sèrie de preguntes relacionades amb l'acció formativa que acabes de rebre. Senyala amb una X la casella que millor defineixi el que penses.</p>				
CONTINGUTS	Completament d'acord	D'acord	En desacord	Completament en desacord
Els temes tractats en el curs han sigut adequats i interessants				
La duració del curs ha sigut l'adequada				
La metodologia del curs ha sigut la correcta				
El material docent ha sigut adequat				
PROFESSOR	Completament d'acord	D'acord	En desacord	Completament en desacord
Ha sapigut transmetre de forma clara i concisa els continguts				
Ha utilitzat el material, recursos i experiències adequats per als continguts de la formació				
Ha fomentat la participació, coopera constructivament i ha sapigut mantenir l'interès dels implicats				
Respon adequadament a les preguntes				
Coneix a fons els continguts del que ha tractat.				
OBSERVACIONS/COMENTARIS: Recomanaries el curs per a altres treballadors...				

IMPACTE DE LA FORMACIÓ

3.01-P02-FM04

REVISIÓ 01

INFORME CONFIDENCIAL

ÀREA:

CURS:

DATA :

ALUMNE :

VALORI EL GRAU D'APROFITAMENT DEL CURS EN FUNCIO DE L'IMPACTE D'AQUESTA FORMACIO EN EL LLOC DE TREBALL

- S'OBSERVEN CANVIS EN LA METODOLOGIA DE TREBALL,

- MILLORA DELS RESULTATS...

EN EL CAS DE VALORAR NEGATIVAMENT L'IMPACTE DE LA FORMACIO, ESPECIFICA ELS MOTIUS

Responsable:

Data:

**ACTA DE FORMACIÓ DEL
PERSONAL**

3.01-P02-FM05

REVISIÓ 01

CURS :

DATA :

REALITZAT PER:

ASSISTENTS

SIGNATURES

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 1 de 10

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	3
5	EXECUCIÓ	4
5.1	IDENTIFICACIÓ, AVALUACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DELS RISCOS PER LA SALUT EN ELS LLOCS DE TREBALL	4
5.2	PROGRAMA DE CONTROL DE SALUT DELS TREBALLADORS. ...	5
5.3	INFORMACIÓ DEL CONTROL DE SALUT DELS TREBALLS.....	7
5.4	ESTABLIMENT D'ACCIONS CORRECTORES.....	8
6	ÀREES IMPLICADES.....	8
7	ANNEXES.....	9
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	10

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 2 de 10

1 OBJECTE

Establir el mètode a seguir per la determinació i el control dels riscos per la salut de tot el personal d'empresa, circumscrit a l'àmbit laboral.

2 ABAST

El Control de la salut d'aplicació a tot el personal de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Els **perills per la salut** poden dividir-se en quatre categories: perills biològics, ergonòmics, químics i físics.

- **Perills Biològics:** Causats per bacteries i paràsits que es troben en àrees de drenatge insuficient i aigua estancada, higiene inadequada o on hi ha aigües residuals sense depurar. Aquests perills podrien trobar-se també en laboratoris o en plantes de preparació d'aliments.
- **Perills Ergonòmics:** Unes condicions de treball dissenyades sense criteris poden causar que un treballador pateixi excessiu estrès físic o mental. El treballador pot ser capaç de realitzar la seva feina amb èxit al principi però, un període de temps, la feina es cobrarà el seu preu en la persona del treballador. Un exemple es un lloc de treball mal dissenyat que obliga als treballadors a inclinar-se incòmodament quan aixequen càrregues pesades. Això podria causar una tendència a patir lesions d'esquena.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 3 de 10

- **Perills Químics:** Inclou la pols, boira, vapors, fums i altres líquids i sòlids de tot tipus. Els productes químics poden penetrar en el cos per una d'aquestes tres vies principals d'inhalació fins als pulmons, ingestió cap al estómac o absorció a través de la pell.
- **Perills Físics:** Inclouen el soroll intens, la temperatura i la humitat extremes, problemes d'il·luminació i vibració excessiva dels equips.

Reconeixement Mèdic: El conjunt d'activitats desenvolupades pel personal sanitari amb l'objectiu de conèixer l'estat de salut d'una persona. Es contemplen els següents tipus de reconeixement.

- **Reconeixement Mèdic Inicial:** Reconeixement mèdic efectuat amb anterioritat al començament de l'activitat d'una persona en un lloc de treball (amb contracte laboral a l'empresa), amb l'objectiu de conèixer l'existència de incompatibilitat entre les sensibilitats presentades pel treballador i les exigències i riscos del lloc de treball que ha d'ocupar.
- **Reconeixement Mèdic Periòdic:** Reconeixement mèdic programat en el temps amb l'objectiu de conèixer l'evolució de l'estat de salut dels treballadors. Poden ser estudis mèdics habituals o específics en funció de l'estat de salut del treballador o dels riscos a que estigui sotmès.
- **Reconeixement Mèdic Esporàdic:** Reconeixement mèdic no programat, que es porta a terme per diferents causes: alta laboral després d'un període de d'Incapacitat Temporal; sol·licitud de la empresa, per iniciativa del servei mèdic.

SPA: Servei de prevenció aliè

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **la direcció:**

- Conèixer i estudiar els informes de seguiment presentats pel tècnic de seguretat.
- Proporcionar els recursos i mitjans necessaris per eliminar o controlar els riscos per la salut.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 4 de 10

És responsabilitat de **tot el personal**:

- Anar al servei mèdic sempre que es sol·liciti la seva assistència
- Accedir a la realització dels estudis mèdics que es considerin obligatoris segons els llocs de treball que ocupin.
- Conèixer els resultats del estudis mèdics que se'ls hi practiquin, conèixer els riscos per la salut, demanar la informació.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció**:

- Col·laborar amb el servei mèdic de la mútua en la confecció del pla de reconeixement mèdic.
- Coordinar l'activitat de la vigilància de la salut amb la mútua.
- Informar al servei mèdic de la mútua els llocs de treball que ocupa cada treballador
- Informar als treballadors el dia que tenen visita al servei mèdic confeccionar volant d'assistència al servei mèdic.

5 EXECUCIÓ

5.1 IDENTIFICACIÓ, AVALUACIÓ, CONTROL I SEGUIMENT DELS RISCOS PER LA SALUT EN ELS LLOCS DE TREBALL

Els perills per la salut dels treballadors en el seu lloc de treball poden ser biològics, ergonòmics, químics i físics. La forma d'identificar-los, en una primera fase, seria a través de les avaluacions de riscos en els llocs de treball.

Mitjançant els anàlisis dels llocs de treball s'identifiquen en quin procés i en quina fase dels mateixos, el treballador pot estar exposat a un o diversos riscos per la salut indicats.

Mitjançant les avaluacions de riscos dels llocs de treball s'identificaran en el propi lloc les accions o condicions que puguin contribuir a una malaltia degut als riscos per la salut indicats.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 5 de 10

Aquesta informació queda recollida a la identificació i avaluació de riscos realitzada pel servei de prevenció aliè (SPA) tal i com està descrit en el procediment **3.07-P01** Identificació, avaluació i revisió dels riscos laborals.

5.2 PROGRAMA DE CONTROL DE SALUT DELS TREBALLADORS.

La informació de l'avaluació de riscos realitzada pel SPA es transmetrà a la mútua.

En funció d'aquesta informació, s'organitzaran diferents tipus de reconeixements mèdics:

- Reconeixement mèdic inicial
- Reconeixement mèdic periòdic
- Reconeixement mèdic esporàdic

5.2.1 Reconeixement mèdic inicial

Es realitza amb el propòsit de protegir el col·lectiu de treballadors i evitar designar feines a persones que no les puguin desenvolupar físicament . D'aquesta manera també s'evita que puguin empitjorar d'un problema de salut ja existent.

És important identificar, en la mesura del possible, qualsevol problema de salut preexistent en els nostres treballadors abans d'ocupar un nou lloc de treball. Per això, davant d'un treballador nou a l'empresa o per canvi de lloc de treball se li realitzarà una vigilància de la salut específica en funció del lloc a ocupar.

En el cas que el lloc de treball sigui una feina de risc haurà de ser indispensable realitzar la vigilància de la salut abans d'iniciar les activitats i tenir el resultat d'apte o no apte, per poder començar a treballar.

El responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció informarà al servei mèdic de la necessitat d'un reconeixement inicial a un dels treballadors indicant els llocs de treball a ocupar per tal de que el servei mèdic prepari els protocols de vigilància.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 6 de 10

Un cop confirmat el dia de visita per part del servei mèdic, el responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció informarà al treballador del dia de la visita al servei mèdic.

En cas que el treballador no assistís a la visita, el servei mèdic informaria immediatament a l'empresa i es quedaria per un nou dia. En cas de no voler assistir el treballador hauria de signar un document de renúncia voluntària, per tenir documentat la voluntat de l'empresa de que passi la revisió mèdica.

5.2.2 Reconeixement mèdic periòdic

Per conèixer regularment l'estat de salut dels treballadors, anualment s'efectuarà a tot el personal controls analítics i reconeixements mèdics.

Dins del reconeixements programats de forma periòdica, s'inclouran estudis de propòsits generals i estudis de caràcter específic, en funció dels riscos existents en els diferents llocs de feina, de la legislació vigent i de l'estat de salut dels treballadors en anteriors ocasions.

El responsable de recursos humans planificarà conjuntament amb el servei mèdic la vigilància de la salut a realitzar a tots els treballadors de l'empresa. La planificació tindrà en compte els llocs de treball que ocupa cada treballador. Quan els treballadors desenvolupen feines de risc, es realitzarà com a mínim un reconeixement anual. En les feines que no hi impliquin risc, aquest reconeixement anual no és obligatori per llei, només ho és l'inicial.

Un cop confirmat el dia de visita per part del servei mèdic, el responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció informarà al treballador del dia que té visita al servei mèdic.

En cas de no voler assistir el treballador hauria de signar un document de renúncia voluntària, per tenir documentat la voluntat de l'empresa de que passi la revisió mèdica.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 7 de 10

En cas que el treballador no assistís a la visita, el servei mèdic informaria immediatament a l'empresa i es quedaria per un nou dia.

5.2.3 Reconeixements mèdics esporàdics

De forma esporàdica poden efectuar-se altres reconeixements mèdics, que en qualsevol cas es desenvoluparan en les següents situacions, com a conseqüència de sol·licitud per part dels treballadors, delegats de prevenció o altres òrgans de l'empresa, en relació amb els riscos laborals per la salut dels treballadors.

El responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció registrarà en el pla de vigilància de la salut la necessitat d'un reconeixement esporàdic al treballador.

Un cop confirmat el dia de visita per part del servei mèdic, el responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció informará al treballador del dia que té visita al servei mèdic.

En cas que el treballador no assistís a la visita, el servei mèdic informaria immediatament a l'empresa i es quedaria per un nou dia.

5.3 INFORMACIÓ DEL CONTROL DE SALUT DELS TREBALLS

Taula de control de difusió dels resultats mèdics:

	DADES SALUT	CONCLUSIONS DIAGNÒSTIC	RECOMANACIONS PREVENTIVES
TREBALLADORS	Totes	Totes	Totes les que calgui per l'adaptació de les condicions de treball pel control dels riscos laborals Adequades a les possibilitats preventives dels receptors
EMPRESARIS	Cap	Patologia laboral Idoneïtat laboral	
TÈCNICS NO SANITARIS	Cap	Si cal, els de patologia laboral. Agregats i anònims	
AUTORITATS SANITÀRIES	Cap	Malalties D.O. Brots epidèmics	Cap

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 8 de 10

Els servei de vigilància mèdica subcontractada informará dels resultats segons la taula anterior.

El responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció rebrà únicament de cada treballador si és idoni o no per aquell o aquells llocs de treball on està destinat, en cas de que no fos idoni, serà la Direcció que prendrà la decisió de com actuar.

Aquests resultats seran arxivats pel responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

5.4 ESTABLIMENT D'ACCIONS CORRECTORES

A partir del estudis mèdics, podrà donar-se la necessitat d'executar una acció correctiva o preventiva, aquesta acció serà gestionada pel tècnic de prevenció.

En el cas de que existeixi un treballador apte amb condicionant, des del departament de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, es comunicarà a les dues parts interessades (treballador i al seu cap) a més de prendre les accions pertinents.

Es tindrà en compte per les possibles malalties professionals o de qualsevol dany detectat durant la vigilància de la salut realitzant una reunió amb la Direcció i Tècnic de Seguretat , prèvia conversa amb els tècnics de la mútua i del servei de prevenció aliè per determinar la millor solució.

La gestió d'aquestes accions es realitzarà tal i com indica el procediment d'accions correctives i preventives.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 9 de 10

7 ANNEXES

No n'hi ha

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	VIGILÀNCIA DE LA SALUT	
Document: 03.01-P03	Versió: 1	Pàg. 10 de 10

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE COMPRES	
Document: 03.02-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	COMANDES DE MATERIALS O SERVEIS.....	3
5.2	COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE COMPRES	
Document: 03.02-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

Definir l'operativa que permeti una bona gestió de les compres de materials a proveïdors, d'instal·lacions i subcontractistes, per assegurar que compleixen els requisits especificats.

2 ABAST

Aquest procediment aplica a totes les compres i subcontractacions necessàries per a l'execució de les obres i per a l'aprovisionament dels serveis generals de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- **Comanda/contracte:** Documents contractuals definits entre l'empresa i els seus proveïdors de materials/subcontractistes en els quals figuraran de forma clara: el tipus, la classe, el model, el grau o qualsevol altra identificació precisa del producte o del servei.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Fixar les polítiques de compra de l'empresa i de definir les condicions contractuals amb els proveïdors i subcontractistes (Comandes i Contractes).

És responsabilitat dels **encarregats/es**:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE COMPRES	
Document: 03.02-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

- Determinar les necessitats de compra de matèria primera.
- Realització de les comandes.

5 EXECUCIÓ

5.1 COMANDES DE MATERIALS O SERVEIS

Les compres referents a serveis generals de l'empresa són gestionades directament per la direcció.

Tot el personal que requereixi d'un servei o material que no sigui matèria primera, haurà de complimentar una petició de compra **03.02-P01-FM01** i aquesta haurà de ser signada i entregada a direcció.

Les comandes de matèria primera, s'hauran de realitzar per mitjà del full de comanda facilitat per la franquícia i enviar-lo al proveïdor (franquiciador) mitjançant fax. La confirmació de l'enviament de la comanda haurà de ser arxivada.

El proveïdor (franquiciador) subministra els materials segons els acords contractuals definits en la comanda, acompanyats de l'albarà i, si és necessari.

Serà responsabilitat dels encarregats gestionar l'estoc dels productes utilitzats en el desenvolupament de l'activitat.

Degut a les característiques de l'empresa (pertanyent a una franquícia), totes les compres es realitzen a la central de la franquícia seguint el procés descrit anteriorment, a excepció de les compres de substàncies perilloses, EPI's, maquinària, equips i instal·lacions les quals es realitzen seguin la instrucció **03.02-P01-IT01**.

En els casos que algun proveïdor incomplís les condicions pactades en la comanda, s'obriria una No Conformitat, segons el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE COMPRES	
Document: 03.02-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

5.2 COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS

S'ha de definir la metodologia d'actuació per garantir la seguretat de les instal·lacions i treballadors propis i contractes i controlar l'execució de les reparacions, manteniments, neteja, etc. realitzades per personal de l'empresa aliena a l'empresa.

S'aplicarà a totes les activitats realitzades dins de les instal·lacions en que l'empresa és responsable, per personal aliè a aquesta empresa, com per exemple: Treballs de manteniment, reparació, muntatge, etc.

S'efectuarà un intercanvi d'informació explicant els riscos per totes dues parts. Serà responsabilitat de l'empresa portar la coordinació de la compra i de l'empresa contractada el que designin ells.

La coordinació es realitzarà d'acord amb els criteris fixats en el document **03.02-P01-FM02** Coordinació activitats empresarials.

No queden incloses les visites que es realitzin a les instal·lacions de l'empresa els clients, proveïdors, consultors, auditors, etc.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 03.02-P01-FM01 Petició de compra

ANNEX II 03.02-P01-FM02 Coordinació activitats empresarials

ANNEX III 03.02-P01-IT01 Compres de substàncies perilloses, EPI's, maquinària, equips i instal·lacions

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE COMPRES	
Document: 03.02-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	PETICIÓ DE COMPRA	
Document: 03.02-P01-FM01	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

Descripció de l'element que es vol comprar:	
Quantitat:	
Motiu:	
Sol·licitant:	Aprovació:
Data:	Data:

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COORDINACIÓ D'ACTIVITATS EMPRESARIALS		
Document: 03.02-P01-FM2	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR PER INDUSTRIALS I SUBCONTRACTISTES

- Document conforme s'està al pagament de la Seguretat Social
- TC1 i TC2 dels seus treballadors
- Certificat específic de trobar-se al corrent de les obligacions tributàries, expedit per l'òrgan competent, de validesa un any, i d'acord amb (art. 43.1.f) de la Llei General Tributària de 20....., la qual entrarà en vigor al juliol de 2004
- Contracte totalment signat per les parts, en cas d'existir.
- Fotocòpia de l'assegurança de Responsabilitat Civil.
- Certificat conforme l'empresa disposa de Servei de Prevenció.
- Responsable de seguretat de l'empresa.
- Fotocòpia dels DNI i TC2 dels treballadors que intervenen.
- Certificat de Lliurament d'Equips de Protecció Individual.
- Certificació acreditativa de formació i informació en matèria de seguretat.
- Certificat d'aptitud mèdica del treballador per al treball a ocupar.
- Certificat d'aptitud del treballador en l'ús de maquinària i equips, en els casos d'activitats de risc.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 1 de 15

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	3
5	EXECUCIÓ	5
5.1	SUBSTÀNCIES PERILLOSES.....	5
5.2	EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL.....	9
5.3	MAQUINÀRIA.....	13
6	ÀREES IMPLICADES.....	13
7	ANNEXES.....	14
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	15

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 2 de 15

1 OBJECTE

L'objectiu de la present instrucció es establir la sistemàtica per incloure els requisits de seguretat en el procés d'adquisició d'equips de protecció individual, substàncies químiques, equips i eines.

2 ABAST

La present instrucció serà d'aplicació en les instal·lacions de l'empresa, al procés d'adquisició d'equips i materials que intervenen en el procés d'adquisició de màquines, eines, productes auxiliars, substàncies químiques i equips de protecció individual.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Perillositat de substàncies: Segons el reglament sobre notificació de substàncies i classificació, envasat i etiquetat de substàncies perilloses (Reial Decret 363/1995 de 10 de Març de 1995) s'estableix una classificació de perillositat que s'inclou en l'Annex A.

Equips de protecció individual: És una material d'ús individual la missió de la qual es reduir les possibles conseqüències de l'exposició dels treballadors a risc en les que es pugui produir un contacte amb materials o agents agressius pel cos humà.

Equip de treball: Segons el RD 1215/97, s'entendrà equip de treball a qualsevol màquina, aparell, instrument o instal·lació utilitzada en el treball.

Màquina: Segons el RD 1435/92 s'entendrà com màquina un conjunt de peces o òrgans units entre si, dels quals un com a mínim haurà de ser mòbil i en el seu cas d'òrgans d'accionament, circuits de comandament i de potencia, i altres,

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 3 de 15

associats de forma solidaria per una aplicació determinada en particular per la transformació, tractament, desplaçament i condicionament d'un material.

Equip o instal·lació: Conjunt format per màquines, conductes o sistemes d'alimentació i evacuació, bancades, suports i estructures que estan al servei de les màquines.

4 RESPONSABILITATS

SUBSTÀNCIES PERILLOSES

És responsabilitat de **Direcció:**

- Coneix i estudia els informes de seguiment presentats pel tècnic de prevenció.
- Vetllar perquè els requisits de seguretat en les compres es compleixin
- Proporcionar els recursos i mitjans necessaris per eliminar i controlar els riscos per la salut en procés de compra.

És responsabilitat del **Tècnic de prevenció:**

- Col·laborar en l'elaboració de la llista de substàncies químiques i productes peril·losos, en l'elaboració dels fulls toxicològics, proporcionar etiquetes normalitzades, assessora de les condicions d'emmagatzematge dels productes i assessora en la compra d'EPI's, maquinària i instal·lacions.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció:**

- Segons el cas han d'exigir a proveïdors la informació necessària sobre els riscos i les característiques dels productes.
- Confeccionar el llistat i inventari de productes peril·losos.
- Fer complir els terminis amb les exigències relatives o la informació, identificació i envasos dels productes.
- Sol·licitar als proveïdors la informació referent als EPI's utilitzats.
- Incloure el llistat de requisits de seguretat en les comandes de maquinària i instal·lació.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 4 de 15

És responsabilitat de **tot treballador**:

- Conèixer els riscos per la seva salut, demanar informació referent a les substàncies utilitzades i les seves mesures de protecció, manipular, carregar i descarregar els productes perillosos segons les recomanacions de l'inventari de productes perillosos **03.02-P01-IT01-FM01**.

És responsabilitat dels **encarregats/des**:

- Els encarregats han d'establir les mesures més efectives per la millora dels riscos ambientals.
- Difondre i mantenir els Fulls toxicològics dels productes que s'utilitzin, així com de impartir les instruccions pertinents d'ús dels productes al personal al seu càrrec.
- Exigir l'ús de la protecció personal adequada.
- Verificar que tot recipient que s'utilitzi i no sigui l'original del fabricant, correspongui a tipus normalitzats en la empresa i s'etiqueti adequadament.
- Emmagatzemar correctament i respectar la comptabilitat de productes en l'emmagatzematge.
- Comprovar el correcte etiquetat dels productes rebuts conforme a les instruccions del full de dades de seguretat.

UTILITZACIÓ D'EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL:

És responsabilitat de **tot treballador**:

- Mantenir en correcte estat d'utilització els EPI's, demanar el lliurament d'equips quan faltin o el vell estigui deteriorat, utilitzar els Epi's correctament.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció**:

- Informar al personal de la obligatorietat o recomanació d'ús d'EPI's.
- Subministrar els EPI's al personal
- Lliura els EPI apropiats al personal que hagi canviat de lloc de treball.
- Donar instruccions sobre la utilització correcta i el manteniment dels EPI.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 5 de 15

- Identificar les operacions a efectes de designació d'EPI obligatoris i recomanables.
- Revisar o fer revisar l'estat del EPI's periòdicament.
- Garantir la homologació dels EPI.
- Entrevistar al personal que incompleix les normes per aconseguir el seu canvi d'actitud.
- Complimentar el registre de lliurament d'equips de protecció individual.
- Haurà Adequar la normativa legal i aplicar el sistema educatiu i disciplinari que procedeixi.

És responsabilitat del **Delegat de prevenció**:

- Col·laborar en elecció EPI's
- Sensibilitzar al personal en el correcte ús dels EPI's.
- Participar en la posta en marxa de les normes d'ús dels EPI's.

És responsabilitat del **Servei mèdic**:

- Estudiar possibles problemes físics derivats de l'ús dels EPI's i proposar solucions.

5 EXECUCIÓ

5.1 SUBSTÀNCIES PERILLOSES

5.1.1 IDENTIFICACIÓ

Es confeccionarà una llista dels productes que s'utilitzen en qualsevol dels estats que es poden presentar, sòlids, líquids o gas (matèries primeres, additius, combustibles, olis, gasos, líquids, pintures, etc...)

S'identifiquen aquells que s'utilitzen i que segons l'Annex A i el procediment de Normativa Legal sigui perillós.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 6 de 15

5.1.2 CLASSIFICACIÓ

Cada producte perillós identificat, es classificarà dins del grup que li correspongui, segons l'establert en el **03.02-P01-IT1-FM02** i s'annotarà en l'Inventari de Productes perillosos **03.02-P01-IT1-FM01**.

Cada cop que s'introdueixi un producte nou s'identificarà i classificarà, d'acord a la informació subministrada pel proveïdor, s'annotarà en l'Inventari de Productes perillosos **03.02-P01-IT1-FM01**.

Tant la tasca d'Identificació com la de Classificació de tot producte de compra serà realitzada per l'Àrea de Prestació de Servei o directament per la Direcció, recolzats pel Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

5.1.3 ETIQUETATGE I EMMAGATZEMATGE

En **03.02-P01-IT1-FM02** s'inclouen els símbols (PICTOGRAMES) utilitzats en les etiquetes normalitzades amb els seus significats i mesures preventives.

L'encarregada de torn en la recepció dels materials, identificarà en els casos en els que no ho estiguin, ja quan entri a magatzem com quan surtin, cada envàs que contingui els productes perillosos, amb la seva etiqueta amb classificació de productes.

En el **03.02-P01-IT1-FM03**, s'indica que es el que ha de contenir una etiqueta normalitzada.

En les etiquetes, d'acord amb l'establert per la legislació vigent, haurà de figurar a més la FRASE R (riscos específics) i les FRASES S (consells de prudència) segons s'indica en els llistats del **03.02-P01-IT1-FM04**.

Per l'emmagatzematge adequat, els productes perillosos, l'Encarregada de torn, juntament amb el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals, realitzaran els grups de compatibilitat d'emmagatzematge.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 7 de 15

En el magatzem s'ubicaran els materials, tenint en compte els grups de compatibilitat, en zones establertes, identificant i limitant a materials del mateix grup o afins. Aquests grups apareixen en el quadre del **03.02-P01-IT1-FM05**, on s'indicaran els que són compatibles i incompatibles.

Es dotarà a aquests emmagatzematges de les mesures necessàries per garantir un correcte tractament dels vessaments de productes.

Es dotarà, així mateix als treballadors que manipulin productes tòxics, nocius, irritants, etc... dels elements de protecció personal necessaris per la seva utilització en condicions segures.

Es tindrà una fulla de dades de seguretat, dels productes que es manipulin, tal com s'explica a continuació.

En l'inventari de productes perillosos **03.02-P01-IT1-FM01** es farà referència a la fitxa de seguretat corresponent.

Quan sigui necessari l'adquisició d'un nou producte químic, el l'Àrea de prestació de servei o la Direcció directament sol·licitarà al proveïdor informació sobre els riscos del mateix, que d'acord amb el que estableix el Reial Decret 1078/93 està obligat a subministrar aquesta informació mitjançant la corresponent fitxa de seguretat, que consta dels següents epígrafs:

1. Identificació del preparat i responsable de la seva comercialització
2. Composició/Informació sobre els components
3. Identificació dels perills
4. Primers auxilis
5. Mesures de lluita contra incendis
6. Mesures en cas de basament accidental
7. Manipulació i emmagatzemat

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 8 de 15

8. Controls d'Exposició/protecció individual
9. Propietat físiques i químiques
10. Estabilitat i reactivitat
11. Informacions toxicològiques
12. Informacions ecològiques
13. Consideracions relatives a la eliminació
14. Informacions reglamentàries
15. Altres informacions

Amb la informació rebuda l'Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals elaborarà i mantindrà actualitzat l'inventari de Productes perillosos **03.02-P01-IT1-FM01**.

Es mantindran un únic arxiu de Fitxes de Seguretat dels productes, en l'Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals.

En cada lloc on s'utilitzi algun producte perillós es disposarà de la seva corresponent fitxa de seguretat.

No es comprarà cap nou producte perillós que no vingui correctament envasat i etiquetat tal i com estableix la legislació i del qual no s'hagi subministrat prèviament la informació anteriorment citada perquè pugui confeccionar-se el corresponent registre el l'inventari de Productes perillosos **03.02-P01-IT1-FM01** que garanteixi una correcta manipulació per part del personal i un emmagatzematge, en els llocs destinats per això, en condicions segures.

Dins del Pla anual de Seguretat, s'establirà el termini adequat per fer les gestions necessàries amb els subministradors de productes perillosos, que garanteixin que totes les substàncies i preparats que entren en l'empresa, ho facin correctament envasats i etiquetats tal i com estableix la legislació.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 9 de 15

Si en el mencionat termini algun subministrador no compleix en lo exposat anteriorment, en la mesura que sigui possible, es canviarà de subministrador.

No es permetrà que cap persona manipular un producte perillós sense que abans hagi estat instruït per part. del cap directe, i amb el recolzament de la Fitxa de Seguretat del producte, referent als riscos i mesures preventives del producte que hagi de manipular.

La missió del Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals, és assessorar als departaments peticionaris de productes, perquè es substitueixin els productes perillosos per altres de menys risc que existeixin en el mercat, sempre i quan les característiques siguin similars i puguin complir la mateixa funció.

5.2 EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL

5.2.1 DEFINICIÓ DELS EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL NECESSARIS

Els EPIs d'ús obligatori i recomanats seran definits seguint les instruccions del SPA, per cadascun dels llocs de treball de l'empresa. Els EPIs hauran de ser homologats sempre que així estigui contemplat en la legislació vigent.

5.2.2 CATÀLEG D'EPIS

Es confeccionarà un llistat dels EPIs que s'utilitzin a l'empresa. El llistat estarà en poder del Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

5.2.3 ADQUISICIÓ D'EPIS

La compra d'EPIs es farà en base a les indicacions del SPA. Abans de comprar un EPI pot ser necessari realitzar proves amb mostres. Si fos necessari comprar un EPI no inclòs n el catàleg es sol·licitarà prèviament la informació sobre l'equip al proveïdor.

5.2.4 DEFINICIÓ DELS ELEMENTS DE PROTECCIÓ NECESSARIS

Seràn d'ús obligatori els elements o materials de protecció individual que es defineixin com necessaris per evitar o reduir els possibles danys als treballadors.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 10 de 15

La decisió d'utilitzar de forma obligatòria els elements de protecció individual s'agafarà d'acord amb els criteris trets del Real Decret 773/1997 del 30 de Maig sobre disposicions mínimes de seguretat i salut relatives a la utilització pels treballadors d'equips de protecció individuals i del RD 1316/89 (27 D'Octubre de 1989).

A més els criteris establerts per la legislació vigent es tindrà en compte també l'historial d'accidentalitat en les parts del cos lesionades en les diferents seccions i llocs.

En els llocs de treball en les que sigui perceptiu l'ús dels EPI's es senyalitzarà amb el corresponent cartell de seguretat.

Els elements de protecció individual hauran de ser homologats sempre que així estigui contemplat en la legislació vigent.

Qualsevol persona de l'empresa pot sol·licitar, prèvia justificació, la modificació dels EPI's, així com la inclusió d'altres nous, per la qual cosa ho posaran en coneixement del Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

5.2.5 LLIURAMENT I RECOLLIDA DE LA ROBA I ELS EQUIPS DE PROTECCIÓ

Tot el material definit pel seu ús en els llocs de treball de l'empresa, serà subministrat per l'empresa.

Si es tracta de sol·licitar un equip de protecció individual nou o substituir un fet servir, el treballador anirà al seu superior, perquè li sigui lliurat l'equip nou.

L'operari haurà de lliurar l'element de protecció fet servir.

Es registrarà cada lliurament d'equips de protecció individual que es realitzi, incloent les següents dades: persona que ho sol·licita, l'EPI, quantitat lliurada i data de lliurament, segons fitxa que proporciona el SPA.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 11 de 15

En el cas de que l'EPI, hagi de ser especialment preparat pel destinatari (Determinació de la talla de la roba, ajust personal, etc.) el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció indicarà els passos a seguir en cada pas.

Per les noves contractacions, amb suficient antelació es tindrà en compte els EPI's dels llocs de treball a cobrir i el seu número, amb la finalitat de gestionar l'aprovisionament dels equips de protecció individual pertinents. Serà el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció. el que doni les instruccions sobre l'ús, manteniment i substitució dels EPI's al nou personal.

En cas de que una persona sigui transferida a un lloc el qual la dotació sigui diferent al que ocupa, el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció s'ocuparà, de donar-li les instruccions sobre el seu ús, manteniment i substitució.

5.2.6 CONTROL DE CONSUM D'EPI'S

Amb l'objecte de controlar el consum d'EPI's, mensualment el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció revisarà els lliuraments d'equips de protecció individual consumits.

5.2.7 COMPROVACIÓ DE L'ESTAT DELS EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL

Periòdicament i de forma aleatòria les encarregades hauran de fer una revisió de l'estat dels equips de protecció que estigui utilitzant el personal. En cas de detectar algun equip que consideri que no reuneix les condicions òptimes, es procedirà a substituir-lo.

5.2.8 COMPROVACIÓ DEL GRAU D'UTILITZACIÓ DELS EQUIPS DE PROTECCIÓ INDIVIDUAL

Independentment de que les encarregades vetllin a diari perquè es compleixin les normes d'ús dels equips de protecció individual establerts, el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, sense previ avís, però de forma planificada, avaluarà mitjançant observacions en la seva àrea de responsabilitat, el percentatge d'utilització del mateix, amb el propòsit de determinar si:

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 12 de 15

1. Tots els treballadors porten equips de protecció individual establerts
2. Es porta l'equip de protecció quan s'espera que es porti
3. Es porta l'equip com s'espera que es porti

Per això en les visites de seguretat es controlaran aquests punts. A la vista dels resultats de compliment, Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció prendrà les accions que estimi oportunes. Aquest enviarà una còpia a la Direcció i s'hi l'informarà de l'evolució d'aquests al Delegat de prevenció. A la vista dels resultats obtinguts s'estudiaran els orígens de l'incompliment i es proposaran les accions correctores necessàries per augmentar el grau d'utilització.

5.2.9 INCOMPLIMENT DE L'ÚS AMB ELS EQUIPS DE PROTECCIÓ PRECEPTIUS

Qualsevol comandament a qualsevol nivell, quan detecti un incompliment d'ús dels elements de protecció, farà constar a la persona en qüestió, a través del responsable immediat, la obligatorietat del seu ús. En cas de que s'incompleixin reiteradament amb aquesta obligació, s'haurà de procedir de la següent manera:

1. L'encarregada es posarà en contacte amb la persona, aquesta intentarà metal·litza-la sobre la necessitat del seu ús per preservar-la d'accidents. Per això utilitzaran informació sobre els riscos, informació de mesures higièniques, anàlisi del lloc de treball, dades d'accidentalitat, etc.
2. Si ho considera convenient es realitzarà una entrevista entre la persona i el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció amb la mateixa finalitat de la entrevista anterior.
3. Si la persona en qüestió té problemes físics d'algun tipus, que l'impossibiliti de l'ús dels mateixos, s'estudiarà el cas amb l'ajut del servei mèdic, i es proposarà una solució.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA		
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 13 de 15

4. Si el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció ho considera convenient el posarà en coneixement del Delegat de prevenció per proposar solucions.

5. En cas de que es decideixi que no existeixen els problemes que la persona tenia o que aquests hagin estat solucionats, el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció i el cap de personal obrarà conforme a l'establer en el reglament de règim intern i en la llei de prevenció de riscos laborals.

5.2.10 ESTABLIMENT D'ACCIONS CORRECTORES

Com a conseqüència de les activitats de comprovació de l'estat dels equips de protecció individual, o de la seva utilització, pot detectar-se la necessitat de posar en marxa accions que tendeixin a corregir defectes detectats, per la qual cosa se seguiran els passos descrits en el procediment **3.04-P05** No conformitats, AC i AP

5.3 MAQUINÀRIA

Quan es vulgui fer una compra d'un Equip de Treball (màquina, eina o instal·lació) s'inclouran els requisits de seguretat com una part més de les especificacions de la màquina o de la instal·lació.

D'una forma general les màquines hauran de complir amb la normativa derivada sobre la seguretat de màquines RD 1435/92 i les eines amb el RD 1215/97, amb especial atenció a aquells Equips de Treballs que estan sotmesos a normativa específica (equips elèctrics, etc). Al recepcionar la màquina o instal·lació es revisarà el compliment amb les especificacions incloent els aspectes de seguretat.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 14 de 15

7 ANNEXES

ANNEX I	03.02-P01-IT01-FM01.	Inventari de productes perillosos
ANNEX II	03.02-P01-IT1-FM02	Classificació de substàncies
ANNEX III	03.02-P01-IT1-FM03	Etiqueta normalitzada
ANNEX IV	03.02-P01-IT1-FM04.	Frases R i S
ANNEX V	03.02-P01-IT1-FM05	Quadre resum d'incompatibilitats

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMPRES DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES, EPI's I MAQUINÀRIA	
Document: 03.02-P01-IT01	Versió: 1	Pàg. 15 de 15

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
INVENTARI DE PRODUCTES PERILLOSOS		
Document: 03.02-P01-IT01-FM01	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

Fitxa inventari núm.:
 FÓRMULA:

Fitxa de seguretat:.....
 NOM:

TIPUS DE PERILL/ EXPOSICIÓ	PERILLS/ SIMPTOMES AGUTS	PREVENCIÓ	PRIMERS AUXILIS/ LLUITA CONTRA INCENDIS
INCENDI			
EXPLOSIÓ			
INHALACIÓ			
PELL			
ULLS			
INGESTIÓ			

ABOCAMENTS I FUITES	EMMAGATZEMATGE	ENVASAT I ETIQUETAT

D A D E S I M P O R T A N T S	
---	--

PROPIETATS FÍSQUES	
---------------------------	--

NOTES

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CLASSIFICACIÓ DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES		
Document: 03.02-P01-IT01-FM02	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

CLASSIFICACIÓ DE PERILLOSITAT

Segons el Reglament sobre Notificació de Substàncies Noves i Classificació, Envasat i Etiquetat de Substàncies Perilloses (Reial decret 363/1995 de 10 de Març de 1995).

Explosius: Substàncies i preparats sòlids, líquids, pastosos, o gelatinosos que, fins i tot en absència d'oxigen atmosfèric, puguin reaccionar de forma exotèrmica amb ràpida formació de gasos i que , en determinades condicions d'assaig, detonen, deflagren ràpidament o sota l'efecte de la calor, en cas de confinament parcial, fan explotar.

Comburents: Substàncies i preparats que, en contacte amb altres substàncies, especialment amb substàncies inflamables, produeixin una reacció fortament exotèrmica.

Extremadament inflamables: Substàncies i preparats líquids que tinguin un punt d'ignició extremadament baix i un punt d'ebullició baix, i les substàncies i preparats gasosos que, a temperatura i pressió normals, siguin inflamables en contacte amb l'aire.

Fàcilment inflamables: Es defineixen com a tals:

- Substàncies i preparats que a la temperatura ambient, en l'aire i sense aportació d'energia, puguin escalfar-se i fins i tot inflamar-se.
- Substàncies i preparats en estat líquid que tinguin un punt d'ignició molt baix.
- Substàncies i preparats que puguin inflamar-se fàcilment per l'acció breu d'una font d'inflamació i que continuïn cremant-se o consumint-se després de l'allunyament de la mateixa.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CLASSIFICACIÓ DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES		
Document: 03.02-P01-IT01-FM02	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

- Substàncies i preparats que en contacte amb l'aigua o l'aire humit desprenguin gasos extremadament inflamables en quantitats perilloses.

Inflamables: Substàncies i preparats el punt d'ignició dels quals sigui baix.

Molt tòxics: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània en molt petita quantitat poden provocar efectes aguts o crònics i fins i tot la mort.

Tòxics: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània en petites quantitats puguin provocar efectes aguts o crònics i fins i tot la mort.

Nocius: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània puguin provocar efectes aguts o crònics i fins i tot la mort.

Corrosius: Substàncies i preparats que en contacte amb els teixits vius puguin exercir sobre ells una acció destructiva.

Irritants: Substàncies i preparats no corrosius que per contacte breu, perllongat o repetit amb la pell o mucoses puguin provocar una reacció inflamatòria.

Sensibilitzants: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània puguin ocasionar una reacció d'hipersensibilitat, de forma que una exposició posterior a aquesta substància o preparat doni lloc a efectes negatius característics.

Perillosos per al medi ambient: Substàncies i preparats que presentin o puguin presentar un perill immediat o futur per a un o més components del medi ambient.

Carcinogènics: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània puguin produir càncer o augment de la seva freqüència.

Tòxics per a la reproducció o teratogènics: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània puguin produir efectes negatius no hereditaris

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CLASSIFICACIÓ DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES	
Document: 03.02-P01-IT01-FM02	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

en la descendència, o augmentar la freqüència d'aquests, o afectar de forma negativa a la funció o a la capacitat reproductora.

Mutagènics: Substàncies i preparats que per inhalació, ingestió o penetració cutània puguin produir alteracions genètiques hereditàries o augment de la seva freqüència.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA







CLASSIFICACIÓ DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES

Document: 03.02-P01-IT01-FM02

Versió: 1

Pàg. 4 de 5

PICTOGRAMES

SIGNIFICAT	SIMBOL	DESCRIPCIÓ DELS RISCOS	EXEMPLES DE PRODUCTES	MESURES PREVENTIVES
Tòxic (T) Molt tòxic (T+)		- Substàncies i preparats tòxics i nocius que, fins i tot en petites quantitats, presenten un perill per a la salut. - Si es produeixen efectes greus en la salut, encara que per quantitats molt petites, el producte s'assenyala amb el símbol tòxic.	<ul style="list-style-type: none"> • Metanol, alcohol de cremar, productes per treure taques. • Aerosols, impermeabilitzants. • Desinfectants (creolina). • Aerosols per pintura de vehicle, per exemple. 	<ul style="list-style-type: none"> • Per evitar tot contacte amb la pell, utilitzi mitjans de protecció: guants, pantalla, mono, etc... • Treballi preferentment en l'exterior o en un local ben airejat • Higiene adequada: renti's les mans, mai mengi ni fumi durant la utilització • Els productes en aerosol són més perillosos (inhalació)
Nociu (Xn)		- Aquests productes penetren en l'organisme per inhalació, ingestió o a través de la pell.	<ul style="list-style-type: none"> • Productes per treure taques, tricloroetilè. • Dissolvents per pintura. • Productes de neteja. 	
Fàcilment inflamable (F) Extremadament inflamable (F+)		(F) Els productes fàcilment inflamables cremen en presència d'una flama, d'una font de calor (superfície calenta) o d'una espurna. (F+)Producte que es pot inflamar molt fàcilment sota l'acció d'una font d'energia (flama, espurnes, etc.) fins i tot per sota de 0°C	<ul style="list-style-type: none"> • Petroli, gasolina. • Alcohol de cremar o metanol. • Essència de trementina. • Trementina mineral. • Acetona, netejadors de brotxes, dissolvents de pintura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emmagatzemi els productes en un lloc ben airejat • No els utilitzi mai prop d'una font de calor, d'una superfície calenta, d'espurnes o d'una flama sense protecció • ¡Prohibit fumar! • No dugui a l'abast de la mà durant la utilització de productes inflamables • Guardi els productes inflamables (F) ben separats dels productes comburents (O)
Comburent (O)		- La combustió necessita una matèria combustible, oxigen i una font d'inflamació; s'accelera considerablement en presència d'un producte comburent (substància rica en oxigen)	<ul style="list-style-type: none"> • Pintures en aerosol, pintures metàl·liques. • Coles de contacte, coles (neoprè). • Purificadors d'aire. 	
Corrosiu (C)		- Les substàncies corrosives danyen greument els teixits i ataquen igualment a altres matèries. La reacció pot deure's a la presència d'aigua o d'humitat.	<ul style="list-style-type: none"> • Desembussadors de canonades. • Sosa càustica, decapants. • Àcids, àcid sulfúric (bateries). • Netejadors de forns i lavabos. • Productes per a rentaplats (en estat humit). 	<ul style="list-style-type: none"> • Protegeixi els ulls, la pell, etc. contra esquitxos. Sigui molt prudent a l'hora d'abocar el producte, o d'escampar-lo. Utilitzi sempre guants i ulleres de protecció • La higiene és primordial; després de l'ús, renti's bé la cara i les mans • Com "primers auxilis", és eficaç l'esclarida amb aigua abundant durant deu minuts • Els productes corrosius en aerosols són perillosos
Irritant (Xi)		- El contacte repetit amb productes irritants provoca reaccions inflamatòries de la pell i les mucoses.	<ul style="list-style-type: none"> • Lleixiu. • Essència de trementina. • Amoníac. 	



REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA

CLASSIFICACIÓ DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES

Document: 03.02-P01-IT01-FM02

Versió: 1

Pàg. 5 de 5

Explosiu(E)		<p>- L'explosió és una combustió extremadament ràpida, que depèn de les característiques del producte, de la temperatura (font de calor) del contacte amb altres productes (reacció), dels xocs, dels fregaments, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Els aerosols de tot tipus, fins i tot buits, són bombes en potència per sobre de 50°C: purificadors d'aire, laques de cabell, pintures, vernissos, desglaçadors de parabrises, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eviti l'excés de calor i els cops, protegeixi contra els raigs solars • Mai ho situï prop de fonts de calor, llums, radiadors, etc. • ¡Prohibició absoluta de fumar!
Perillós pel medi ambient (<<N)		<ul style="list-style-type: none"> - Substàncies molt tòxiques per als organismes aquàtics. - Tòxiques per a la fauna. - Perilloses per a la capa d'ozó. 	<ul style="list-style-type: none"> • Matèries actives dels pesticides • Clorofluorocarburs (CFC). 	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar el producte o els restes com un residu perillós • Evitar la contaminació del medi ambient mitjançant un emmagatzematge apropiat.

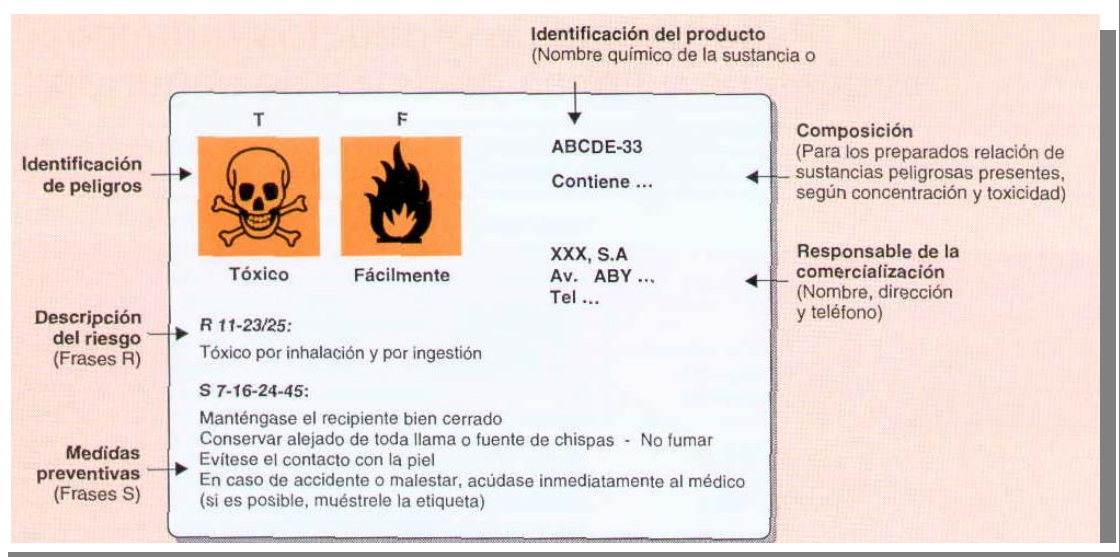
REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETA NORMALITZADA		
Document: 03.02-P01-IT01-FM03	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

Tot recipient que contingui un producte químic ha d'estar etiquetat, indicant que impliqui la seva utilització i manipulació. Aquesta informació ha d'estar escrita com a mínim en els idiomes del país.

L'etiqueta és la primera informació que rep l'usuari i la que permet identificar el producte en el moment de la seva utilització.

Totes les substàncies perilloses han d'incorporar una etiqueta que inclogui:

- Nom de la substància o preparat
- Nom, direcció i telèfon del fabricant o importador
- Símbol i indicacions del perill per destacar els riscos
- Frases R
- Frases S



REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 1 de 10

FRASES DE RISC

R1 Explosiu en estat de sequedat.

R2 Risc d'explosió com a conseqüència de xocs, explosió, fricció, foc o altres fonts d'ignició.

R3 Elevat risc d'explosió com a conseqüència de xocs, fricció, foc o altres fonts d'ignició.

R4 Format per compostos metàl·lics explosius molt sensibles.

R5 Perill d'explosió com a conseqüència de la calor.

R6 Perill d'explosió amb o sense contacte amb l'aire.

R7 Pot provocar incendis.

R8 Afavoreix la inflamació de matèries combustibles.

R9 Pot explotar si es barreja amb matèries combustibles.

R10 Inflamable.

R11 Molt *inflamable.

R12 Extremadament inflamable.

R13 Gas líquat extremadament inflamable.

R14 Reacciona violentament en contacte amb l'aigua.

R15 Allibera gasos molt inflamables en contacte amb l'aigua.

R16 Pot explotar si es barreja amb substàncies comburents.

R17 S'inflama espontàniament en contacte amb l'aire.

R18 Durant el seu ús, possible formació d'una barreja de vapor/aire inflamable/explosiu.

R19 Pot formar peròxids explosius.

R20 Nociu en cas d'inhalació.

R21 Nociu en cas de contacte amb la pell.

R22 Nociu en cas d'ingestió.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 2 de 10

R23 Tòxic en cas d'inhalació.

R24 Tòxic en contacte amb la pell.

R25 Tòxic en cas d'ingestió.

R26 Molt tòxic en cas d'inhalació.

R27 Molt tòxic en cas de contacte amb la pell.

R28 Molt tòxic en cas d'ingestió.

R29 Allibera gasos tòxics en contacte amb l'aigua.

R30 Pot tornar-se molt inflamable durant la seva utilització.

R31 Allibera un gas tòxic en contacte amb un àcid.

R32 Allibera un gas molt tòxic en contacte amb un àcid.

R33 Perill d'efectes acumulatius.

R34 Provoca cremades.

R35 Provoca cremades greus.

R36 Irritant per als ulls.

R37 Irritant per a les vies respiratòries.

R38 Irritant per a la pell.

R39 Perill d'efectes irreversibles molt greus.

R40 Possibilitat d'efectes irreversibles.

R41 Risc de lesions oculars greus.

R42 Pot provocar una sensibilització per inhalació.

R43 Pot provocar una sensibilització per contacte amb la pell.

R44 Risc d'explosió si s'escalfa en un ambient tancat.

R45 Pot provocar càncer.

R46 Pot provocar alteracions genètiques hereditàries.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 3 de 10

R47 Pot provocar malformacions congènites.

R48 Risc d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada.

R49 Pot causar càncer per inhalació.

R50 Molt tòxic per als organismes aquàtics.

R51 Tòxic per als organismes aquàtics.

R52 Nociu per als organismes aquàtics.

R53 Pot provocar a llarg termini efectes negatius en el medi ambient aquàtic.

R54 Tòxic per a la flora.

R55 Tòxic per a la fauna.

R56 Tòxic per als organismes del sòl.

R57 Tòxic per a les abelles.

R58 Pot provocar a llarg termini efectes negatius per al medi ambient.

R59 Perillós per a la capa d'ozó.

R4/15 Reacciona violentament en contacte amb l'aigua i allibera gasos molt inflamables.

R5/29 Allibera gasos tòxics i molt inflamables en contacte amb l'aigua.

R20/21 Nociu en cas d'inhalació i de contacte amb la pell.

R20/22 Nociu en cas d'inhalació i d'ingestió.

R20/21/22 Nociu en cas d'inhalació, de contacte amb la pell i d'ingestió.

R21/22 Nociu en cas de contacte amb la pell i d'ingestió.

R23/24 Tòxic en cas d'inhalació i de contacte amb la pell.

R23/25 Tòxic en cas d'inhalació i d'ingestió.

R23/24/25 Tòxic en cas d'inhalació, de contacte amb la pell i d'ingestió.

R24/25 Tòxic en cas de contacte amb la pell i d'ingestió.

R26/27 Molt tòxic en cas d'inhalació i de contacte amb la pell.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 4 de 10

R26/28 Molt tòxic en cas d'inhalació i d'ingestió.

R26/27/28 Molt tòxic en cas d'inhalació, de contacte amb la pell i d'ingestió.

R27/28 Molt tòxic en cas de contacte amb la pell i d'ingestió.

R36/37 Irritant per als ulls i les vies respiratòries.

R36/38 Irritant per als ulls i la pell.

R36/37/38 Irritant per als ulls i les vies respiratòries.

R37/38 Irritant per a les vies respiratòries i la pell.

R39/23 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació.

R39/24 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per contacte amb la pell.

R39/25 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per ingestió.

R39/23/24 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació i contacte amb la pell.

R39/23/25 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació i ingestió.

R39/24/25 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per contacte amb la pell i ingestió.

R39/23/24/25 Tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació, contacte amb la pell i ingestió.

R39/26 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació.

R39/27 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per contacte amb la pell.

R39/28 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per ingestió.

R39/26/27 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació i contacte amb la pell.

R39/26/28 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació i ingestió.

R39/27/28 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per contacte amb la pell i ingestió.

R39/26/27/28 Molt tòxic: perill d'efectes irreversibles molt greus per inhalació, contacte amb la pell i ingestió.

R40/20 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per inhalació.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 5 de 10

R40/21 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles en contacte amb la pell.

R40/22 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per ingestió.

R40/20/21 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per inhalació i contacte amb la pell.

R40/20/22 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per inhalació i ingestió.

R40/21/22 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per contacte amb la pell i ingestió.

R40/20/21/22 Nociu: possibilitat d'efectes irreversibles per inhalació, contacte amb la pell i ingestió.

R42/43 Possibilitat de sensibilitzar per inhalació i per contacte amb la pell.

R48/20 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació.

R48/21 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per contacte amb la pell.

R48/22 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per ingestió.

R48/20/21 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació i contacte amb la pell.

R48/20/22 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació i ingestió.

R48/21/22 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per contacte amb la pell i ingestió.

R48/20/21/22 Nociu: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació, contacte amb la pell i ingestió.

R48/23 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació.

R48/24 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per contacte amb la pell.

R48/25 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per ingestió.

R48/23/24 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació i contacte amb la pell.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 6 de 10

R48/23/25 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació i ingestió.

R48/24/25 Tòxic: Perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per contacte amb la pell i ingestió.

R48/23/24/25 Tòxic: perill d'efectes greus per a la salut en cas d'exposició perllongada per inhalació, contacte amb la pell i ingestió.

R42/43 Pot provocar una sensibilització en cas d'inhalació i de contacte amb la pell.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 7 de 10

CONSELLS DE PRUDÈNCIA

- S1** Mantenir sota clau.
- S2** Mantenir fora de l'abast dels nens.
- S3** Mantenir en un lloc fresc.
- S4** Mantenir apartat de qualsevol tipus de local habitat.
- S5** Mantenir en ... (líquid apropiat que deurà especificar el fabricant).
- S6** Mantenir en ... (gas inert que tindrà d'especificar el fabricant).
- S7** Mantenir el recipient ben tancat.
- S8** Mantenir el recipient protegit contra la humitat.
- S9** Mantenir el recipient en un lloc ben ventilat.
- S12** No tancar hermèticament el recipient.
- S13** Mantenir apartat d'aliments i begudes, inclosos els destinats a animals.
- S14** Mantenir apartat de ... (matèries incompatibles que tindrà d'indicar el fabricant).
- S15** Mantenir apartat de la calor.
- S16** Mantenir apartat de tota font d'ignició. No fumar.
- S17** Mantenir apartat de matèries combustibles.
- S18** Manipuli i obri el recipient amb prudència.
- S20** No coma ni begui durant la seva utilització.
- S21** No fumi durant la seva utilització.
- S22** No respiri pols.
- S23** No respiri el gas, vapor, fum, aerosol (terme apropiat que tindrà d'indicar el fabricant).
- S24** Eviti el contacte amb la pell.
- S25** Eviti el contacte amb els ulls.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 8 de 10

S26 En cas de contacte amb els ulls, rentin-se de seguida i abundantment amb aigua i consulti a un especialista.

S27 Treure's immediatament totes les robes tacades o esquitxades.

S28 Si es produeix un contacte amb la pell, renti's de seguida i abundantment amb ... (productes apropiats que tindrà d'indicar el fabricant).

S29 No tirar els residus a la claveguera.

S30 No abocar mai aigua en aquest producte.

S33 Eviti's l'acumulació de càrregues electrostàtiques.

S34 Eviti's el xoc i el fregament.

S35 Per a desfer-se d'aquest producte i dels seus recipients cal prendre totes les precaucions que exigeix el seu ús.

S36 Utilitzi la roba de protecció apropiada.

S37 Utilitzi els guants apropiats.

S38 En cas de ventilació insuficient, utilitzi l'aparell respiratori apropiat.

S39 Utilitzi un aparell de protecció dels ulls i de la cara.

S40 Per a netejar el sòl o els objectes tacats per aquest producte, utilitzi ... (producte que tindrà de precisar el fabricant).

S41 En cas d'incendi i/o d'exposició, no respirar el fum.

S42 Durant la fumigació o la polvorització, utilitzi l'aparell apropiat (terme(s) apropiat(s) que tindrà d'indicar el fabricant).

S43 En cas d'incendi, utilitzi ... (mitjans d'extinció que tindrà de precisar el fabricant; si l'aigua augmenta el risc, es tindrà d'afegir: "Mai té d'utilitzar-se aigua).

S44 En cas d'indisposició, consulti a un metge (si és possible, mostri-li l'etiqueta).

S45 En cas d'accident o de malaltia, consulti immediatament a un metge (si és possible, mostri-li l'etiqueta).

S46 En cas d'ingestió, consulti immediatament a un metge i mostri-li l'embalatge o l'etiqueta.

S47 Mantenir a una temperatura que no sobrepassi ... °C (que tindrà de precisar el fabricant).

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 9 de 10

- S48** Mantenir humit amb ... (mitjans adequat que tindrà de precisar el fabricant).
- S49** Conservi's únicament en el recipient d'origen.
- S50** No barrejar amb ... (que tindrà d'especificar el fabricant).
- S51** Utilitzi únicament en zones ben ventilades.
- S52** No utilitzar en grans superfícies de locals habitats.
- S53** Eviti l'exposició i procuri disposar de les instruccions especials abans de la seva utilització.
- S54** Obtenir autorització de les autoritats de control de la contaminació abans d'abocar cap a les instal·lacions de depuració d'aigües residuals.
- S55** Tracti's amb les millors tècniques disponibles abans d'abocar en desguassos o en el mitjà acústic.
- S56** No abocar en desguassos o en el medi ambient. Elimini's en un punt autoritzat de recollida de residus.
- S57** Utilitzi's un envàs de seguretat adequat per a evitar la contaminació del medi ambient.
- S58** Elimini's com residu perillós.
- S59** Remetre's al fabricant proveïdor per a obtenir informació sobre el seu reciclat i recuperació.
- S60** Eliminin-se el producte i o recipient com residus perillosos.
- S1/2** Mantenir sota clau i fora de l'abast dels nens.
- S3/9** Mantenir en un lloc fresc i bé ventilat.
- S7/9** Mantenir el recipient bé tancat en un lloc ventilat.
- S3/7/9** Mantenir el recipient bé tancat en un lloc fresc i bé ventilat.
- S7/8** Mantenir el recipient bé tancat i protegit de la humitat.
- S20/21** No menjar, ni beure, ni fumar durant la seva utilització.
- S24/25** Eviti el contacte amb la pell i els ulls.
- S36/37** Utilitzi roba de protecció i guants apropiats.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
FRASES R i FRASES S		
Document: 03.02-P01-IT01-FM04	Versió: 1	Pàg. 10 de 10

S36/39 Utilitzi la roba de protecció adequada i un aparell de protecció dels ulls/de la cara.

S37/39 Utilitzi els guants apropiats i un aparell de protecció dels ulls/de la cara.

S36/37/39 Utilitzi la roba de protecció adequada, guants i un aparell de protecció dels ulls/de la cara.

S3/14 Mantenir en un lloc fresc apartat de ... (matèries incompatibles que tindrà d'indicar el fabricant).

S3/9/14 Mantenir en un lloc fresc i ben ventilat apartat de ... (matèries incompatibles que tindrà d'indicar el fabricant).

S3/9/49 Conservi's únicament en el recipient d'origen, en un lloc fresc i ben ventilat apartat.

S3/9/14/49 Conservi's únicament en el recipient d'origen, en un lloc fresc i ben ventilat apartat de ... (matèries incompatibles que tindrà d'indicar el fabricant).

S47/49 Conservi's únicament en el recipient d'origen, a una temperatura que no sobrepassi ... °C (que tindrà de precisar el fabricant).

S47/49 Conservi's únicament en el recipient d'origen i a temperatura no superior a ... °C (a especificar pel fabricant).









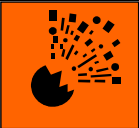





REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA

QUADRE RESUM D'INCOMPATIBILITATS
D'EMMAGATZEMATGE DE SUBSTÀNCIES PERILLOSES

Document: 03.02-P01-IT01-FM05

Versió: 1

Pàg. 1 de 1

	 Facilment inflamable	 Explosiu	 Toxic	 Radioactives	 Comburent	 Irritant - Nociu	 Corrosiu
 Facilment inflamable	+	-	-	-	-	+	+
 Explosiu	-	+	-	-	-	-	-
 Toxic	-	-	+	-	-	+	+
 Radioactives	-	-	-	+	-	-	-
 Comburent	-	-	-	-	+	O	O
 Irritant - Nociu	+	-	+	-	O	+	+
 Corrosiu	+	-	+	-	O	+	+

+ Es poden emmagatzemar conjuntament.

O Només podran emmagatzemar-se juntes, si s'adopten certes mesures específiques de prevenció.

- No tenen d'emmagatzemar-se juntes.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INFORMÀTICA	
Document: 3.03-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	CLAUS D'ACCÉS.....	3
5.2	PROGRAMARI	3
5.3	MANTENIMENT DEL PROGRAMARI.....	3
5.4	ANTIVIRUS.....	3
5.5	CÒPIES DE SEGURETAT	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INFORMÀTICA	
Document: 3.03-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

Establir el mètode per definir el manteniment i control del programari i les còpies de seguretat dels documents, arxius i les bases de dades de l'empresa.

2 ABAST

L'àmbit d'aplicació és tot el programari de què disposa l'empresa i les còpies de seguretat.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Control i custòdia del programari
- Custòdia i realització de les còpies de seguretat

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INFORMÀTICA	
Document: 3.03-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 CLAUS D'ACCÉS

Existeixen claus d'accés (Passwords) per tots els usuaris. Garantint d'aquesta manera de que les modificacions de dades només puguin ser realitzades pel personal autoritzat a fer-ho. Les claus d'accés tenen una periodicitat Anual.

5.2 PROGRAMARI

Per a la realització de les activitats diàries es disposa d'un TPV (Terminal Punt de Venda) el qual disposa d'un programa de gestió específic per a l'activitat que es desenvolupa. Aquest programa de gestió és proporcionat per la franquícia i no es pot canviar ni modificar.

5.3 MANTENIMENT DEL PROGRAMARI

Per al bon funcionament del programa de gestió, és obligat per la franquícia contractar un servei de manteniment integral del programa de gestió, sent la franquícia l'únic interlocutor en aquests casos.

En el cas d'incidències en aquest àmbit, únicament s'ha de comunicar a la franquícia la incidència, i ells a partir d'aquí ja realitzen el seguiment i control de la mateixa.

5.4 ANTIVIRUS

Per a la protecció de les dades contingudes en el TPV, hi ha instal·lat un antivirus que garanteix la seguretat de les dades.

5.5 CÒPIES DE SEGURETAT

Amb una freqüència d'un cop per setmana es realitza, una còpia de seguretat de les dades, quedant aquesta còpia custodiada per la Direcció fora de les instal·lacions de l'empresa.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INFORMÀTICA	
Document: 3.03-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència

7 ANNEXES

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INFORMÀTICA	
Document: 3.03-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS		
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 6

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	3
5	EXECUCIÓ	3
5.1	COMUNICACIÓ INTERNA	3
5.2	COMUNICACIÓ EXTERNA	3
5.3	PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	4
5.4	COMUNICACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS.	4
5.5	DELEGATS DE PREVENCIÓ	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	5
7	ANNEXES.....	5
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	6

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 6

1 OBJECTE

L'objectiu del present procediment és definir les vies de comunicació entre els diferents nivells i funcions de l'empresa per tal de rebre, documentar i respondre a les comunicacions de les parts interessades, ja siguin internes o externes.

2 ABAST

El present procediment és d'aplicació sempre que es requereixi una comunicació per part d'alguna de les parts interessades.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Sistema de Participació: Sistema que regula la intervenció organitzada de tots els components de la companyia en l'anàlisi i presa de decisions, relatives a la resolució de problemes i a la millora dels factors d'eficàcia, en les seves respectives àrees de responsabilitat.

Sistema d'Informació i Comunicació: Sistema que regula la forma en que els diferents tipus d'informació són generats, transmesos i rebuts a tots els nivells de l'organització, establint responsables, canals de transmissió i mitjans de recepció.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 6

Comunicació Externa: S'entendrà per comunicació externa qualsevol informació que sent generada en la pròpia empresa sigui transmesa cap a l'exterior o bé, que procedint de l'exterior, sigui posada en coneixement de l'empresa.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'**Àrea d'atenció i informació**:

- Registrar totes les comunicacions escrites d'entrada i de sortida.
- Fer arribar la documentació d'entrada a l'àrea involucrada.

És responsabilitat de **totes les àrees**:

- Respondre les comunicacions de totes les parts interessades i mantenir-ne els registres.

5 EXECUCIÓ

5.1 COMUNICACIÓ INTERNA

La difusió de la Política, objectius, requisits del sistema de gestió, la conscienciació del personal sobre la importància del seu paper i la responsabilitat en el compliment dels requisits, així com a possibles conseqüències ambientals o per a la salut dels treballadors, es realitzarà mitjançant un dels següents canals de comunicació:

- **Reunions:** entre treballadors i responsables o bé entre els responsables per a posar idees en comú i prendre decisions.
- **Canal jeràrquic:** la informació passa d'un treballador al seu responsable o a l'invers fins arribar a la persona interessada.

5.2 COMUNICACIÓ EXTERNA

La comunicació externa amb les diferents parts interessades s'ha de mantenir de forma fluida, clara i de forma traçable, és per aquest motiu que les comunicacions escrites d'entrada i de sortida es registren i conserven segons els procediment **3.04-P02 Control de la documentació i les dades**.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 6

Per les comunicacions amb l'administració en la que es sol·licita alguna documentació o informació en un termini es controla segons el mateix procediment i amb el format **3.04-P02-FM04**.

5.3 PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS

El personal de la empresa es pot dirigir al seu responsable per a realitzar suggeriments sobre qualsevol tema relacionat amb la empresa i aquest el farà arribar a direcció per a la seva consideració.

D'altra banda, periòdicament es reparteix el formulari **3.04-P08-FM02 Accions de millora** per a recopilar les possibles millores proposades pels treballadors.

A més, els treballadors participaran, a través del seu representat, en les qüestions de prevenció de riscos laborals (tria d'Equips de Protecció Individual, roba de treball, comunicació de riscos.....)

La comunicació de riscos es realitzarà segons el procediment de comunicació de riscos establert pel Servei de Prevenció Aliè.

5.4 COMUNICACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS

La empresa decideix no fer públics els aspectes ambientals significatius.

5.5 DELEGATS DE PREVENCIÓ

A més de la participació, comunicació i informació en matèria de salut laboral dirigida a tot el personal de l'empresa i establerta en aquest procediment, l'empresa en compliment de l'establir en el Capítol V de la llei de prevenció de riscos laborals (Llei 31/95), constituirà els òrgans que en matèria de consulta i participació de treballadors li corresponguin: **DELEGATS DE PREVENCIÓ I COMITÈ DE SEGURETAT I SALUT**. Les seves facultats i competències quedaran fixades dins de les responsabilitats que els diferents procediments del Sistema de Gestió Integrada li assignin, a més de les quals legalment li corresponguin.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 6

El tractar-se d'una empresa de menys 31 treballadors, el Delegat de Prevenció serà el Representant dels treballadors, tal hi com indica la Llei de prevenció de riscos laborals.

Un cop formalitzat el càrrec de Delegat de Prevenció es comunicarà a tots els treballadors i a l'autoritat laboral.

Les seves responsabilitats estan descrites en la fitxa del lloc de treball.

Des de la Direcció es promourà la realització d'una reunió anual com a mínim, aquesta reunió hi assistirà la Direcció, el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció i el Delegat de Prevenció. Cada cop que es realitzi una d'aquestes reunions s'aixecarà acta, la qual quedarà arxivada a l'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció.

El contingut més important d'aquesta acta serà comunicat a la resta dels treballadors.

Qualsevol persona de l'organització, podrà dirigir-se al Delegat de Prevenció per a transmetre-li les seves opinions, suggeriments, sol·licituds, etc. Aquests temes seran tractats dins de les reunions anteriorment comentades.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 3.04-P01-FM01 Acta de reunió

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	COMUNICACIÓ INTERNA, EXTERNA I PARTICIPACIÓ DELS TREBALLADORS	
Document: 3.04-P01	Versió: 1	Pàg. 6 de 6

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ACTA DE REUNIÓ		
Document: 03.04-P01-FM01	Versió: 1	Pàg. 1 de 2

ANY

Assistents a la reunió	
Punts a tractar:	
1. Revisió acords reunió anterior	
Desenvolupament	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	ACTA DE REUNIÓ	
Document: 03.04-P01-FM01	Versió: 1	Pàg. 2 de 2

RESUM DELS RESULTATS					
Punt	Acció	Responsable	Data límit execució	Recursos	Verificació Acció

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CONTROL DOCUMENTAL		
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 1 de 7

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	2
5	DESENVOLUPAMENT	3
5.1	ELABORACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DELS PROCEDIMENTS	3
5.1.1	<i>Format dels procediments</i>	3
5.1.2	<i>Identificació, codificació i datació</i>	4
5.1.3	<i>Tipus de documentació del sistema</i>	4
5.1.4	<i>Codificació dels procediments</i>	4
5.1.5	<i>Codificació de les instruccions</i>	5
5.1.6	<i>Codificació dels formularis</i>	5
5.1.7	<i>Difusió, arxiu i documentació obsoleta</i>	5
5.2	DOCUMENTACIÓ EXTERNA	5
5.3	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA	6
6	ÀREES IMPLICADES	6
7	ANNEXES	6
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	7

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 2 de 7

1 OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és establir un patró de codificació que asseguri que tots els documents del sistema de gestió integrat, estan degudament identificats i autoritzats, així com establir un sistema d'arxiu i conservació d'aquests documents.

2 ABAST

Aquest procediment aplica a tots els documents i registres del Sistema de Gestió Integrat (SGI), siguin d'origen intern o extern.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals**:

- Elaborar els documents dels sistema que siguin responsabilitat d'aquesta àrea i de la revisió dels procediments elaborats per al resta d'àrees.
- Difondre la documentació a través de la xarxa local a tot el personal de la empresa
- Informar explícitament al personal de la empresa de quins són els procediments relacionats amb la seva tasca
- Establir i mantenir un sistema d'arxiu per als registres de qualitat, medi ambient i prevenció de riscos laborals.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 3 de 7

És responsabilitat de **tot el personal**:

- Complimentar els registres necessaris per al seguiment del Sistema Integrat de Gestió.

És responsabilitat de l'**Àrea d'atenció i informació**

- Mantenir el sistema de registre d'entrada i sortida de documents.

És responsabilitat de la **Direcció**:

- Aprovar els procediments dels Sistema de gestió.

És responsabilitat de **totes les àrees**:

- Elaborar els procediments necessaris per al sistema de gestió dels processos dels quals són responsables.

5 DESENVOLUPAMENT

5.1 ELABORACIÓ, REVISIÓ I APROVACIÓ DELS PROCEDIMENTS

Els procediments han de passar per un procés d'elaboració, revisió i aprovació. L'elaboració és responsabilitat de l'àrea responsable del procediment, la revisió és responsabilitat de l'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos i l'aprovació és responsabilitat de Direcció.

5.1.1 Format dels procediments

L'estructura mínima d'un procediment constarà de les següents parts:

- Índex
- Objecte
- Abast
- Referències i definicions
- Responsabilitats
- Desenvolupament
- Àrees implicades
- Annexes
- Registre de modificacions

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 4 de 7

A la part inferior del primer full del procediment apareixeran els noms i les signatures de les persones que l'han elaborat, revisat i aprovat.

L'encapçalament de la documentació del sistema consta coma mínim de la següent informació i apareix en tots els fulls:

- . Títol: denominació del procediment
- . Codi
- . Número de l'edició
- . Paginació
- . Nom de l'empresa (no s'hi ha posat)

5.1.2 Identificació, codificació i datació

Tots els procediments estan codificats i datats per assegurar la seva identificació per tal evitar l'ús no intencionat de documents obsolets.

Únicament existeix una còpia controlada signada per direcció que es guarda en l'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

5.1.3 Tipus de documentació del sistema

La documentació del sistema està formada per diferents nivells:

- . Manual de gestió: manual general en el que es mencionen i comenten tots els procediments del sistema
- . Procediments: document que descriu de forma específica la manera de realitzar una activitat o procés.
- . Instruccions tècniques: instruccions per a la realització d'una tasca concreta
- . Formats: són els impresos a complimentar per al correcte seguiment del sistema.
- . Documents: com el dossier d'implantació, la política...

5.1.4 Codificació dels procediments

La codificació dels procediments està formada per a dues parts: el quadrant de gestió i l'ordre de procediment dins del quadrant de gestió.

Els quadrants de gestió es codifiquen mitjançant tres dígits numèrics separats el primer dels següents, mitjançant un punt. El primer (1, 2 o 3) indica el grup de processos (Estratègics, Clau o de Suport respectivament) al que pertany, seguit d'un punt, mitjançant dos dígits s'indica el procés general dins del grup de processos.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 5 de 7

L'ordre del procediment s'indica, després separat per un guió, amb la lletra P i dos dígits indicant l'ordre del procediment.

5.1.5 Codificació de les instruccions

El codi de les instruccions va després del codi del procediment amb el que està relacionat, separat per un guió. La codificació està formada per les lletres IT seguit de dos dígits que indiquen l'ordre de la instrucció dins del procediment.

5.1.6 Codificació dels formats

El codi dels formats va després del codi del procediment o instrucció amb el que està relacionada, separat per un guió. La codificació està formada per les lletres FM seguit de dos dígits que indiquen l'ordre de formulari dins del procediment.

Codi QG – codi P – codi FM

5.1.7 Difusió, arxiu i documentació obsoleta

Cada cop que un procediment es modifica es genera una nova edició i es comunica els canvis via e-mail a tots els interessats. Tot el personal tindrà accés a la documentació vigent del sistema en una carpeta dins la xarxa local.

Únicament existeix una còpia impresa en paper, signada i actualitzada amb l'edició vigent i que es conserva en l'àrea de QMAPRL, que té la responsabilitat de l'arxiu dels originals de cada procediment.

5.2 DOCUMENTACIÓ EXTERNA

La documentació externa necessària per al SGI es detalla en els procediments i instruccions corresponents.

Pel que fa als requeriments legals, l'empresa disposa del servei d'una empresa externa que periòdicament actualitza la legislació d'aplicació i la fa arribar a l'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals. El registre i difusió dels requisits legals es realitza segons el procediment: **3.04-P03**.

Les entrades i sortides de documents es realitza amb un sistema de numeració seqüencial dels registres: hi ha dues series de numeració, una per a registres d'entrada i un altra per a registres de sortida. A cada registre se li assigna un número (segellant el paper) i s'introdueix a la base de dades del control d'entrades i sortides **3.04-P02-FM01**. En la base de dades s'introdueix una breu descripció, la data d'entrada o de sortida i el codi assignat. Aquest formulari es guarda en format digital.

Les factures tenen el seu registre d'entrada segons el procediment de pagament a proveïdors i es controlen amb el format **3.04-P02-FM03**.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 6 de 7

Els requeriments de les diferents administracions ambientals han de quedar registrades amb el registre d'entrada i s'hauran d'incloure a la llista de documentació pendent de contestar a l'Administració. El control d'aquesta documentació es durà amb el formulari **3.04-P02-FM04**.

5.3 CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SISTEMA

En format **3.04-P02-FM02** es llisten tota la documentació del sistema amb el seu nom descriptiu, el procediment en el que intervé cadascun dels registres, l'arxiu, les edicions vigents etc.

Els registres relacionats amb la PRL i el MA es conserven un mínim de **cinc anys**, excepte els registres de vigilància de la salut que es conserven indefinidament.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos laborats
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I	3.04-P02-FM01	Control d'entrades i sortides de la documentació
ANNEX II	3.04-P02-FM02	Control de la documentació del sistema
ANNEX III	3.04-P02-FM03	Control de les factures
ANNEX IV	3.04-P02-FM04	Control requeriments Administració

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DOCUMENTAL	
Document: 03.04-P02	Versió: 1	Pàg. 7 de 7

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DE REQUISITS LEGALS I NORMATIVA TÈCNICA	
Document: 3.05-P03	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	SERVEI CONTRACTAT	3
5.2	SISTEMÀTICA D'ACTUALITZACIÓ	3
5.3	ALTRES FONTS D'INFORMACIÓ.....	3
5.4	NORMATIVA AMBIENTAL	3
5.5	AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT LEGAL.....	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DE REQUISITS LEGALS I NORMATIVA TÈCNICA	
Document: 3.05-P03	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objecte del present procediment és establir les pautes per a la identificació dels requisits legals i altres requisits aplicables a l'empresa.

2 ABAST

Tota la legislació aplicable a les instal·lacions de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'àrea de **Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals**:

- Actualitzar el llistat de legislació aplicable
- Informar a la Direcció i àrees afectades de la nova normativa aplicable

És responsabilitat de **Direcció**:

- Vetllar pel compliment de la legislació d'aplicació

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DE REQUISITS LEGALS I NORMATIVA TÈCNICA	
Document: 3.05-P03	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 SERVEI CONTRACTAT

L'actualització de la normativa d'aplicació es realitza a través d'una empresa externa d'actualització de normativa legal.

5.2 SISTEMÀTICA D'ACTUALITZACIÓ

A mesura que la normativa varia, l'empresa externa d'actualització de normativa, fa arribar les darreres normatives mitjançant un correu electrònic.

L'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals revisarà la nova normativa i actualitzarà el registre **3.04-P03-FM01 Control de la legislació**, en cas que aparegui normativa de nova aplicació.

L'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals informarà a direcció i en cas de ser necessari a l'àrea afectada, els canvis en els requeriments legals.

5.3 ALTRES FONTS D'INFORMACIÓ

Altres fonts per actualitzar la legislació són la pagina web de l'Institut Nacional de Seguretat i Higiene en el Treball, visites a la web de l'Ajuntament per a obtenir ordenances municipals, etc.

5.4 NORMATIVA AMBIENTAL

La normativa ambiental es controlarà amb el format **3.04-P03-FM02 Control de requisits legals**. En aquest document no només es controlaran les normes aplicables sinó el requisits concrets d'aplicació. Quan arriba alguna normativa ambiental d'aplicació, l'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals, la revisa i actualitza els requeriments aplicables.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DE REQUISITS LEGALS I NORMATIVA TÈCNICA	
Document: 3.05-P03	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

5.5 AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT LEGAL

El mateix format de Control de requisits legals permet l'avaluació del compliment amb la columna de l'estat que caldrà anar actualitzant. En els casos en els que els requisits no siguin permanents caldrà realitzar la comprovació del compliment amb una periodicitat mínima d'un any.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 3.04-P03-FM01 Control de la legislació

ANNEX II 3.04-P03-FM02 Control de requisits legals

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CONTROL DE REQUISITS LEGALS I NORMATIVA TÈCNICA	
Document: 3.05-P03	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REQUISITS LEGALS I ALTRES REQUISITS

3.04-P03-FM02
Versió 1

CATEGORIA	ÀMBIT	NORMA	AR	REQUERIMENT O INFORMACIÓ	REVISAT	DATA PREVISTA PER COMPLIR	FREQUENCIA	REGISTRES I COMENTARIS
				Medi Ambient				
Prevenió de riscos	Estatat	Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riesgos laborales						

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	AUDITORIES	
Document: 03.04-P04	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST.....	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS.....	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	PLANIFICACIÓ DE LES AUDITORIES.....	3
5.2	REALITZACIÓ DE L'AUDITORIA.....	3
5.3	REQUERIMENTS DE L'AUDITOR.....	3
5.4	CONCLUSIONS DE L'AUDITORIA.....	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	AUDITORIES	
Document: 03.04-P04	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objecte del procediment és establir la sistemàtica a seguir en la planificació i realització d'auditories del sistema .

2 ABAST

L'abast són totes les activitats, processos, instal·lacions, i serveis que formen part de l'abast del sistema de gestió integrat.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Auditoria: Avaluació sistemàtica, documentada, periòdica, objectiva e independent que avalua la eficàcia, efectivitat i fiabilitat del sistema de gestió, així com si el sistema és adequat per a la política i els objectius de la empresa.

4 RESPONSABILITATS

Es responsabilitat de l'**Àrea Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos Laborals:**

- Planificar les auditories
- Comunicar la realització de les auditories
- Conservar els registres

És responsabilitat de **Direcció:**

- Aprovar el pla d'auditories

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	AUDITORIES	
Document: 03.04-P04	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 PLANIFICACIÓ DE LES AUDITORIES

La planificació d'auditories està basada en la necessitat de mantenir actualitzat el sistema de gestió, és per això que tot el sistema ha de ser auditat com a mínim un cop l'any internament .

Anualment també es realitzarà una auditoria externa per una entitat acreditada.

Es poden realitzar auditories extraordinàries a sol·licitud de la Direcció, o com a conseqüència d'una degradació del funcionament i/o queixes de clients interns o externs.

Anualment es realitza el **Pla d'auditories i de Revisió per direcció (3.04-P05-FM01)** que ha de ser aprovat per direcció.

5.2 REALITZACIÓ DE L'AUDITORIA

La realització de les auditories és una activitat que es subcontracta per tal d'obtenir una visió el més objectiva possible del sistema de gestió i del seu funcionament.

5.3 REQUERIMENTS DE L'AUDITOR

Els requeriments que es sol·liciten a l'auditor per a la realització de les auditories són:

- Experiència en el camp de les auditories (2 anys)
- Coneixement de les normes de referència en les que es basa el sistema: UNE-EN ISO 9001:2000, UNE-EN ISO 14001:2004, Norma OHSAS 18001:2007

5.4 CONCLUSIONS DE L'AUDITORIA

A la finalització de l'auditoria, l'empresa auditora realitza l'informe d'auditoria. Aquest estarà a disposició de totes les Àrees en la carpeta digital del sistema. Les no-conformitats, oportunitats de millora i altres observacions obtingudes de les auditories

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	AUDITORIES	
Document: 03.04-P04	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

serà tractada segons el procediment **3.04-P05 Gestió de no-conformitats, accions correctives i accions preventives.**

Les conclusions de l'auditoria es comunicaran als responsables d'Àrea i es tractaran en les reunions de Comitè del SGI.

Les conclusions de l'auditoria i les accions correctores i preventives resultats serà informació d'entrada per a la Revisió per Direcció.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i Informació

7 ANNEXES

ANNEX I 3.04-P04-FM01 Planificació de les auditories i Revisió per Direcció

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	AUDITORIES	
Document: 03.04-P04	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PLANIFICACIÓ D'AUDITORIES I REVISIÓNS PER DIRECCIÓ

3.04-P04-FM01
ED01

TASCA	DESEMBRE	GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE

Observacions:

APROVAT PER DIRECCIÓ

DATA:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIÓS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 1 de 7

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST.....	2
3	REFERÈNCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS.....	2
4	RESPONSABILITATS.....	3
5	EXECUCIÓ	3
5.1	DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES	4
5.2	GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I NO CONFORMITATS.....	5
5.3	GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS	6
6	ÀREES IMPLICADES.....	6
7	ANNEXES.....	6
	REGISTRE DE MODIFICACIONS.....	7

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIÓS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 2 de 7

1 OBJECTE

L'objecte del procediment és establir les pautes per a la identificació i gestió de les no-conformitats que es generin, així com per a la planificació de qualsevol tipus d'acció de millora que es planifiqui.

2 ABAST

Totes les no-conformitats que es generin dins de l'abast del sistema de gestió.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

No-conformitat interna: generades del funcionament de la empresa, els efectes recauen sobre els mecanismes del mateix sistema de gestió. O bé els efectes poden provocar accidents, impactes ambientals greus, productes fora dels límits legals...

No-conformitat externa: generades a partir de les instàncies presentades pels clients, per les queixes i suggeriments, o bé qualsevol requeriment de terceres parts interessades.

No conformitat de proveïdors: generades de les incidències dels proveïdors.

Incidència: fet o succés que es desvia del bon funcionament de l'organització però no arriba a afectar a la qualitat del servei, o no arriba a generar un impacte ambiental.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIOS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 3 de 7

Incident: Succes o successos relacionats amb el treball en el qual es dona o podria haver-se donat un dany, o deteriorament de la salut (sense tenir en compte la gravetat), o una fatalitat.

Accident: Un accident és un incident que ha donat lloc a un dany, deteriorament de la salut o una fatalitat.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat l'**Àrea d'Atenció i informació:**

- Gestionar les queixes i reclamacions del clients segons el procediment 2.01-P02.

És responsabilitat de **totes les Àrees:**

- Informar de les anomalies en el funcionament normal de l'organització per a la generació d'una no-conformitat.

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals:**

- Realitzar el seguiment de les no-conformitats generades, ja siguin internes, externes o de proveïdors o derivades d'auditories.

5 EXECUCIÓ

Totes les àrees disposen d'un registre on recullen les incidències generals de la pròpia àrea. Generalment les incidències es resolen de forma interna en cada àrea. Quan les incidències tenen afectació sobre la qualitat del servei, o bé tenen una afecció ambiental, es consideraran no-conformitats.

La notificació de necessitat d'obertura d'una no conformitat, la pot realitzar qualsevol de les següents parts: Direcció, Àrea involucrada o Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIÓS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 4 de 7

Per tractar una no-conformitat es procedirà a reunir al la Direcció i el Responsable de Qualitat Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals per tal de generar la no conformitat **3.04-P05-FM01** i gestionar les accions pertinents, si aquest últim ho creu convenient.

5.1 DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES

5.1.1 Detecció d'incidències i no conformitats internes

Tan les incidències com les no conformitats es generen del funcionament de l'organització i són fruit de les desviacions respecte dels procediments, incompliments legislatius,...

Les incidències i no conformitats internes es poden detectar:

- en les auditories del sistema,
- en la revisió per direcció,
- pel funcionament diari,
- o en les desviacions dels indicadors dels processos

Cada àrea disposa d'un registre on introduir totes les incidències generals que es produeixen **3.04-P05-FM02**. En cas de tractar-se d'incidències es solucionaran internament dins de l'àrea, anotant en el format esmentant la solució adoptada.

En cas de tractar-se d'una no-conformitat, en un primer moment es portaran a terme les mesures de contenció adequades, però seguidament s'haurà de convocar una reunió entre la Direcció i el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals per a l'obertura de la no-conformitat, si aquest últim ho creu oportú.

5.1.2 Detecció d'incidències i no conformitats externes

La generació de les no conformitats externes es realitza a partir de les instàncies rebudes i a partir de les dades recollides en el format **2.01-P02-FM01** segons marca el procediment **2.01-P02** Queixes i suggeriments.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIÓS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 5 de 7

5.1.3 Detecció d'incidències i no conformitats de proveïdors

Les no conformitats de proveïdors es generen a partir de les incidències de proveïdors segons el procediment **3.02-P01** Gestió de compres.

5.2 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I NO CONFORMITATS

Quan es detecti una no-conformitat, a petició de Direcció, l'Àrea involucrada o l'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals s'obrirà una no-conformitat format **3.04-P04-FM02** a sol·licitud del departament involucrat. En aquest document es determinarà la descripció i anàlisi de les causes, les accions a realitzar i la seva planificació.

En cas de tractar-se de no-conformitats que requereixin un nivell d'inversió elevat o bé la coordinació de diferents parts es pot optar per la utilització del format **3.04-P05-FM01**.

L'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals realitzarà el seguiment de les mesures correctores i preventives proposades i serà l'encarregada de donar per tancada una no-conformitat un cop s'hagi comprovat l'efectivitat de les accions.

5.2.1 Accions correctives i accions preventives

Les accions correctives i preventives per a la gestió dels no-conformitats es proposaran conjuntament en la reunió d'obertura de la no-conformitat. L'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals realitzarà el seguiment de les mesures correctores i preventives proposades.

Un cop es confirma l'efectivitat de les mesures proposades es tancarà la no-conformitat.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIÓS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 6 de 7

5.3 GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS

Quan es detecti incident o accident , es gestionaran d'acord amb la instrucció **3.04-P05-IT01**.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea d'Atenció i informació
- Àrea de prestació de servei
- Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos Laborals

7 ANNEXES

ANNEX I	3.04-P05-FM01	Informe de No-conformitat
ANNEX II	3.04-P05-FM02	Incidències internes per àrea
ANNEX III	3.04-P05-IT01	Instrucció de gestió d'incidents i accidents

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NO CONFORMITATS, ACCIOS CORRECTIVES I PREVENTIVES	
Document: 3.04-P05	Versió: 1	Pàg. 7 de 7

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
INFORME DE NO CONFORMITAT, ACCIÓ CORRECTIVA I ACCIÓ PREVENTIVA, INCIDENTS I ACCIDENTS		
Document: 3.04-P05-FM01	Versió: 1	Pàg. 2 de 2

B.- INFORME D'ACCIÓ: CORRECTIVA PREVENTIVA

ACCIÓ ADOPTADA:

Responsable implantació:	Data control i seguiment:	Termini implantació:
	1.	1.
	2.	2.
	3. -	3.

C.- SEGUIMENT I CONTROL

COMPROVACIÓ DE LA IMPLANTACIÓ: <input type="checkbox"/> EXECUTADA <input type="checkbox"/> NO EXECUTADA	COMPROVACIÓ DE L'EFICÀCIA: <input type="checkbox"/> ACCEPTABLE <input type="checkbox"/> NO ACCEPTABLE
--	--

OBSERVACIONS:

Responsable comprovació : Nom, data i signatura

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS		
Document: 3.04-P05-IT01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST.....	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS.....	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES	3
5.2	GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I NO CONFORMITATS.....	3
5.3	ACCIONS CORRECTIVES I ACCIONS PREVENTIVES	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS.....	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS	
Document: 3.04-P05-IT01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objecte del procediment és establir les pautes per a la identificació i gestió dels incidents i accidents que es produeixin, així com per a la planificació de qualsevol tipus d'acció de millora que es planifiqui.

2 ABAST

Tots els incidents o accidents que es generin dins de l'abast del sistema de gestió.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Incident: Succés o successos relacionats amb el treball en el qual es dona o podria haver-se donat un dany, o deteriorament de la salut (sense tenir en compte la gravetat), o una fatalitat.

Accident: Un accident és un incident que ha donat lloc a un dany, deteriorament de la salut o una fatalitat.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **totes les Àrees:**

- Informar de qualsevol situació que impliqui un incident o accident.

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals:**

- Realitzar el seguiment dels incidents i accidents produïts.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS	
Document: 3.04-P05-IT01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

Si es detecta una incidència que té afectació sobre la salut dels treballadors, no es consideraran no-conformitats i es tractaran per mitjà d'aquesta instrucció

La notificació de necessitat d'obertura d'un incident o accident, la pot realitzar qualsevol de les següents parts: Direcció o el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

Per tractar un incident o un accident es procedirà a reunir la Direcció o el Responsable de Qualitat Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals per tal de registrar l'incident o l'accident **3.04-P05-FM01** i gestionar les accions pertinents, si aquest últim ho creu convenient.

5.1 DETECCIÓ D'INCIDÈNCIES

Tan les incidents com els accidents es generen del funcionament de l'organització i són fruit de situacions de risc que poden o han provocat un dany, o deteriorament de la salut (sense tenir en compte la gravetat), o una fatalitat

Tots els incident i els accidents, en un primer moment es portaran a terme les mesures de contenció adequades, però seguidament s'haurà de Reunir la Direcció i el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals per tal de registrar el fet.

5.2 GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I NO CONFORMITATS

Quan es detecti un incident o un accident, a petició de Direcció o del Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals es registrarà en el format **3.04-P04-FM01**. En aquest document es determinarà la descripció i anàlisi de les causes, les accions a realitzar i la seva planificació.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS	
Document: 3.04-P05-IT01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

L'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals realitzarà el seguiment de les mesures correctores i preventives proposades i serà l'encarregada de donar per tancat qualsevol incident o accident que s'hagi produït un cop s'hagi comprovat l'efectivitat de les accions.

5.3 ACCIONS CORRECTIVES I ACCIONS PREVENTIVES

Les accions correctives i preventives per a la gestió dels incident i accidents es proposaran conjuntament en la reunió d'obertura de l'incident o l'accident. L'àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals realitzarà el seguiment de les mesures correctores i preventives proposades, les quals estan registrades en el format **3.04-P04-FM01**.

Un cop es confirma l'efectivitat de les mesures proposades es tancarà l'incident o l'accident.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea d'Atenció i informació
- Àrea de prestació de servei
- Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de Riscos Laborals

7 ANNEXES

ANNEX I	3.04-P05-FM01	Informe de no conformitat, acció correctiva i acció preventiva, incidents i accidents
---------	---------------	---

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ D'INCIDENTS I ACCIDENTS	
Document: 3.04-P05-IT01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE PROCESSOS I MESURA	
Document: 03.04-P06	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	DEFINICIÓ I APROVACIÓ DE L'ARQUITECTURA DE PROCESSOS	
	3	
5.2	CONTROL DE PROCESSOS.....	3
5.3	CÀLCUL DELS INDICADORS DE PROCÈS	3
5.4	VALORACIÓ DELS INDICADORS	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	3
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE PROCESSOS I MESURA	
Document: 03.04-P06	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objecte del present procediment és establir la gestió del seguiment dels diferents processos.

2 ABAST

L'abast del procediment són tots els processos de l'empresa.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **cada àrea**:

- Recopilar les dades necessàries per al càlcul dels índex de seguiment dels processos dels que són responsables i dels objectius establerts

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos**

Laborals:

- Revisar els indicadors de procés

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE PROCESSOS I MESURA	
Document: 03.04-P06	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 DEFINICIÓ I APROVACIÓ DE L'ARQUITECTURA DE PROCESSOS

La relació entre els processos es defineixen en **3.04-P06-FM03** l'arquitectura de processos.

Les responsabilitats concretes de cada activitat estan definides en els procediments de treball.

5.2 CONTROL DE PROCESSOS

El control dels processos es realitzarà a través dels indicadors establerts en el format **3.04-P06-FM01**, en el que també s'estableixen els valors que es consideren que els processos funcionen correctament, en el cas de poder-ne establir.

5.3 CÀLCUL DELS INDICADORS DE PROCÈS

Cada Àrea haurà de calcular els seus indicadors amb la periodicitat establerta per a cadascun d'ells i complimentar el format **3.04-P06-FM02**.

5.4 VALORACIÓ DELS INDICADORS

En cas de que apareguin desviacions dels valors establerts com a òptims s'hauran de valorar en el Comitè de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals per tal de plantejar les accions oportunes. En tot cas són informació d'entrada a la Revisió per Direcció.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació
- Àrea de Manteniment

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE PROCESSOS I MESURA	
Document: 03.04-P06	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

7 ANNEXES

ANNEX I 3.04-P06-FM01 Indicadors del sistema

ANNEX II 3.04-P06-FM02 Control i seguiment dels indicadors

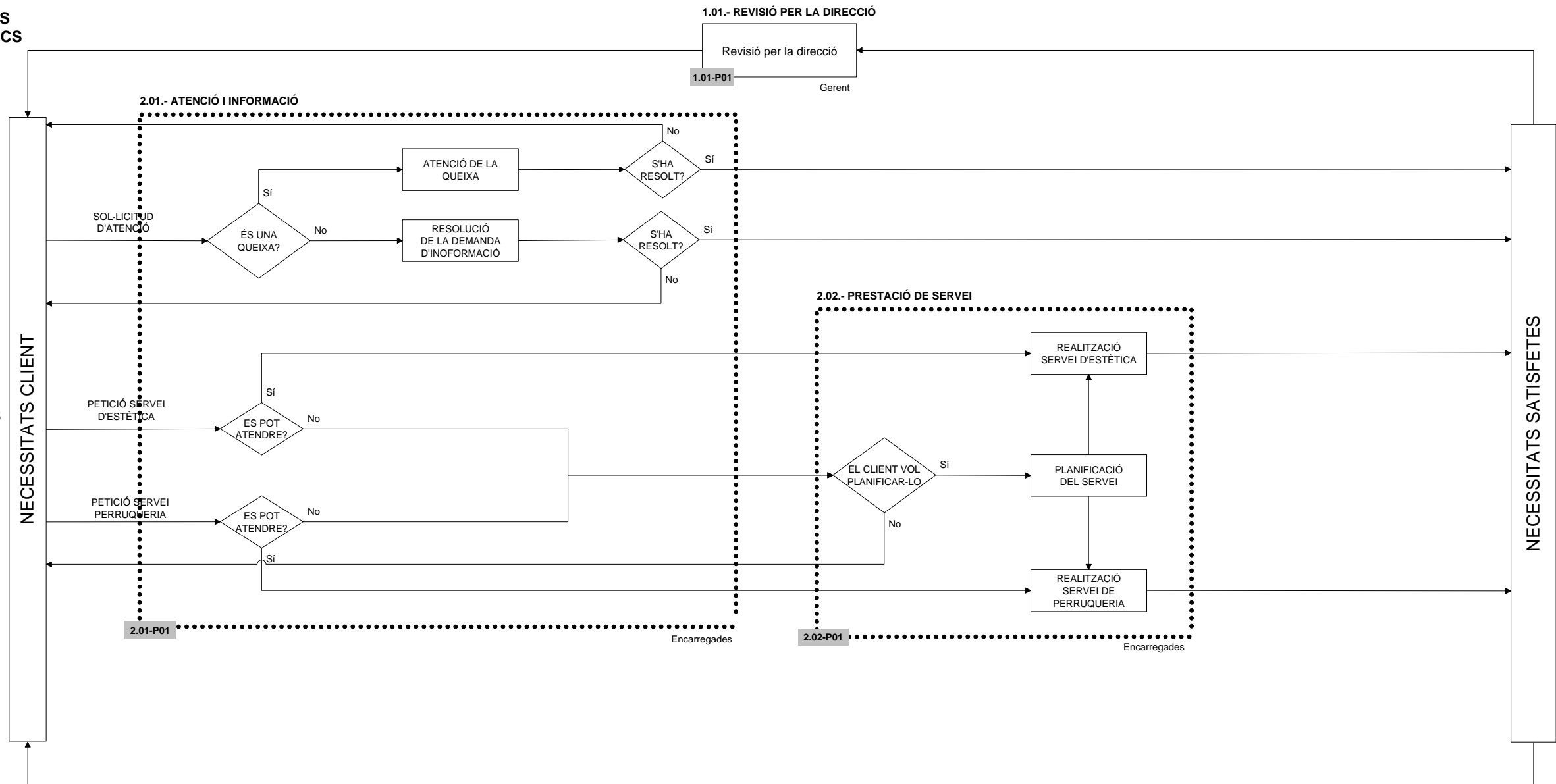
	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ DE PROCESSOS I MESURA	
Document: 03.04-P06	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

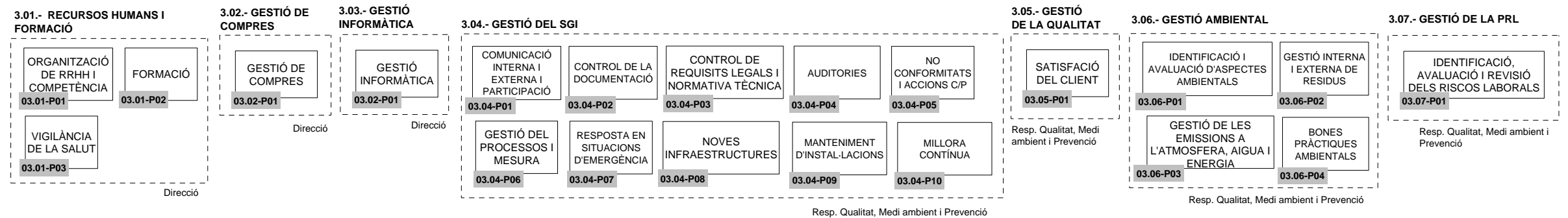
EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PROCESSOS ESTRATÈGICS

PROCESSOS CLAU



PROCESSOS DE SUPORT



INDICADORS DE PROCÉS						3.04-P06-FM01 ED 01
PROCÉS	PROCEDIMENT		Nº D'INDICADOR	CÀLCUL	PERIODICITAT	VALOR

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 1 de 15

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	4
5	EXECUCIÓ	5
5.1	RESPOSTA EMERGÈNCIES A LES INSTAL·LACIONS	5
5.2	ARXIU DE LA DOCUMENTACIÓ.....	13
6	ÀREES IMPLICADES.....	14
7	ANNEXES.....	14
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	15

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 2 de 15

1 OBJECTE

L'objectiu del present procediment és establir els criteris pel desenvolupament dels Plans d'Emergència i realitzar una sèrie d'accions encaminades a la preparació davant situacions d'emergència.

2 ABAST

El present procediment establirà quines són les possibles situacions d'emergència que poden donar-se a qualsevol de les instal·lacions de l'empresa. El Pla d'Emergència haurà de definir en cada cas les accions a portar a terme, el personal afectat, la seva forma d'actuació i els mitjans per fer-ho.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007
- Llei de prevenció de riscos laborals
- Reglament dels Serveis de Prevenció 39/1.997
- Reial Decret 1627/97
- Ordre de 29 de Novembre de 1984 de Protecció Civil. Manual de Autoprotecció. Guia per el desenvolupament del pla d'emergència contra incendis i d'evacuació de locals i edificis.

3.2 DEFINICIONS

EE: Equip d'emergència.

Emergència: Situació imprevista que per la seva possibilitat de produir mal a persones, instal·lacions, processos o medi ambient, requereix una intervenció de caràcter prioritari.

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA		
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 3 de 15

Podran tenir caràcter d'emergència:

- Els incendis
- Les explosions
- Les fugues o caiguda de productes
- Els accidents greus
- Les inundacions

I en general, qualsevol situació anòmala que pugui originar una alteració greu del règim normal de l'empresa o de l'entorn de la mateixa. En una emergència no hi ha temps suficient per decidir qui i com s'ha d'actuar. Per això serà precís establir un Pla d'Emergència.

Pla d'emergència: És un document que defineix de forma clara i simple l'actuació organitzada en cas d'emergència amb l'objectiu de poder controlar i reduir les pèrdues que puguin produir-se. El pla d'emergència haurà de recollir els següents punts:

1. Classificació de les emergències segons la seva gravetat, extensió i d'acord als mitjans humans disponibles.
2. Els sistemes i formes de donar avís segons el tipus i grau d'emergència i els sistemes de comunicació interns i amb l'exterior.
3. L'organització en cas d'emergència: Cap d'Emergència, Responsable d'Equip d'Emergència i Equip d'Emergència, amb les funcions a realitzar.
4. Les missions i actuacions de tot el personal en general, segons el grau i tipus d'emergència.
5. Les vies d'evacuació i punts de reunió.
6. Un centre de comunicacions.
7. Els mitjans materials dels que disposa per utilitzar en cada una de les emergències.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 4 de 15

8. Llista de telèfons d'Emergència interiors i exteriors.

La revisió del Pla d'Emergència i les actuacions en cada situació es designaran com objectiu en el Pla Anual de Seguretat, per això el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals o una empresa externa dissenyarà el projecte de Pla d'emergència basat en l'establert en aquest procediment, per llavors poder ser considerat per la Direcció amb una discussió i aprovació.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Designar els mitjans per la informació dels equips d'intervenció i primers auxilis.
- Aprovar la planificació de realització de simulacres que li sigui sotmesa pel Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció, dins del Pla Anual de Seguretat.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció**:

- Vigilar i supervisar la situació i contingut de les farmacioles dels primers auxilis existents en les instal·lacions.
- Proposar a la Gerència els programes de formació en primers auxilis més adequats i prevenció i extinció d'incendis.
- Controlar i supervisar la formació en primers auxilis que s'imparteix als equips d'emergència i a qualsevol altre persona.
- Planificar, estudi i realització dels plans d'emergència de l'empresa.
- Difondre el Pla d'emergència.
- Planificar la realització de simulacres d'emergència.
- Controlar i analitzar els errors dels simulacres d'emergència.
- Estudiar i definir la dotació dels mitjans adequats per l'ús dels equips d'emergència.

És responsabilitat de les **encarregades**:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 5 de 15

- Hauran de cooperar amb el responsable de l'equip d'emergència segons el Pla, i participar en els simulacres d'emergència que es planifiquen

És responsabilitat de l'**equip d'emergència**:

- Han de col·laborar en la resolució de les emergències que es presenten (seguint les instruccions dels plans d'Emergència)
- Col·laborar en la realització i pràctica de simulacres.

L'equip humà que forma part de l'empresa han de formar part de l'equip d'emergència (els que siguin seleccionats per ells).

5 EXECUCIÓ

5.1 RESPOSTA EMERGÈNCIES A LES INSTAL·LACIONS

5.1.1 Sistema i avís d'emergència. Comunicació.

Qualsevol persona que detecti un conat d'emergència, donarà la veu d'alarma i avisarà al seu Encarregat/Cap immediat o al de l'àrea en la que es localitza el succés. El membre de l'equip d'emergència de la secció iniciarà l'atac de l'emergència (amb un extintor si es tracta de foc). En cas de que el conat no pugui controlar-se, el Cap d'àrea o Encarregat definirà la situació com Emergència Parcial i ordenarà donar l'alarma d'avís.

Per la comunicació amb l'exterior en cas d'emergència s'utilitzarà la telefonia des de recepció i/o assistència gerència.

5.1.2 Organització en emergència.

Una vegada donat l'avís pel personal d'àrea i posat en marxa el pla d'emergència, la línia d'actuacions i comunicació que permeti un aprofitament òptim dels recursos disponibles en l'Organització estarà format per:

- Cap d'emergència
- Responsable d'Equip d'Emergència

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 6 de 15

- Equip d'Emergència

5.1.3 Cap d' emergència

En el cas de que l'emergència es doni en un moment que hi hagi el Gerent, aquest assumirà aquesta funció, en el cas que aquest no hi sigui, serà l'encarregada del torn qui ho assumirà. El Cap d'Emergència assumirà la responsabilitat màxima de l'emergència, prenent les decisions oportunes. Declararà si la situació ho requereix, l'emergència, coordinarà les accions enviant a l'àrea afectada o a altres les ajudes internes disponibles i buscarà les externes que siguin necessàries pel control de la situació. Quan aquesta estigui controlada i la situació d'emergència hagi desaparegut, donarà la senyal de tornada a les Instal·lacions.

La informació a facilitar a organismes externs, sobre la situació i conseqüències de l'Emergència, serà realitzada per recepció i/o Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

5.1.4 Responsable d'equip d'emergència

S'escollirà un Responsable d'Emergència, definit al Pla d'Emergència.

Dirigirà les actuacions de l'equip d'emergència en el lloc on aquesta es produeixi i notificarà en tot moment al Cap d'Emergència la situació sobre el seu control.

5.1.5 Equips d'emergència (EE).

L'EE és un conjunt de persones de l'empresa especialment entrenades per la prevenció i actuació en situacions d'emergència dins de l'àmbit de les instal·lacions de l'empresa. Per realitzar això d'una manera segura, necessita procediments d'actuació en cada situació, una formació, simulacres i equips adequats.

Les funcions d'aquest equip seran les següents:

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA		
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 7 de 15

1. Estar informats del risc general i particular en les diferents dependències
2. Senyalar les anomalies que detecten i comunicar-les al Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.
3. Conèixer l'existència i operació dels mitjans materials disponibles
4. Estar capacitat per suprimir, sense demora, les causes que puguin provocar qualsevol anomalia, mitjançant:
 - Transmissió de l'alarma a les persones designades en el Pla d'Emergència.
 - Actuant directament: tall a la corrent elèctrica, tancament de vàlvules de pas del gas o un altre fluid, aïllament de materials inflamables, tancament de portes i finestres, etc.
5. Combatre el foc des de que es descobreix, ja sigui donant l'alarma, aplicant la consigna del Pla d'Emergència o atacant al mateix mentre arriben els reforços.
6. Prestar els primers auxilis a les persones accidentades.
7. Treballar coordinadament per anular els efectes dels accidents reduïts al mínim

La formació de l'EE combinarà classes teòriques i pràctiques sobre el terreny amb instructors competents. Els objectius hauran d'establir-se dins el pla anual de formació i hauran d'anar dirigits a la formació i reciclatge necessari en extinció d'incendis, evacuació, primers auxilis, desconexions de sistemes d'energia, parada d'instal·lacions, etc.

5.1.6 Actuacions durant la jornada laboral

Conat d'emergència

Tota persona que detecti una situació d'emergència, ja sigui personal com per mitjà del sistema de detecció, ja sigui el començament d'un incendi,

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 8 de 15

emanacions de gas, vapors tòxics o vessaments importants de productes químics haurà d' actuar de la següent forma:

Si la situació pot ser controlada per ell mateix, tractarà de fer-ho amb els mitjans al seu abast, informant posteriorment al seu cap.

Davant d'una situació d'emergència es donarà prioritat a la integritat de les persones davant altres possibles afectacions.

La metodologia descrita en el Pla d'Emergència ha de contemplar també la manera d'actuar en cas de produir-se un accident que provoqui un efecte ambiental significatiu.

Aquests accidents es podrien resumir en:

1. Abocament accidental de productes en el sòl.
2. Emissions accidentals a l'atmosfera.
3. Incendi

L'actuació corresponent a cadascun d'aquests cinc possibles accidents estan recollides a la instrucció **03.04-P07-IT01** de Situacions d'Emergència Ambiental.

Emergència parcial

Qualsevol persona que detecti una situació d'emergència i no pugui controlar-la per ell mateix sol·licitarà ajuda als seus companys més pròxims, actuant com equip d'emergència, d'acord amb les instruccions de cada secció i avisant l'abans possible al seu cap.

A les oficines si no poguessin controlar-la, s'activarà l'alarma avís directament amb la veu.

Una vegada activada aquesta alarma:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 9 de 15

1. Els membres d'EE actuaran d'acord en lo establert en el Pla d'Emergència.
2. El responsable de l'equip d'emergència, si fos necessari, trucarà als bombers i informarà de la situació al Cap d'emergència qui coordinarà l'actuació.
3. La resta del personal serà evacuat de la zona afectada, auxiliant als possibles ferits.

Quan hagin arribat els bombers, el Responsable de l'equip d'emergència informarà de la situació i col·laborarà amb ells en els control i anul·lació de l'emergència.

El Cap d'emergència, en contacte amb el Responsable de l'Equip d'Emergència, valorarà la possibilitat de decretar l'emergència general, amb l'evacuació de tota l'empresa.

Emergència general

L'Emergència General suposa l'evacuació de les instal·lacions, en aquest cas decretada l'emergència general i donada l'alarma es prestarà la màxima col·laboració als Bombers.

El cap de l'emergència mantindrà informada a la Direcció dels successos de les mateixes i de les possibles decisions a adoptar en cada cas. Així mateix, es posarà en marxa el sistema de Comunicacions externes que quedarà definit en el Pla d'Emergència.

5.1.7 Vies d'evacuació i punt de reunió.

És essencial un moviment ordenat del personal per les vies previstes com sortides d'emergència. Aquestes han de ser senyalitzades, il·luminades amb les llums d'emergència i permanentment lliures d'obstacles.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 10 de 15

Les vies d'evacuació es senyalaran en el mapes de situació. Serà necessari col·locar llums d'emergència que indiquin la sortida, pels casos en els que l'absència d'il·luminació natural o artificial o per les grans acumulacions de fums, el personal pot quedar desorientat i no conèixer cap a quina direcció encaminar-se.

En el punt de reunió es comprovarà si hi ha tot el personal.

5.1.8 Mapes de situació, ubicacions i mitjans de protecció

Tota la informació necessària per la correcta situació en cas d'emergència s'indicarà sobre els mapes de les instal·lacions.

Aquests seran realitzats segons estableix la Guia pel desenvolupament del Pla d'Emergència contra incendis i d'evacuació de locals i edificis.

5.1.9 Llista de telèfons d'emergència.

Es contaràn els llistats de telèfons d'emergència, que s'ubicaran en els llocs més adequats. Aquests telèfons s'indicaran en una tarja, segons revisats anualment pel Responsable de Gestió de la Qualitat, Medi Ambient i Prevenció, aquest registre és el **03.04-P07-FM02**.

5.1.10 Simulacres

Simulacre ambiental:

Amb una periodicitat anual el Responsable de Gestió de la Qualitat, Medi Ambient i Prevenció, definirà els simulacres a realitzar. Aquests simulacres quedaran documentats al format **03.04-P07-FM01** on es descriurà la tipologia de simulacre, els objectius a assolir, el seu desenvolupament i conclusions. En cas que el simulacre no assoleixi els objectius definits s'establiran accions correctives per tal de solucionar les desviacions. El Responsable de Gestió de la Qualitat, Medi Ambient i Prevenció decidirà si és necessari repetir el simulacre en cas de desviació.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 11 de 15

Simulacres de seguretat:

En el pla anual de seguretat s'establiran objectius respecte a la realització de simulacres del pla d'emergència en fases successives.

Aquestes podrien ser les següents:

1. Simulacres d'una situació d'emergència determinada, avisant al personal afectat del dia i hora en que es va realitzar.
2. Simulacre d'una situació d'emergència determinada, avisant al personal afectat del dia però no de l'hora.
3. Simulacres d'una situació d'emergència determinada, avisant al personal afectat que aquesta setmana es farà un simulacre.
4. Simulacre d'una situació d'emergència determinada sense avisar al personal afectat.

La seqüència anterior es podrà aplicar a les diferents situacions d'emergència segons els casos. Els principals casos dels que s'hauran de planificar simulacres seran: pràctiques d'incendis, situacions d'accident greu i evacuacions.

Després de la realització de cada simulacre es corregiran els errors detectats.

Al arribar en aquest punt, s'efectuarà al menys una vegada a l'any, un simulacre d'emergència del que es deduiran les conclusions precises encaminades a aconseguir una major efectivitat i una millora del Pla.

5.1.11 Comprovació del elements d'emergència.

Es realitzaran proves com a mínim anualment per assegurar-se de que tots els elements d'emergència estan preparats per poder ser utilitzats quan es necessitin. Aquestes comprovacions inclouran:

- Comprovació dels nivells de càrrega de tots els extintors d'incendis.
- Comprovació de la il·luminació d'emergència, comprovació del nivell de càrrega de bateria suplementària
- Comprovació dels equips d'intervenció i auxili.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 12 de 15

- Altres

Aquestes proves seran realitzades pel personal que es designi en el pla d'emergència i una vegada realitzades s'informarà al Responsable de Gestió de la Qualitat, Medi Ambient i Prevenció dels resultats, perquè es prenguin les mesures oportunes.

5.1.12 Primers auxilis i prevenció i extinció d'incendis.

Es formarà al personal necessari en primers auxilis de forma que pugui atendre ràpida i adequadament a una persona lesionada en els primers moments després de l'accident i abans de que arribi ajuda d'experts i en l'ús dels extintors i altres per actuar amb la màxima eficàcia en l'ús d'aquests equips.

Aquesta formació es fixarà dins el pla anual de Formació, tal com s'indica en el corresponent procediment **03.01-P02** Formació.

El Responsable de Gestió de la Qualitat, Medi Ambient i Prevenció serà responsable de definir els mitjans necessaris per disposar d'ells durant la formació.

5.1.13 Protecció d'arxius vitals.

Són arxius vitals aquells documents que no poden reemplaçar-se i que causarien un mal irreparable en la capacitat de funcionament de l'empresa o d'enorme esforç de recuperació.

Entre aquests pot estar:

- Plànols o textos d'enginyeria
- Arxius financers
- Arxius de clients
- Aplicacions informàtiques
- Dades en suport informàtic

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 13 de 15

Per la protecció dels arxius vitals, s'elaborarà una relació dels mateixos, cara a la confecció de la corresponent fitxa d'actuació o a l'estudi de proteccions específiques.

Dins la protecció d'arxius del sistema informàtic, es disposa d'un procediment **03.03.-P01** Informàtica, on s'explica com es protegeixen aquest tipus de dades.

Els arxius vitals pel funcionament de la organització s'hauran de protegir en una instal·lació adequada o amb un duplicat guardat en un lloc segur fora de les instal·lacions tal hi com està descrit en el procediment **03.03.-P01** Informàtica.

5.1.14 Elaboració, aprovació, distribució i seguiment del pla d'emergència

El Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció serà el responsable de vetllar per l'existència d'un pla d'emergència on s'incloguin tots el punts anteriorment esmentats.

Aquest pla serà aprovat per la Direcció i es distribuirà a tot el personal de l'empresa, fent la formació necessària en funció de la responsabilitat a executar segons s'indica en el pla d'emergència.

El pla d'emergència pot ser revisat a partir d'un simulacre d'emergència, modificacions de les instal·lacions, modificació de la legislació vigent o sempre que es cregui oportú.

5.2 ARXIU DE LA DOCUMENTACIÓ

Es mantindran actualitzats els Plans d'Emergència que es preparin, així com s'arxivaran els estudis realitzats per ells i les revisions dels mateixos. D'això se'n ocuparà el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 14 de 15

Es mantindran registres de la formació impartida en el control d'incendis i en primers auxilis, per part de la Direcció.

Es mantindran registres de la realització de simulacres d'emergència, amb anotació dels aconseguiments o els errors, i les accions de millora que s'adopten, per part del Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

Es mantindrà un inventari dels mitjans d'actuació contra emergències incloent proves i revisions periòdiques.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació

7 ANNEXES

ANNEX I 03.04-P07-FM01 Simulacres

ANNEX II 03.04-P07-FM02 Telèfons d'emergència

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	RESPOSTA EN SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	
Document: 03.04-P07	Versió: 1	Pàg. 15 de 15

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

Simulacre

- Tipologia del simulacre:
 - Lloc:
 - Hora:
 - Participants
 - Fase d'obra:

- Objecte del simulacre:

- Metodologia a seguir:

- Desenvolupament:

- Conclusions:

- Accions correctives:

FIRMA DEL RESPONSABLE:

TELÈFONS DE EMERGÈNCIA	
ENTITAT	NÚM. TEL.
EMERGENCIA GENERAL	112
AJUNTAMENT	010
BOMBERS	080
AMBULÀNCIES	061
HOSPITALS	
▪	
▪	
▪	
▪	
▪	
GUARDIA URBANA	092
POLICIA NACIONAL	091
MOSSOS D'ESQUADRA	088
INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA	91 562 04 20

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 1 de 4

ÍNDEX

1. OBJECTE	2
2. ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
3. REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1 REFERÈNCIES.....	2
3.2 DEFINICIONS.....	2
4. RESPONSABILITATS	2
5. SISTEMA OPERATIU	2
5.1 ABOCAMENT ACCIDENTAL DE PRODUCTES AL TERRA.....	3
5.2 EMISSIONS ACCIDENTALS A L'ATMOSFERA.....	3
5.3 INCENDI.....	3
REGISTRE DE MODIFICACIONS	4

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
EMERGÈNCIES AMBIENTALS		
Document: 03.04-P07-IT01	Versió: 1	Pàg. 2 de 4

1. OBJECTE

Definir totes les accions internes que es porten a terme a les oficines, magatzem i a les obres en referència a potencials situacions d'emergència que es puguin produir. Definint la metodologia de treball per realitzar aquest seguit d'operacions amb la màxima eficàcia.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquesta instrucció és aplicable a totes les potencials situacions d'emergència que es puguin produir a les oficines, al magatzem i a les obres en cas de produir-se un accident que provoqui un efecte ambiental significatiu.

3. REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

- Norma UNE-EN ISO 14001:04

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4. RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció**:

- Assegurar el funcionament d'aquesta instrucció.

5. SISTEMA OPERATIU

La metodologia descrita en aquesta instrucció contempla la manera d'actuar en cas de produir-se un accident que provoqui un efecte ambiental significatiu.

Aquests accidents es podrien resumir en:

1. Abocament accidental de productes al terra
2. Emissions accidentals a l'atmosfera.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
EMERGÈNCIES AMBIENTALS		
Document: 03.04-P07-IT01	Versió: 1	Pàg. 3 de 4

3. Abocaments accidentals d'aigües residuals.
4. Incendi

5.1 ABOCAMENT ACCIDENTAL DE PRODUCTES A TERRA

No Contaminant:

No passa res.

Contaminant:

- a. Mesures de contenció.
- b. Avisar Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.
- c. Decidir com recollir-lo, si encara queda producte en estat líquid, utilitzar material adsorbent. Si no en queda, recollir el residu en estat sòlid conjuntament amb el substrat on s'ha adherit el producte.
- d. Decidir tractament.
- e. Restablir zona afectada.

5.2 EMISSIONS ACCIDENTALS A L'ATMOSFERA

S'actuarà d'acord amb el procediment a seguir en aquest àmbit està descrit en el pla d'emergència.

5.3 INCENDI

- a. Igual que prevenció en cas d'incendi.
- b. Avisar responsable de Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.
- c. Gestionar el residu en funció del seu estat final després de l'incendi.

	INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	EMERGÈNCIES AMBIENTALS	
Document: 03.04-P07-IT01	Versió: 1	Pàg. 4 de 4

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 1 de 6

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	DEFINICIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA.....	3
5.2	ESTUDI DE LES INFRAESTRUCTURES	3
5.3	PLANIFICACIÓ DE QUALITAT, SEURETAT I MEDI AMBIENT.	4
5.4	IMPLANTACIÓ DE LES NOVES INFRAESTRUCTURES.....	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	5
7	ANNEXES.....	5
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	6

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 2 de 6

1 OBJECTE

L'objecte del present procediment és definir la forma d'implantar les noves infraestructures en l'empresa.

2 ABAST

S'aplica a tots les noves infraestructures que s'implantin en l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

Nova infraestructura: modificació o creació d'oficines, magatzems, llocs de treball, ... que entrin en l'abast del sistema de gestió integrada.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció:**

- Decidir la implantació de noves infraestructures en l'empresa
- És responsabilitat realitzar l'estudi, desenvolupament i implantació de les noves infraestructures i els seus processos.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció:**

- La definició dels plans de qualitat de les noves infraestructures i processos, dels seus estudis de capacitat i de la seva homologació final.
- Assessorar en la implantació o modificació d'una infraestructura a nivell d'aspectes ambientals i de seguretat.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 3 de 6

- Realitzar identificació i avaluació de riscos en la fase de disseny, aportar les correccions necessàries al disseny i realitzar la identificació i avaluació de riscos definitiva de la infraestructura per a l'homologació a nivell de seguretat.

5 EXECUCIÓ

5.1 DEFINICIÓ DE LA INFRAESTRUCTURA

La definició d'una nova infraestructura, pot procedir de tres vies:

- a) Incorporació de nous processos productius.
- b) Substitució dels processos actuals.
- c) Ampliació de capacitat, duplicant processos actuals.

La decisió d'implantació de noves infraestructures correspon a la Direcció qui estableix les directrius bàsiques del procés i els requisits de qualitat que ha de complir.

5.2 ESTUDI DE LES INFRAESTRUCTURES

A partir de la definició del procés, la Direcció amb el suport del Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció procedeix a l'estudi de les infraestructures necessàries, incloent:

- a) El projecte de les noves infraestructures a implantar.
- b) Identificació i avaluació de riscos laborals de la infraestructura definida en el projecte.
- c) Identificació i avaluació dels aspectes ambientals definits en el projecte.
- d) Els plecs de condicions o especificacions tècniques per a l'adquisició o construcció de les noves infraestructures.
- e) El mètode operatiu i la documentació corresponent, incloent les instruccions de producció, seguretat i medi ambient.
- f) Els plans de manteniment preventiu per a garantir la continuïtat del procés i que aquests es realitzin de forma segura i respectuosos amb el medi ambient.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 4 de 6

5.3 PLANIFICACIÓ DE QUALITAT, SEGURETAT I MEDI AMBIENT.

A la vista del procés desenvolupat, l'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció desenvolupa la planificació de qualitat del nou procés i inclou la planificació de la seguretat i medi ambient, incloent:

- a) Determinació dels estudis de capacitat necessaris per a garantir la idoneïtat de les infraestructures per a complir els requisits de qualitat assenyalats.
- b) Definició de la inspecció a efectuar sobre el procés, per a garantir la qualitat dels serveis/ productes.
- c) Establiment dels plans de formació del personal, especialment si les noves infraestructures suposen la incorporació de noves tecnologies en l'empresa.
- d) Definir els plans de formació dels nous processos a nivell de seguretat i medi ambient.

5.4 IMPLANTACIÓ DE LES NOVES INFRAESTRUCTURES.

Una vegada aprovat el projecte, es procedeix a la seva implantació.

Abans de la seva engegada:

- a) Es verifica la conformitat del procés als requisits inicials, efectuant els assajos pilot i els estudis de capacitat que assenyali.
- b) L'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció realitza la identificació i avaluació de riscos de la nova infraestructura segons procediment **03.07-P01** d'identificació, avaluació i revisió de riscos laborals
- c) Realització de les correccions detectades en la identificació i avaluació de riscos.
- d) El Servei de prevenció modificarà la Diagnosi ambiental per a incorporar els nous aspectes ambientals.
- e) L'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció elaborarà la documentació necessària per a assegurar la seguretat dels treballadors i preservar el medi ambient
- f) L'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció realitzarà la formació necessària als treballadors a nivell de seguretat i medi ambient per a

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 5 de 6

garantir la seva seguretat i que realitzin l'activitat amb respecte al medi ambient.

Durant la fase d'implantació, es revisa la documentació, tant de producció com d'inspecció, adequant-la a la realitat dels resultats obtinguts.

Una vegada validat el procés, se sotmeten els resultats obtinguts a l'aprovació de la Direcció per tal de començar a treballar.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

7 ANNEXES

- Cap

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	NOVES INFRAESTRUCTURES	
Document: 03.04-P08	Versió: 1	Pàg. 6 de 6

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS		
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 1 de 6

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES.....	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	MANTENIMENT PREVENTIU.....	3
5.1.1	<i>MANTENIMENT PREVENTIU EQUIPS DE TREBALL.....</i>	<i>3</i>
5.1.2	<i>MANTENIMENT PREVENTIU D'INSTAL·LACIONS D'EDIFICIS .</i>	<i>4</i>
5.2	MANTENIMENT CORRECTIU.....	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	5
7	ANNEXES.....	5
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	6

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS	
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 2 de 6

1 OBJECTE

L'objecte del present procediment és definir la programació i el manteniment a realitzar en les infraestructures de l'empresa.

2 ABAST

S'aplica a totes les infraestructures de l'empresa.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

SPA: Servei de Prevenció Alié.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Responsable de manteniment:**

- Programar els manteniments preventius.
- Definir els manteniments correctius a realitzar als equips i instal·lacions conjuntament amb el Responsable de Qualitat, medi ambient i prevenció
- Realitzar i registrar els manteniments preventius i correctius.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció:**

- Definir els aspectes de seguretat a tenir en compte durant el manteniment.
- Definir els aspectes ambientals a controlar.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS	
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 3 de 6

5 EXECUCIÓ

L'empresa realitzarà manteniment preventiu de:

- Equips de treball
- Instal·lacions d'edificis

Aquestes infraestructures disposen d'un programa de manteniment preventiu recollit en el document **03.04-P09-FM02** i d'una fitxa de manteniment correctiu i preventiu **03.04-P09-FM01**, en la qual s'indiquen els manteniments preventius a realitzar i el mes que s'ha previst realitzar-los.

Es registra la seva execució per l'anotació del dia del mes que s'ha efectuat, anotant a més les inicials de la persona que s'ha ocupat d'aquest manteniment.

A part també es registraran els manteniments correctius realitzats a cada infraestructura o màquina per a realitzar un control de costos correctius.

Abans de la posada en funcionament dels equips de treball, si els aplica el RD 1215/97, serà necessari realitzar-los l'adequació de l'equip. El Responsable de l'equip informará a l'Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció perquè comprovi l'adequació de l'equip de treball.

5.1 MANTENIMENT PREVENTIU

5.1.1 MANTENIMENT PREVENTIU EQUIPS DE TREBALL

El manteniment preventiu és definit a nivell funcional pel responsable de Manteniment, d'acord amb el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, el qual indicarà els aspectes necessaris per a garantir la seguretat dels treballadors que realitzin el manteniment i que els treballs de manteniment siguin respectuosos amb el medi ambient.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS	
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 4 de 6

El manteniment dels equips de treball serà realitzat pel responsable de Manteniment o per subcontractats.

Els manteniments correctius són registrats en el document **03.04-P09-FM01** Fitxa de manteniment correctiu i preventiu.

5.1.2 MANTENIMENT PREVENTIU D'INSTAL·LACIONS D'EDIFICIS

El manteniment preventiu és definit a nivell funcional pel responsable de Manteniment, d'acord amb el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció, el qual indicarà els aspectes necessaris per a garantir la seguretat dels treballadors que realitzin el manteniment i que els treballs de manteniment siguin respectuosos amb el medi ambient.

El manteniment dels equips de treball serà realitzat pel responsable de Manteniment o per subcontractats.

Els manteniments correctius són registrats en el document **03.04-P09-FM01** Fitxa de manteniment correctiu i preventiu.

5.2 MANTENIMENT CORRECTIU

Tot manteniment correctiu realitzat a:

- Equips de treball.
- Instal·lacions.

Serà gestionat pel mateix responsable del manteniment preventiu.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS	
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 5 de 6

En el cas dels equips de treball i les instal·lacions es registrarà el Manteniment correctiu en el document **03.04-P09-FM01** Fitxa de manteniment correctiu i preventiu, indicant les operacions realitzades i el cost de la reparació. El programa de manteniment quedarà recollit en document **03.04-P09-FM02** Manteniment anual.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Manteniment

7 ANNEXES

ANNEX I 03.04-P09-FM01 Fitxa de manteniment correctiu i preventiu

ANNEX II 03.04-P09-FM02 Manteniment anual

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS	
Document: 03.04-P09	Versió: 1	Pàg. 6 de 6

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA

FITXA DE MANTENIMENT

Document: 03.04-P09-FM01

Versió: 1

Pàg. 1 de 2

Nom equip/ instal·lació		Ubicació			
Model:		Proveïdor compra		Tel	
Nº sèrie		Proveïdor manteniment		Tel	

OPERACIONS	Responsable	Int.	Ext.	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12

ASPECTES DE SEGURETAT:

ASPECTES AMBIENTALS:

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	FITXA DE MANTENIMENT	
Document: 03.04-P09-FM01	Versió: 1	Pàg. 2 de 2

MANTENIMENT CORRECTIU

OPERACIONS REALITZADES	RESPONSABLE GESTIÓ	INT.	EXT.	€	OBSERVACIONS

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MILLORA CONTÍNUA	
Document: 03.04-P10	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES.....	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	RECOPIACIÓ INFORMACIÓ	3
5.2	DETECCIÓ D'ASPECTES A MILLORAR.....	3
5.3	ESTABLIMENT I REALITZACIÓ DE LES ACCIONS DE MILLORA ..	3
5.4	VERIFICACIÓ ACCIONS DE MILLORA.....	4
5.5	REGISTRE ACCIONS DE MILLORA	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MILLORA CONTÍNUA	
Document: 03.04-P10	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

En aquest procediment es defineix la metodologia per identificar, buscar, establir i revisar accions de millora a partir d'un estudi del funcionament del SGI.

2 ABAST

Aquest procediment és aplicable a tots els processos de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i prevenció:**

- Recopilar informació
- Detecció aspectes a millorar
- Establiment d'accions de millora
- Revisió acció

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MILLORA CONTÍNUA	
Document: 03.04-P10	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

A les reunions de revisió i seguiment del SGI, a partir de l'anàlisi de la documentació, es busquen possibles accions de millora del SGI, per gestionar aquestes accions de millora es seguirà les activitats descrites en aquest procediment.

5.1 RECOPIACIÓ INFORMACIÓ

El Responsable de Qualitat, Medi ambient i PRL recopilarà tota la informació necessària:

- Valors obtinguts dels indicadors del SGI.
- Compliment dels objectius.
- Informes auditories.
- Informes de no conformitat, accions correctores i preventives.
- Tota la documentació necessària que ho cregui oportú.

5.2 DETECCIÓ D'ASPECTES A MILLORAR

Amb tota la informació recopilada, els assistents a la reunions de revisió i seguiment avaluaran la documentació, en cas de detectar algun aspecte a millorar del sistema, es passarà a realitzar una acció de millora.

Sempre que algú detecti una oportunitat de millora ho notificarà al Responsable de Qualitat, Medi ambient i PRL perquè la gestioni.

5.3 ESTABLIMENT I REALITZACIÓ DE LES ACCIONS DE MILLORA

A partir del punt a millorar, es buscarà accions de millora i com realitzar aquestes accions de millora, establint el responsable de dur a terme l'acció de millora i la data límit d'execució.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MILLORA CONTÍNUA	
Document: 03.04-P10	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

5.4 VERIFICACIÓ ACCIONS DE MILLORA

El Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals es responsabilitzarà de verificar l'eficàcia de l'acció de millora, en cas de que no hagi estat eficaç la solució o solucions implantades, es realitzarà una nova acció de millora.

5.5 REGISTRE ACCIONS DE MILLORA

Tots els passos a seguir per a realitzar accions de millora, quedaran registrats en el document **03.04-P10** Informe d'accions de millora.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

7 ANNEXES

ANNEX I 03.04-P10-FM01 Informe d'accions de millora

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	MILLORA CONTÍNUA	
Document: 03.04-P10	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
INFORME D'ACCIÓ DE MILLORA		
Document: 03.04-P10-FM01	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

DETECCIÓ OPORTUNITAT DE MILLORA	DESCRIPCIÓ ASPECTE A MILLORAR
Indicadors del sistema	
Objectius	
Auditories	
Informe de NC/AC/AP	
Altres	

DETERMINAR CAUSA

ACCIONS A REALITZAR	DESCRIPCIÓ ACCIÓ	RESPONSABLE	DATA LÍMIT	DATA INICI	DATA FI	

VERIFICACIÓ DE L'EFICÀCIA DE L'ACCIÓ: 	VERIFICAT PER: DATA: / /
--	--

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
SATISFACCIÓ DELS CLIENTS		
Document: 03.05-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES.....	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	RECLAMACIONS ESCRITES	3
5.2	RECLAMACIONS O RECOMANACIONS NO ESCRITES.....	3
5.3	ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	3
5.4	VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS.....	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	
Document: 03.05-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objectiu es establir els mecanismes i paràmetres objectius, necessaris per a l'avaluació del nivell de compliment de les exigències dels clients en relació amb el servei prestat per l'empresa.

2 ABAST

L'abast del procediment és tots els clients de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Prestació de servei**:

- Informar i atendre correctament a totes les persones que s'adrecin a les instal·lacions de l'empresa, ja sigui personalment o per telèfon.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de les reclamacions escrites dels clients **2.01-P02-FM01**.
- Anotar totes les reclamacions no escrites o recomanacions que els clients que realitzin personalment o bé per telèfon.

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat**:

- Realitzar el seguiment dels indicadors de la satisfacció dels clients i informar a la direcció en cas de que els indicadors variïn del valor objectiu proposat per la direcció.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	
Document: 03.05-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

És responsabilitat de **Direcció**:

- Proporcionar els recursos necessaris per a obtenir la conformitat del servei amb els requisits establerts per la política de l'empresa.
- Impulsar la millora del nivell de satisfacció aconseguit, i d'establir l'ordre de prioritats en les accions correctores i preventives a aplicar per a millorar el resultat.

5 EXECUCIÓ

S'obté informació de la satisfacció dels clients a través de diferents vies per tal d'obtenir una visió global.

5.1 RECLAMACIONS ESCRITES

L'àrea d'atenció i informació, gestiona les reclamacions escrites segons el procediment **02.01-P01** Atenció i informació.

5.2 RECLAMACIONS O RECOMANACIONS NO ESCRITES

Atenció al client registra les reclamacions o recomanacions realitzades pel client ja sigui presencialment segons el procediment **02.01-P01** Atenció i informació

5.3 ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

A la recepció del centre, hi ha a disposició dels clients una bústia de suggeriments, en la qual el client pot expressar el seu nivell de satisfacció sobre l'estat de les instal·lacions i del servei rebut.

El format i les preguntes de l'enquesta venen marcades per la franquícia, sent impossible de canviar pel franquiciat.

Anualment, es realitzarà un informe del resultat de l'enquesta que servirà per a la realització de l'informe final de valoració de la satisfacció dels clients.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	
Document: 03.05-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

5.4 VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS CLIENTS

El resultat de les dades obtingudes, es recollirà en un informe que es presentarà a Revisió per la Direcció.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei

7 ANNEXES

ANNEX I 3.05-P01-FM1 Enquesta satisfacció dels clients

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	SATISFACCIÓ DELS CLIENTS	
Document: 03.05-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	3
5.2	AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	4
5.3	ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

Establir una metodologia que permeti la identificació sistemàtica dels aspectes medi ambientals que es derivin de totes les activitats portades a terme en el centre productiu de l'empresa, així com dels productes tractats en aquest centre, per la seva posterior avaluació.

2 ABAST

Aquest procediment cobreix totes les activitats, productes i instal·lacions de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Norma OHSAS18001:2007

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Aportar els recursos necessaris per a la correcta implementació d'aquest procediment.

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció**:

- Actualitzar l'avaluació ambiental amb les aportacions d'informació dels responsables d'Àrea.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 IDENTIFICACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS

Els aspectes ambientals inicials s'identificaran a través de la diagnosi ambiental, etapa prèvia a la implantació del Sistema de Gestió Ambiental.

Per assegurar el manteniment de la identificació d'aspectes ambientals sorgits de les activitats de l'empresa, el responsable de Medi Ambient actualitzarà els diagrames del procés i activitats, realitzats durant la revisió ambiental de forma anual, seguint les següents indicacions:

1) S'elaboraran diagrames dels processos i activitats que es porten a terme en cada una de les àrees definides. Aquests es basaran en els models elaborats en l'Informe de Revisió Ambiental Inicial i per tan tindran d'incloure, com mínim, la següent informació, lo més quantificada possible.

Etaques de cada procés:

- Consums de matèries primeres i productes químics auxiliars de cada procés
- Consum d'aigua i energia de cada etapa
- Productes elaborats obtinguts en cada etapa
- Aigües residuals generades en cada etapa
- Residus generats en cada etapa
- Emissions a l'atmosfera generades en cada etapa

2) Els diagrames de flux es podran anar millorant, completant, modificant o creant segons les necessitats, per exemple incorporació de nova maquinaria, modificació substancial dels processos productius, etc.

Anualment es revisarà la Diagnosi Ambiental.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

També s'identificarà els aspectes en cas d'incorporar nova maquinaria, modificar substancialment els processos productius o en cas de modificació de la Política Ambiental de l'empresa.

El Responsable de l'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals actualitzarà el registre **3.06-P01-FM01** Identificació i avaluació d'aspectes ambientals.

5.2 AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS

Per a la valoració dels aspectes ambientals, cal tenir en compte condicions normals de funcionament de les instal·lacions, condicions anormals i potencials situacions d'emergència.

Els criteris per a l'avaluació es presenten en el format **3.06-P01-FM02**.

5.3 ASPECTES AMBIENTALS SIGNIFICATIUS

Els aspectes ambientals significatius, s'hauran de tenir en compte per a l'establiment dels objectius anuals i per a l'elaboració del programa ambiental.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

7 ANNEXES

ANNEX I 3.07-P01-FM01 Identificació i avaluació d'aspectes ambientals.

ANNEX II 3.07-P01-FM02 Criteris d'avaluació.

ANNEX III Documentació externa Diagnosi Ambiental inicial

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRAT

APROVAT

AVALUACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS

Document: 3.06-P01-FM01 Any: 2008 Revisió 1 DATA:

VECTORS AMBIENTALS	CONDICIONS NORMALS	CONDICIONS ANORMALS	SITUACIÓ D'EMERGÈNCIA	P	G L	G C	G MA	G H	G EC	G TP	G TOTAL	NIVELL SIGNIFICÀNCIA (RISC)
Emissions											0	0
											0	0
Contaminació de sòls											0	0
Residus											0	0
											0	0
Contaminació acústica											0	0
											0	0
Contaminació lumínica											0	0
Consums de recursos											0	0
											0	0

P Quantificació de la provabilitat de passar
 GL Incompliment dels requisits legals aplicables
 GC Quantitat
 GMA Impacte sobre el medi ambient

GH Impacte sobre els essers humans
 GEC Viabilitat econòmica d'implantar mesures preventives o correctores
 GTP Terceres parts

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 1 de 10

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS	2
5	REGISTRES	3
6	SISTEMA OPERATIU	3
6.1	PARÀMETRES A QUANTIFICAR PER OBTENIR EL NIVELL DE SIGNIFICÀNCIA	4
6.1.1	<i>QUANTIFICACIÓ DE LA PROBABILITAT DE PASSAR (P)</i>	4
6.1.2	<i>GRAVETAT DE LA CONSEQÜÈNCIA (G TOTAL)</i>	5
6.1.3	<i>GRAU DE COMPLIMENT DELS REQUISITS LEGALS APLICABLES (GL)</i>	6
6.1.4	<i>QUANTITAT (GC)</i>	6
6.1.5	<i>IMPACTE AMBIENTAL (GMA)</i>	7
6.1.6	<i>IMPACTE SOBRE ELS ESSERS HUMANS (GH)</i>	8
6.1.7	<i>VIABILITAT ECONÓMICA D'IMPLANTAR MESURES PREVENTIVES O CORRECTIVES (GEC)</i>	9
6.1.8	<i>AFFECTACIÓ DE TERCERES PARTS (GTP)</i>	9
6.2	AVALUACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS	10

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS	
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 2 de 10

1 OBJECTE

Establir una metodologia per l'avaluació dels aspectes ambientals generats per l'empresa amb l'objecte d'identificar els aspectes significatius o amb major impacte sobre el Medi Ambient.

2 ABAST

Tots els aspectes mediambientals derivats de qualsevol de les activitats, serveis, productes i instal·lacions de l'empresa i que poden afectar algun o diferents dels següents vectors ambientals:

- Emissions atmosfèriques
- Abocaments l'aigua
- Gestió dels residus
- Altres qüestions ambientals locals que afecten a la comunitat
- Consum de matèries primeres i recursos naturals

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

- Aquest procediment s'inclou dins de l'apartat 4.3.1 "Aspectes Mediambientals" de la Norma UNE-EN ISO 14001.
- Identificació d'aspectes ambientals **3.06-P01**.
- **3.04-P03** Control de requisits legals i normativa tècnica

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

Es responsabilitat del **Responsable de Medi Ambient** el manteniment d'aquest procediment.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 3 de 10

5 REGISTRES

Identificació i avaluació dels aspectes ambientals **3.06-P01-FM01**.

6 SISTEMA OPERATIU

Per la determinació dels aspectes ambientals significatius, aquells que tenen o poden tenir impactes ambientals significatius, ha de quantificar-se el nivell de significància associat a cada un d'ells.

La determinació del nivell de significància d'un aspecte ambiental depèn de dos variables:

- **La probabilitat de passar**, definida com la freqüència amb la que es produeix el aspecte ambiental considerat.
- **La gravetat de la conseqüència**, o la magnitud dels impactes causats per el aspecte ambiental en estudi.

<p>NIVELL DE SIGNIFICANCIA = (PROBABILITAT DE QUE PASSI) x (GRAVETAT DE LA CONSEQÜENCIA)</p>

Els aspectes ambientals amb un nivell de significància major de 20 punts (d'un màxim de 100) seran considerats aspectes ambientals significatius, és a dir, que tenen o poden tenir impactes ambientals significatius.

<p>ASPECTE SIGNIFICATIU ÉS AQUELL EL QUAL EL NIVELL DE SIGNIFICANCIA > 25</p>

Per poder quantificar els dos conceptes mencionats (probabilitat de què passi i gravetat de la conseqüència), s'han establert uns criteris de puntuació que s'expliquen a continuació. En general, cal tenir en compte en tot moment que:

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVAUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 4 de 10

- Ha d'intentar-se puntuar cada concepte per separat. Quan es puntua un paràmetre, no s'ha de tenir en compte la resta.
- En cas de dubte, ha de suposar sempre el cas més desfavorable.
- Sempre que sigui possible, l'assignació d'una puntuació o una altra haurà de ser objectiva pel qual haurà de tenir-se en compte les dades de les quals es disposa sobre compres de matèries primeres, embalatges i productes químics, consums d'aigua i energia, inspeccions, declaracions de residus i càrrega contaminant, auditories, fulls de seguiment, etc. A partir d'aquestes dades serà convenient, en ocasions, calcular indicadors (consums relatius de productes químics, aigua i energia, per exemple) que permetin comparar l'eficiència dels processos o d'un determinat procés al llarg dels mesos.
- Es recomana començar per puntuar un mateix paràmetre (probabilitat de passar, per exemple) per tots els aspectes ambientals llistats i repetir aquest procés fins haver puntuat tots els paràmetres.

6.1 PARÀMETRES A QUANTIFICAR PER OBTENIR EL NIVELL DE SIGNIFICÀNCIA

6.1.1 QUANTIFICACIÓ DE LA PROBABILITAT DE PASSAR (P)

S'entén com probabilitat de passar la freqüència amb la que passa el succés que es detalla en la taula d'aspectes ambientals identificats. Algunes indicacions:

- Pel cas de les emissions a l'atmosfera, s'ha valorat la freqüència amb la que es realitzen en funció de si la línia funciona en continu o només a demanda de la producció, si la caldera es posa en funcionament uns mesos al any, etc.;
- En el cas de les aigües residuals, la freqüència amb la que s'aboquen;
- En el cas dels residus, la freqüència amb la que es generen i no la freqüència amb la que són recollits pel transportista i portats al gestor autoritzat;

QUANTIFICACIÓ DE LA PROBABILITAT DE PASSAR (P)

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 5 de 10

FREQÜÈNCIA	PUNTUACIÓ
Continu	10
Cada dia una estona	8
Regularment, fins a cent vint cops a l'any	6
Fins a dotze cops l'any.	4
Ocasionalment fins a sis cops l'any	2
Fins al moment no ha passat mai.	1

6.1.2 GRAVETAT DE LA CONSEQÜÈNCIA (G TOTAL)

Per l'avaluació de la gravetat de les conseqüències dels aspectes ambientals contemplats, s'han tingut en compte els següents paràmetres i pesos relatius entre ells:

DISTRIBUCIÓ DE PESOS RELATIUS ENTRE ELS PARÀMETRES A TENIR EN COMPTE PER AVALUAR LA GRAVETAT DE LES CONSEQÜÈNCIES	
PARÀMETRES	PES RELATIU
Incompliment dels requisits legals aplicables (GL)	0.30
Quantitat (GC)	0.15
Impacte ambiental (GMA)	0.20
Impacte sobre els éssers humans en general (GH)	0.15
Viabilitat econòmica de les mesures preventives o correctives necessàries per millorar la situació (GEC)	0.10
Afectació de terceres parts (GTP)	0.10

La fórmula per el càlcul de la gravetat de les conseqüències és per tant:

$$\mathbf{G\ TOTAL = GL \cdot 0.3 + GMA \cdot 0.2 + (GC + GH) \cdot 0.15 + (GEC + GTP) \cdot 0.10}$$

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 6 de 10

6.1.3 GRAU DE COMPLIMENT DELS REQUISITS LEGALS APLICABLES (GL)

En aquest cas, s'ha puntuat únicament tres categories. Aquells aspectes en els que, actualment, s'està a punt d'incomplir alguna norma o llei, aquells en els que, encara sense incomplir la llei, l'empresa no està realitzant una gestió òptima, i aquells en els que no hi hagi incompliment i la gestió pot considerar-se adequada.

QUANTIFICACIÓ DEL GRAU DE COMPLIMENT DELS REQUISITS LEGALS APLICABLES (GL)	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
a) L'empresa està a punt d'incomplir alguna norma o llei (80% al 100%)	10
b) No s'incompleix cap requisit legal ambiental aplicable, però la gestió que es realitza es clarament millorable. (50% al 79%)	5
c) La gestió és òptima i no incompleix cap requisit legal aplicable. (0% al 49%)	0
d) No hi ha requisits legals aplicables	

En aquelles categories en les que hi ha diferents situacions possibles (a, b, c ò d)), serà suficient amb que es doni alguna d'elles per poder puntuar, en aquest cas, amb un 10.

En els casos de situacions anormals o d'emergència que no es disposi de dades es ponderarà amb un 10 la situació d'emergència i amb un 5 la situació anormal.

En el cas de detectar-se un incompliment legal, l'aspecte passa directament a ser significatiu.

6.1.4 QUANTITAT (GC)

En aquest cas, s'ha de puntuar de la manera més objectiva possible (dades sobre compres, consums relatius, fulls de seguiment de gestió de residus, etc.) la quantitat que es genera de cada un dels aspectes llistats.

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 7 de 10

La quantitat que es genera de la majoria dels aspectes ambientals identificats és directament proporcional al nivell de producció o algun altre paràmetre que farà falta identificar i tenir en compte. Amb això en ment, s'estableix la següent metodologia:

1) Recopilar les dades de quantitats generades i/o consumides dels diferents aspectes ambientals durant l'últim any. Per això poden utilitzar-se diversos documents, en funció dels casos.

2) Transformar les dades absolutes recopilades en dades relatives. En cada cas serà convenient utilitzar el paràmetre més adequat.

3) Comparar les quantitats relatives obtingudes amb les calculades per l'any anterior. La puntuació assignar serà en funció de la discrepància existent amb els valors relatius del any anterior. En aquest cas s'ha considerat que discrepàncies superiors al 5% (ja sigui per defecte o per excés) poden significar una reducció o un augment real de la quantitat i que discrepàncies inferiors al 20% poden ser degudes a les estimacions realitzades.

QUANTIFICACIÓ DE QUANTITAT (GC)*	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
Quantitat relativa superior a la del any anterior en més d'un 5%	10
Quantitat relativa similar a la del any anterior (fluctuacions de fins +/- 5%)	5
Quantitat relativa menor a la del any anterior en més d'un 5%	0

***En els casos de situacions anormals o d'emergència no es tindrà en compte aquest apartat**

6.1.5 IMPACTE AMBIENTAL (GMA)

Ha de tenir-se en compte la gravetat de l'impacte ambiental en general.

Per establir les categories s'han considerat les següents definicions:

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 8 de 10

- Impacte ambiental compatible: Impacte ambiental que permeti la recuperació immediata de les condicions ambientals sense que sigui necessari adoptar mesures protectores o correctives.
- Impacte ambiental moderat: Impacte ambiental que no exigeixi l'adopció de mesures protectores o correctives intenses, encara que el restabliment de les condicions inicials requereixi cert temps.
- Impacte ambiental sever: Impacte ambiental que exigeixi l'adopció de mesures protectores o correctives intenses, encara que, inclòs amb elles, la recuperació requereixi un període dilatat.
- Impacte ambiental crític: Impacte ambiental el qual la magnitud es superior al llindar acceptable i produeix una pèrdua permanent i sense possibilitat de recuperació de la qualitat de les condicions ambientals, encara que s'adoptin mesures protectores o correctives.

QUANTIFICACIÓ DE L'IMPACTE SOBRE EL MEDI AMBIENT (GMA)	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
Impacte ambiental compatible	4
Impacte ambiental moderat	6
Impacte ambiental sever	8
Impacte ambiental crític	10

6.1.6 IMPACTE SOBRE ELS ESSERS HUMANS (GH)

Donada la gran diversitat d'efectes que poden tenir els aspectes ambientals detectats sobre els éssers humans, s'ha establert dos categories únicament, separant-los en "perillosos" i "no perillosos". Així, la categoria de "perillosos" inclouria tots els aspectes ambientals amb una o varies de les següents característiques:

- Tòxic i molt tòxic
- Nociu
- Irritant

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVAUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 9 de 10

- . Corrosiu
- . Explosiu
- . Inflamable
- . Oxidant

La segona categoria dels productes no perillosos inclourà la resta de productes que no estiguin catalogats dins d'alguna de les anteriors.

QUANTIFICACIÓ DE L'IMPACTE SOBRE ELS ÉSSERS HUMANS (GH)	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
Perillós	10
No perillós o sense afectació sobre els éssers humans	0

6.1.7 VIABILITAT ECONÓMICA D'IMPLANTAR MESURES PREVENTIVES O CORRECTIVES (GEC)

En aquest cas, s'han contemplat quatre possibilitats, en funció de diferents criteris:

QUANTIFICACIÓ DEL COST ECONÓMIC D'IMPLANTAR MESURES PREVENTIVES O CORRECTIVES (GEC)	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
Inversions requerides o d'import negligible o amb retorn	10
Inversions sense retorn, però viables per l'empresa	8
Inversions sense retorn i no viables per l'empresa	6
No necessitat de mesures	0

6.1.8 AFECTACIÓ DE TERCERES PARTS (GTP)

La Norma ISO 14001, contempla l'efecte que l'activitat de l'empresa pot tenir sobre terceres parts o "*parts interessades*". En el cas de l'empresa, les terceres parts que s'han considerat són:

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
CRITERIS PER A L'AVALUACIÓ D'ASPECTES AMBIENTALS		
Document: 3.06-P01-FM02	Versió: 1	Pàg. 10 de 10

- Les que poden estar afectades en situacions d'emergència com són els incendis (altres empreses de la zona, per exemple).
- Els explotadors de la depuradora situada aigües avall.
- Les Administracions (locals, autonòmiques, estatals).
- Zones residencials pròximes.

QUANTIFICACIÓ DE L'AFECTACIÓ DE TERCERES PARTS (GTP)	
SITUACIÓ	PUNTUACIÓ
Existeixen terceres parts afectades	10
No existeixen terceres parts afectades	0

6.2 AVALUACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS

S'han classificat els aspectes ambientals segons el vector ambiental sobre el que poden tenir impacte. També s'han diferenciat aquells que pertanyen a situacions normals, anormals o d'emergència.

Seguint les indicacions dels apartats anteriors, s'avaluen els diferents paràmetres per cada un dels aspectes ambientals descrits en les taules de l'apartat 6 Segons l'expressió que defineix el nivell de significancia s'aconsegueix la identificació d'aquells que són significatius pel seu impacte en el medi ambient.

L'avaluació pot portar-se a terme informàticament, de manera que el càlcul es va realitzant a mesura que es van valorant els diferents paràmetres o manualment seguint les instruccions de l'apartat 6.

En els resultats de l'avaluació periòdica dels aspectes significatius es basaran els objectius i fites ambientals del Sistema de Gestió Ambiental de l'empresa.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INTERNA I EXTERNA DE RESIDUS	
Document: 03.06-P02	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDIX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	LLISTAT DELS RESIDUS GENERATS	3
5.2	DISPOSICIÓ I RECOLLIDA INTERNA DE RESIDUS.....	3
5.3	FREQÜÈNCIA DE RETIRADA DE RESIDUS	3
5.4	RETIRADA DE RESIDUS.....	4
5.5	IDENTIFICACIÓ DELS RESIDUS	4
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INTERNA I EXTERNA DE RESIDUS	
Document: 03.06-P02	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

Definir totes les accions internes que es porten a terme amb el fi de minimitzar, reutilitzar, valoritzar i gestionar externament els residus generats d'acord amb els requisits legals aplicables i els objectius ambientals fixats per l'empresa.

Definir el procediment a seguir per la gestió interna i externa de residus generats per l'empresa d'acord amb la legislació vigent.

2 ABAST

Aquest procediment és aplicable a tots els residus generats per l'activitat de l'empresa.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

- Norma UNE-EN ISO 14001:04

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció**:

- Assegurar el funcionament d'aquest procediment i de les Instruccions de Treball relacionades.
- Detectar les necessitats i incidències relacionades amb la gestió interna i externa de tots els residus.
- Gestionar correctament la documentació relacionada amb la gestió del residus

És responsabilitat de **cada àrea**:

- Complir amb les instruccions de treball.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INTERNA I EXTERNA DE RESIDUS	
Document: 03.06-P02	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

Es responsabilitat **de Direcció**:

- Proveir dels recursos necessaris per a la gestió interna i externa de residus.

5 EXECUCIÓ

5.1 LLISTAT DELS RESIDUS GENERATS

Tots els residus que es gestionen per part de L'empresa són identificats segons el procediment d'identificació i avaluació d'aspectes ambientals **3.06-P01**. I queden llistats en el registre **03.06-P01-FM01**

5.2 DISPOSICIÓ I RECOLLIDA INTERNA DE RESIDUS

Tots els residus es dipositaran en els contenidors interns destinats al seu emmagatzemament, els quals estaran identificats de forma inequívoca. Tots aquests contenidors interns per facilitar la recollida i emmagatzematge dels residus, disposaran d'una bossa, la qual un cop estigui plena es lligarà i es portarà al magatzem on s'emmagatzemaran fins al moment de la retirada d'aquest residu cap a l'exterior, seguint les instruccions de l'encarregat de torn.

Tots els residus generats a l'empresa s'identificaran segons lo descrit en la instrucció d'Etiquetatge de residus **03.06-P02-IT01**.

Quan es detecti un nou residu, el Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció serà l'encarregat de determinar la gestió i procés d'aquest nou residu.

5.3 FREQUÈNCIA DE RETIRADA DE RESIDUS

La freqüència de retirada de residus emmagatzemats pot variar depenent de:

- a) La quantitat que s'està generant de cada residu de forma continua o si es tracta de grans volums puntuals.
- b) L'espai reservat en el magatzem, així com la quantitat ja acumulada.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INTERNA I EXTERNA DE RESIDUS	
Document: 03.06-P02	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

- c) En cap cas es té de mantenir emmagatzemat un residu especial per un període superior a 6 mesos.
- d) Tots els residus en el moment de la seva retirada es registraran en el document Pla anual de recollida de residus **03.06-P02-FM01**.

On s'apunta la quantitat generada de cada residu per tal de controlar que no hi hagi cap desviació important que pugui indicar algun problema en el procés.

5.4 RETIRADA DE RESIDUS

Tots els residus generats a l'empresa es gestionen a través de la deixalleria municipal el cas dels especials i per mitjà de la xarxa pública de contenidors els que són no especials.

5.5 IDENTIFICACIÓ DELS RESIDUS

Tots els contenidors de residus de l'empresa estaran identificats amb una etiqueta d'identificació de residus, amb les característiques descrites en la instrucció d'Etiquetatge de residus **03.06-P02-IT01**.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei
- Àrea d'Atenció i informació
- Àrea de manteniment

7 ANNEXES

ANNEX I 03.06-P02-FM01 Pla anual de recollida de residus

ANNEX II 03.06-P02-IT01 Etiquetatge de residus

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ INTERNA I EXTERNA DE RESIDUS	
Document: 03.06-P02	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
PLA ANUAL DE RECOLLIDA DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-FM01	Versió: 1	Pàg. 1 de 1

ANY:		MES:	
------	--	------	--

NOM I CODI DEL RESIDU	RESIDUS			
	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:
	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:
	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:	Data: Quantitat: Destí: Transport:

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 1:1 de 6

ÍNDEX

1.- OBJECTE	2
2.- ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
3.- REFERENCIES I DEFINICIONS	2
3.1.- REFERÈNCIES.....	2
3.2.- DEFINICIONS.....	2
4.- RESPONSABILITATS	2
6.- SISTEMA OPERATIU	3
7.- ANNEXES	5
REGISTRE DE MODIFICACIONS	6

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 2 de 6

1.- OBJECTE

Definir totes les accions internes que es porten a terme en el què es refereix a l'etiquetatge de residus generats per l'empresa. Definint la metodologia de treball per realitzar aquest seguit d'operacions amb la màxima eficàcia.

2.- ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquesta instrucció és aplicable a tots els residus generats dins de l'empresa i a tots els residus generats a partir de les activitats de l'empresa.

3.- REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1.- REFERÈNCIES

- Norma UNE-EN ISO 14001:04
- Llei 10/1998, de 21 d'abril de Residus

3.2.- DEFINICIONS

- **PERILLOSITAT DE SUBSTÀNCIES:** Segons el Reglament sobre Notificació de Substàncies Noves i Classificació, Envasat i Etiquetat de Substàncies Perilloses (Reial decret 363/1995 de 10 de Març de 1995) s'estableix una classificació de perillositat que s'inclou en l'Annex A.

4.- RESPONSABILITATS

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi ambient i Prevenció:**

- . Assegurar el funcionament d'aquesta instrucció.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 3 de 6

5.- SISTEMA OPERATIU

Tots els residus de l'empresa. seran identificats mitjançant etiquetes situades en lloc visible. Els residus que no siguin tòxics ni perillosos seran identificats amb una etiqueta on hi consti el nom del residu de forma clara, i els que siguin perillosos o envasos que hagin contingut productes perillosos o tòxics seguiran el mètode operatiu següent:

Classificació

Cada producte perillós identificat, es classificarà dintre del grup que li correspongui, segons l'establert en l'Annex A.

Etiquetat i Emmagatzematge

Els recipients o envasos que continguin residus tòxics o perillosos tindran d'estar etiquetats de forma clara, llegible e indeleble, amb una etiqueta de com a mínim 10 x 10 cm. En l'etiqueta figuraran les informacions següents:

- Els pictogrames indicadors del perill (03.02-P01-IT01 Compres de substàncies preilloses, EPI's i maquinària)
- El nom del residu
- El nom, direcció i telèfon del titular del residu
- Data d'envasat
- El codi d'identificació dels residus (Codi CER)

En la instrucció **03.02-P01-IT01** Compres de substàncies perilloses, EPI's i maquinària s'inclouen els símbols (PICTOGRAMES) utilitzats en les etiquetes normalitzades amb els seus significats i mesures preventives.

El responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció de riscos laborals, identificarà, cada envàs o embalum que contingui els productes perillosos, amb la seva etiqueta amb la classificació del producte.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 4 de 6

En l'Annex A, s'exposa un exemple d'una etiqueta de residus normalitzada.

En les etiquetes, d'acord amb l'establert per la legislació vigent, tindran de figurar a més les FRASES R (riscos específics) i les FRASES S (consells de prudència), segons s'indica en els llistats de la instrucció **03.02-P01-IT01** Compres de substàncies perilloses, EPI's i maquinària.

En els emmagatzematges, es situaran els materials, atenent als seus grups de compatibilitat, en zones establertes, identificats i limitats a materials del mateix grup o afins. Dits grups apareixen en el quadre de la instrucció **03.02-P01-IT01** Compres de substàncies perilloses, EPI's i maquinària, s'exposa, on s'indiquen els quals són compatibles i incompatibles.

Es destaquen a continuació alguns d'ells:

- Mai tenen emmagatzemar-se junts els productes combustibles i els oxidants o comburents.
- S'allunyan dels productes inflamables i comburents tots els materials combustibles deixant una distància de seguretat entre els seus emmagatzematges que garanteixi que la iniciació dels primers no comunicarà amb aquests últims.
- Les substàncies tòxiques o molt tòxiques no tenen d'emmagatzemar-se al costat de substàncies comburents.

Es dotarà a aquests emmagatzematges de les mesures necessàries per a garantir un correcte tractament dels vessaments de residus.

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 5 de 6


6.- ANNEXES

ANNEX A EXEMPLE D'ETIQUETA DE RESIDU PERILLÓS

L'etiqueta té de figurar en cadascun dels envasos en què es dipositi el residu després del seu transvasament i reacondicionament.

Té d'estar a la vista i redactada en la(s) llengua(s) del seu país.

En ella s'indica:

	Xn		F
<p>Nom i adreça del fabricant, del distribuïdor o de l'importador.</p>		<p>NOM EMPRESA</p> <p>ADREÇA EMPRESA</p> <p>Codi residu</p> <p>DATA ENVASAT</p>	
<p>Un o dos símbols negres sobre fons taronja corresponents al/als perill(s) més greu(s) que presenta la substància o el preparat. Cada símbol està acompanyat de la seva significació amb totes les seves lletres: T: Tòxic, Xn: Nociu, etc.</p>	<p>Nociu</p>	<p>NOM RESIDU</p> <p>Molt inflamable</p> <p>Nociu per inhalació</p>	<p>Facilment inflamable</p>
<p>Consells de prudència, igualment definits en la normativa, relatius a aquest producte (substància o preparat)</p>	<p>Conservar-se fora del l'abast de tota font d'ignició. No fumar.</p> <p>Evitis el contacte amb els ulls.</p> <p>No tenen de llançar-se els residus a les clavegueres.</p> <p>Evitis l'acumulació de carregues electrostàtiques.</p>		
			<p>Identitat del producte. En cas d'un producte pur o una substància, es tracta del propi nom químic. En cas d'un producte manufacturat o un preparat, es tracta del seu nom comercial o de la seva designació. No obstant, quan substàncies molt tòxiques, tòxiques i nocives o corrosives sobrepassin un llindar de concentració definit, el seu nom químic té de també aparèixer amb l'esment: "conté...".</p> <p>Els principals riscos que presenta el producte (substància o preparat), en forma de frases tipus, definides per la normativa</p>

INSTRUCCIÓ DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
ETIQUETATGE DE RESIDUS		
Document: 03.06-P02-IT01	Versió: 1	Pàg. 6 de 6

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA		
GESTIÓ I CONTROL D'EMISSIONS A L'ATMOSFERA, AIGUA I ENERGIA		
Document: 03.06-P03	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES	3
5.2	CONTROL DE L'AIGUA.....	3
5.3	CONTROL DEL CONSUM DE L'ENERGIA ELÈCTRICA	3
5.4	ANÀLISI DELS CONSUMS	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	4
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ I CONTROL D'EMISSIONS A L'ATMOSFERA, AIGUA I ENERGIA	
Document: 03.06-P03	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

El objecte d'aquest procediment, és establir un sistema per conèixer i/o controlar totes les emissions atmosfèriques, el consum de recursos i els seus efectes ambientals, amb la fi d'avaluar la possible reducció de l'impacte sobre el medi ambient.

2 ABAST

El contingut d'aquest procediment és d'aplicació a totes aquelles activitats que puguin generar emissions a l'atmosfera i a la gestió de l'aigua i l'energia de l'empresa.

3 REFERENCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

3.2 DEFINICIONS

- Cap

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Aportar els recursos necessaris per a la correcta implementació d'aquest procediment.

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció**:

- Recopilar les dades necessàries per a l'avaluació del comportament ambiental de l'empresa.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ I CONTROL D'EMISSIONS A L'ATMOSFERA, AIGUA I ENERGIA	
Document: 03.06-P03	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

5.1 EMISSIONS ATMOSFÈRIQUES

En l'àmbit de les emissions atmosfèriques, l'empresa no genera per la seva activitat cap tipus d'emissió directe. Les úniques emissions atmosfèriques que es generen són les del transport dels proveïdors, les quals no estan controlades per la pròpia empresa ja que són de caràcter indirecte.

5.2 CONTROL DE L'AIGUA

El control del consum d'aigua es realitzarà amb la freqüència marcada en el planning següent **03.06-P03-FM01** Pla de revisions. Mitjançant les factures de l'empresa subministradora, s'extrauran les xifres de consum i es registraran en el document **03.06-P03-FM02** Consum de recursos.

Els anàlisis de control d'aigües es realitzaran d'acord amb el planning **03.06-P03-FM01** Pla de revisions

5.3 CONTROL DEL CONSUM DE L'ENERGIA ELÈCTRICA

El control del consum de l'energia elèctrica es realitzarà amb la freqüència marcada en el planning següent **03.06-P03-FM01** Pla de revisions. Mitjançant les factures de l'empresa subministradora, s'extrauran les xifres de consum i es registraran en el document **03.06-P03-FM02** Consum de recursos.

Els anàlisis de control de l'electricitat es realitzaran d'acord amb el planning **03.06-P03-FM01** Pla de revisions.

5.4 ANÀLISI DELS CONSUMS

El responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció avalua el consum dels diferents recursos registrats en el document **03.06-P03-FM02** Consum de recursos, de forma mensual.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ I CONTROL D'EMISSIONS A L'ATMOSFERA, AIGUA I ENERGIA	
Document: 03.06-P03	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Manteniment

7 ANNEXES

ANNEX I 03.06-P03-FM01 Pla de revisions

ANNEX II 03.06-P03-FM02 Consum de recursos

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	GESTIÓ I CONTROL D'EMISSIONS A L'ATMOSFERA, AIGUA I ENERGIA	
Document: 03.06-P03	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

	REGISTRE DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA											
CONSUM DE RECURSOS												
Document: 03.06-P03	Versió: 1					Pàg. 1 de 1						

ANY:	
-------------	--

RECURSOS		GENER	FEBRER	MARÇ	ABRIL	MAIG	JUNY	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	TOTAL ANUAL
	€													
	€													
	€													
	€													
	€													
	€													
	€													

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	
Document: 03.06-P04	Versió: 1	Pàg. 1 de 5

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	2
5	EXECUCIÓ	3
5.1	MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	3
6	ÀREES IMPLICADES.....	3
7	ANNEXES.....	4
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	5

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	
Document: 03.06-P04	Versió: 1	Pàg. 2 de 5

1 OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és definir totes les accions internes que es porten a terme en les instal·lacions de l'empresa, per tal de contribuir a una bona gestió de qualsevol aspecte o vector ambiental.

2 ABAST

L'abast del procediment són totes les activitats, processos que es realitzen en qualsevol instal·lació de l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma UNE-EN ISO 14001:2004

3.2 DEFINICIONS

Bones pràctiques ambientals: Són el conjunt de modes d'actuació davant de diferents situacions que comportin un risc pel medi ambient, per tal d'eliminar o minimitzar aquest risc ambiental.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Aportar els recursos necessaris per a la correcta implementació d'aquest procediment.

És responsabilitat de l'**Àrea de Prestació de Servei**:

- El correcte funcionament del procediment

És responsabilitat de l'**Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció**:

- Vetllar per compliment del procediment i la seva actualització.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	
Document: 03.06-P04	Versió: 1	Pàg. 3 de 5

5 EXECUCIÓ

L'Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció, serà l'encarregat de difondre les bones pràctiques ambientals a l'empresa.

Aquesta difusió es realitzarà a través de:

- Activitats de formació
- Activitats de conscienciació
- Cartells informatius
- Informació verbal

L'àrea de Prestació de Servei, promourà la cultura de l'ordre i la neteja basada en els següents punts:

1. Netejar el que s'embruta
2. Guardar el que és útil i llençar el que no ho és.

Els treballadors tenen l'obligació de seguir les indicacions dels seus superiors per tal de prevenir conseqüències ambientals o bé minimitzar-les.

5.1 MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS

L'Àrea de QMAPRL elabora el Manual de les Bones pràctiques ambientals **03.06-P04-IT01**, que ha de ser lliurat i difós a tot el personal de la empresa . L'àrea ha de procurar que el manual estigui permanentment actualitzat i es vagin incorporant contínuament totes les bones pràctiques possibles.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals
- Àrea de Prestació de Servei

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	
Document: 03.06-P04	Versió: 1	Pàg. 4 de 5

7 ANNEXES

ANNEX I **03.06-P04-IT01** Manual de les Bones pràctiques ambientals

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS	
Document: 03.06-P04	Versió: 1	Pàg. 5 de 5

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ



MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

03.06-P04-IT01



ÍNDIX

1.	PRESENTACIÓ DEL MANUAL	3
2.	ÀMBITS DE TREBALL.....	3
2.1	Gestió de l'aigua	3
2.2	Gestió del paper.....	4
2.3	Gestió de l'energia	7
2.4	Gestió de residus	8
3.	CONCLUSIONS.....	9



1. PRESENTACIÓ DEL MANUAL

L'aplicació d'un Programa de Bones Pràctiques ambientals significa una actitud preventiva i responsable de l'empresa amb el medi ambient.

El manual persegueix dos objectius:

1. Donar a conèixer les pràctiques que l'empresa com a empresa gestiona per a minimitzar l'impacte ambiental de les seves activitats, així com les actuacions que a nivell individual es necessari que es realitzin.
2. Aconseguir un canvi d'actitud dels treballadors de l'empresa a través de la conscienciació, de manera que es modifiquin els nostres hàbits, no només en les hores de treball sinó com a una actitud de viure.

2. ÀMBITS DE TREBALL

Podem parlar de 4 àmbits de treball en les oficines

- a. **Gestió de l'aigua**
- b. **Gestió del paper**
- c. **Gestió de l'energia**
- d. **Gestió de residus**

2.1 Gestió de l'aigua

- Manteniment de les instal·lacions
- Instal·lació de mecanismes d'estalvi d'aigua
- No utilitzar les instal·lacions de desguàs per desfer-se de residus i, sobretot, no abocar-hi mai residus tòxics o perillosos: pintures, dissolvents, medicaments, etc.



En el vàter:

- Evitar l'ús del vàter com a paperera. A més de malbaratar un recurs valuós fem més difícil la depuració de les aigües residuals.
- Utilitzar la parada voluntària dels vàters que disposin d'aquest sistema o bé utilitzar correctament el sistema de doble descàrrega. Pot representar un estalvi d'aigua del 45 %.

En les aixetes:

- Instal·lar airejadors.

2.2 Gestió del paper

- Es compren els nous equips amb l'opció d'imprimir a doble cara i d'activació automàtica d'estalvi d'energia.
- S'inclou un missatge en els mails enviats en el que es recorda la que no cal imprimir tots els mails.
- Es recicla el paper
- S'utilitza paper reciclat

Cal prioritzar el seu ús i a més cal desmentir certs tòpics:

És més car que el paper verge. Aquesta comparació és massa simplista. Depèn del tipus de paper. Actualment les diferències no són massa significatives.

És de mala qualitat. Actualment es fabrica paper d'una gran qualitat amb una gamma prou ampla en funció de les necessitats.

No té una bona presentació. Depèn dels gustos. N'hi ha de moltes textures, colors, etc.

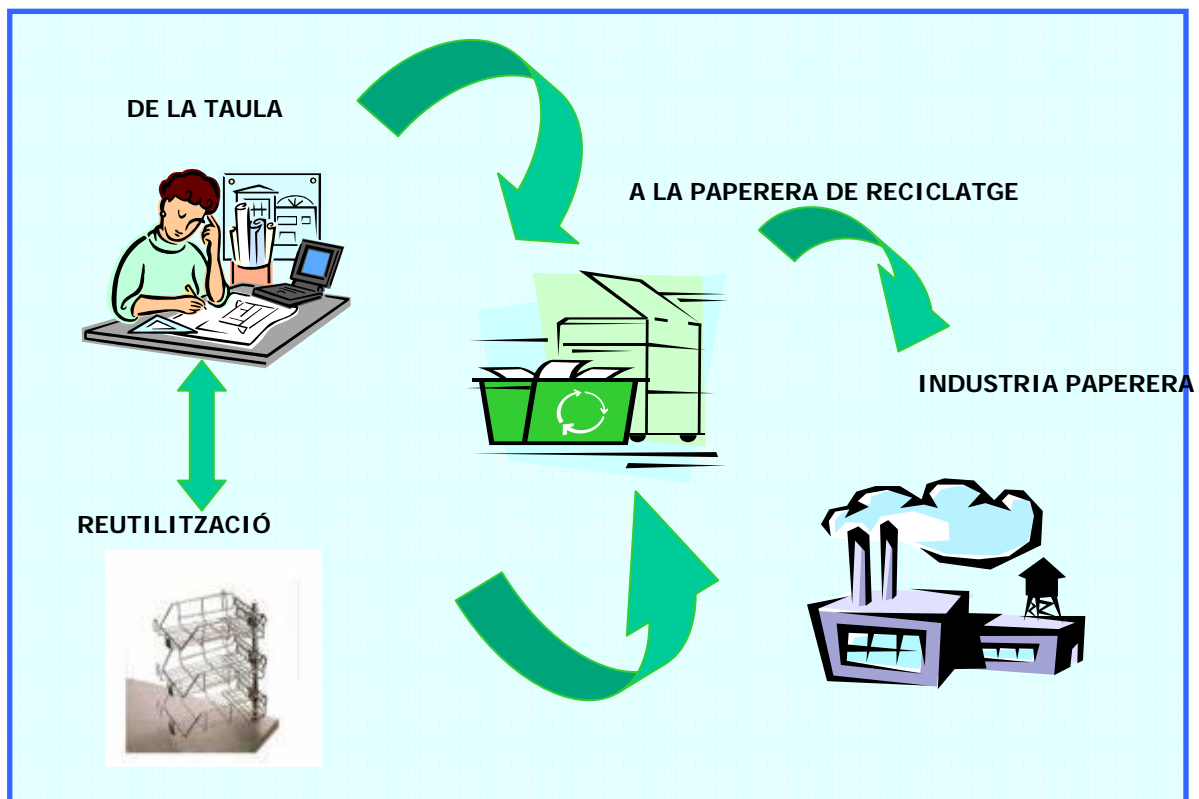


Dóna més problemes amb impressores i fotocopiadores. Dóna els mateixos problemes que el verge. Únicament cal ajustar els mecanismes de les màquines a les característiques del paper reciclat.

- Estalviar paper abans d'imprimir (**REDUIR**):
 - Corregir el document en pantalla per evitar impressions innecessàries.
 - Evitar imprimir els correus, llegir-los en pantalla.
 - Evitar la impressió d'esborranys sempre que sigui possible.
 - Imprimir tan sols aquelles pàgines que siguin necessàries quan es tracta d'un document llarg.
 - Arxivar la informació en format electrònic en lloc de paper.
- Estalviar paper durant la impressió:
 - Imprimir a doble cara sempre que sigui possible.
 - Imprimir dues pàgines en una quan es tracti d'esborranys.
 - Imprimir els esborranys amb la qualitat mínima de resolució o d'estalvi de tòner.
- Estalviar paper en fotocòpies:
 - Fotocopiar a doble cara sempre que sigui possible.
 - Fotocopiar només aquelles pàgines que siguin necessàries.
 - Fotocopiar en paper reciclat sempre que sigui possible.
- Reutilitzar el paper (**REUTILITZAR**):



- Evitar llençar els papers a altres contenidors com per exemple, a les papereres sota la taula.
- Dipositar tots els papers abans de llençar-lo per minimitzar el volum.
- No llençar grapes, ni clips, ni cap altre tipus de residu als contenidors de paper.





2.3 Gestió de l'energia

- Manteniment de les instal·lacions:
 - Existeix un programa de manteniment preventiu i correctiu.
- Control de les instal·lacions:
 - La climatització de l'edifici està totalment automatitzada de forma eficient.
 - Cal tenir presents quines són les temperatures òptimes:
 - **Hivern:** temperatura entre 19 i 21°C per obtenir confort fent un consum mínim.
 - **Estiu:** temperatura entre 23 i 25°C. Cada grau que es disminueix la temperatura s'estarà consumint un 8% més d'energia.
- Ús eficient dels equips ofimàtics:
 - Desconnectar els monitors dels ordinadors quan no s'estiguin utilitzant (reunions, esmorzars, etc.).
 - Programar l'apagada automàtica del monitor quan es deixi de treballar temporalment a l'ordinador (el salvapantalles no redueix el consum).
 - Utilitzar el mode d'espera per a breus estones d'inactivitat (la informació no es perd).
- Ús eficient de l'enllumenat:
 - Aprofitar i facilitar l'entrada de la llum natural, sempre que sigui possible.
 - Connectar només els sectors de llum necessaris.



- Apagar els llums en acabar la jornada laboral.
- Apagar els llums en abandonar una estança, o en absències prolongades (>20-30 minuts). En els cas dels fluorescents, no és aconsellable apagar-los si s'han de tornar a encendre abans de 10 o 15 minuts.
- Ús eficient dels equips de climatització: Tancar portes i finestres quan l'aire condicionat o la calefacció es trobi en funcionament.

2.4 Gestió de residus

- Classificació dels residus:
 - Es classifica entre residus perillosos (piles, fluorescents, equips electrònics) i no perillosos (paper, mobiliari, envasos, vidre).
- Seguir la norma de les tres R:
 1. **Reduir**: Minimitzar la producció dels residus.
 2. **Reutilitzar**: Reutilitzar al màxim els recursos abans de que es converteixin en residus.
 3. **Reciclar**: Dipositar els residus als contenidors de reciclatge per a que es puguin tornar a transformar en productes.



3. CONCLUSIONS

La protecció i millora del medi ambient depèn de cadascun de nosaltres.

Qualsevol acció, per petita que sigui, contribueix a una millora del nostre entorn. Si treballem plegats, de mica en mica, aconseguirem que les nostres activitats es desenvolupin de forma sostenible.

Les Bones Pràctiques Ambientals pretenen aconseguir un canvi en la conscienciació de la gent, no tan sols en l'àmbit laboral si no també en l'àmbit personal i familiar. Cada cop que apliquem una bona pràctica ambiental, estem contribuint a un consum eficient d'un recurs natural escàs o a una minimització dels residus.

Es tracta de desenvolupar-nos de manera que les necessitats del present quedin satisfetes sense posar en perill la possibilitat que les generacions futures puguin satisfer les seves

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 1 de 9

ÍNDEX

1	OBJECTE	2
2	ABAST	2
3	REFERENCIES I DEFINICIONS.....	2
3.1	REFERÈNCIES	2
3.2	DEFINICIONS	2
4	RESPONSABILITATS.....	3
5	EXECUCIÓ	5
5.1	IDENTIFICACIÓ DELS RISCOS.	5
5.2	AVALUACIÓ DEL LLOC DE TREBALL	5
5.3	TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES.	7
6	ÀREES IMPLICADES.....	7
7	ANNEXES.....	8
	REGISTRE DE MODIFICACIONS	9

ELABORAT PER:	REVISAT PER:	APROVAT:
Data:	Data:	Data:

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 2 de 9

1 OBJECTE

L'objectiu del present procediment es definir la forma de procedir en l'avaluació de riscos laborals en el lloc de treball que poden afectar als treballadors de l'empresa durant la realització de les feines que els hi són encomanades, en compliment de la llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals (Arts. 4 i 16).

2 ABAST

El present procediment s'aplicarà als llocs de treball de totes les àrees que l'empresa.

3 REFERÈNCIES I DEFINICIONS

3.1 REFERÈNCIES

El procediment està orientat i respon a:

- Manual de Gestió Integrada
- Norma OHSAS18001:2007
- Llei 31/1995, de Prevenció de Riscos Laborals.

3.2 DEFINICIONS

Perill: Font o situació amb capacitat de fer mal, en termes de lesió humana, malaltia, desperfectes a la propietat, a l'entorn de treball o una combinació d'aquests.

Risc: Combinació de la probabilitat i conseqüència de que passi una situació específica perillosa.

Identificació de riscos: Procés de reconeixement de que existeixi un perill i definició de les seves característiques.

Criteris de valoració: Instruments o escales que permeten d'alguna manera certificar conseqüències, probabilitats, freqüències, exposicions, etc.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 3 de 9

Avaluació de riscos: Procés global d'estimació de la magnitud del risc i la decisió sobre si el risc és o no tolerable. Caldria afegir que el Reglament dels Serveis de Prevenció ofereix una definició més finalista al afegir que de l'avaluació de riscos s'ha d'obtenir la informació necessària per a que l'empresari pugui prendre la decisió apropiada sobre la necessitat d'adoptar mesures preventives, i en tal cas, sobre quin tipus de mesures s'han de prendre.

4 RESPONSABILITATS

És responsabilitat de **Direcció**:

- Ha d'aprovar i vetllar perquè l'avaluació dels riscos es realitzi, ha d'intervenir en l'avaluació del risc, a petició del Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció o Responsable del Departament en el que s'efectua l'avaluació.
- Ha de fixar índexs pel control tant de la realització de l'avaluació de riscos, com de la seva qualitat i aprovar les accions correctores que se'n derivin. També aplicaran les mesures preventives segons els següents principis de l'organització per tal de dur a terme l'acció preventiva (art. 15 Llei 31/95):
 - Evitar els riscos.
 - Avaluar els riscos que no es puguin evitar.
 - Combatre els riscos en el seu origen.
 - Adaptar el treball a la persona, en particular en el que respecta a la concepció de llocs de treball, així com a l'elecció dels equips i mètodes de treball i de producció.
 - Tenir en compte la evolució tècnica.
 - Substituir lo perillós pel que comporti poc o cap risc.
 - Planificar la prevenció, buscant un conjunt coherent que integri en ella la tècnica, l'organització del treball, les relacions socials i la influència dels factors ambientals en el treball.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 4 de 9

- Adoptar mesures que anteposin la protecció col·lectiva a la individual.
- Donar les degudes instruccions als treballadors.

És responsabilitat de les **encarregades**:

- Participar en la identificació i les avaluacions dels riscos a petició del Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.
- Supervisar les avaluacions de riscos dels llocs de la seva competència.

És responsabilitat del **Servei de Prevenció Aliè (SPA)**:

- Confeccionar l'avaluació dels riscos identificats.
- A través de les activitats del Sistema de Prevenció, instruir al personal en l'avaluació dels riscos.
- Proposar altres mètodes d'avaluació de riscos, justificadament, a la Direcció i Línia dels Comandaments, quan les característiques de risc i les mesures possibles ho requereixin.
- Avaluar els diferents llocs de treball com a conseqüència dels danys a la salut que s'hagin produït informant a la Gerència i al Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció.

És responsabilitat del **Responsable de Qualitat, Medi ambient i Prevenció**:

- És l'interlocutor entre el SPA i la Direcció.
- Col·laborar amb el Tècnic de Prevenció del SPA.
- Avisar al SPA per fer les avaluacions i fer el seguiment de les accions correctores.

És responsabilitat de tot el personal de l'empresa:

- Identificar i informar dels riscos que detecta en els llocs de treball.
- Participar en l'avaluació dels riscos identificats, a través de les activitats del SPA, amb els seus procediments d'aplicació.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 5 de 9

5 EXECUCIÓ

5.1 IDENTIFICACIÓ DELS RISCOS.

L'identificació de riscos la realitzarà el SPA, ajudat pel Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció. En tot moment es tindran en compte els principis de l'organització per tal de dur a terme l'acció preventiva (art. 15 Llei 31/95), tal i com es descriuen en l'apartat anterior de responsabilitats.

5.2 AVALUACIÓ DEL LLOC DE TREBALL

La identificació de perill i situacions de risc, l'aplicació del criteri de valoració adoptada i l'avaluació següent seran realitzades a l'empresa per equips de dues persones, i una possible tercera o terceres:

- Tècnic de Prevenció, del Servei de Prevenció Aliè.
- L'encarregat o cap directe del lloc de treball o feina que s'estigui avaluant
- Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció.

Les diferents feines de cadascun es detallen en l'apartat 4 de responsabilitats d'aquest procediment.

Per realitzar l'avaluació de riscos d'un lloc de treball, es procedirà complimentant els següents passos:

1. Avisar al Servei de Prevenció aliè per avaluació de lloc de treball.
2. Realitzar identificació i avaluació de lloc de treball per part del Servei de Prevenció Aliè segons criteri SPA. La metodologia utilitzada està descrita dintre de les avaluacions i segueixen els models d'avaluació de riscos del propi SPA.
3. Posicionat l'equip avaluador en el lloc de treball, per observació directa de les seqüències de treball, complimentaran entre els dos, el llistat d'identificacions de riscos que hi ha en el document de Llista d'Identificació segons SPA.

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 6 de 9

4. Amb el llistat complimentat el SPA aplicaran “Els Criteris per avaluació de Riscos” segons SPA. A cada una de les situacions identificacions en un llistat, determinant valors de Probabilitat i les Conseqüències i calculant el Risc mitjançant el mètode de Criteris. Tanmateix, suggeriran o proposaran l’acció de control que cregui convenient. Tot això es recollirà en el document d’Avaluació de riscos.
5. El resultat de l’avaluació, recollit en el document d’Avaluació de Riscos, haurà de ser comunicat i revisat pel SPA i lliurat al Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de l’empresa qui ho lliura a la Direcció i a qui ocupa el lloc de treball.
6. Planificació d’accions correctores, el SPA proposa:
 - accions a prendre
 - termini màxim per solucionar desviacions

El Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció lliura l’avaluació a la Direcció i aquesta estableix:

- accions concretes a prendre
- responsable de dur-les a terme
- termini exacte màxim per dur a terme les accions

El responsable de l’acció les executa., i el Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció fa seguiment i les revisa, tancament accions.

7. El resultat de l’avaluació lliurat pel SPA, serà recollit en un arxiu que s’haurà de mantenir actualitzat. L’arxiu d’aquests documents estarà ubicat a l’Àrea de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció i podrà ser consultat per qualsevol cap de l’empresa, amb la prèvia petició corresponent.
8. Cada cop que es modifiquin les instal·lacions, eines o mètodes de treball, el responsable de l’àrea, informará al Responsable de Qualitat, Medi Ambient i

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 7 de 9

Prevenció, per poder valorar la necessitat de realitzar una nova avaluació de riscos del lloc de treball.

5.3 TREBALLADORS ESPECIALMENT SENSIBLES.

Pel que fa als treballadors especialment sensibles, hem de considerar els tres grups de risc. En primer lloc els menors, als quals l'empresa segueix la política estricta de no contractar menors, per tant aquesta via queda anul·lada.

En segon lloc els treballadors que venen d'Empreses de Treball Temporal, cosa que l'empresa segueix també la política de realització d'aquest tipus de treballadors.

En el tercer cas d'embarassades, aquestes hauran de comunicar la seva situació a l'empresa, a la Direcció o al Responsable de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció per així comunicar-ho alhora tant a la mútua com al servei de prevenció, les avaluacions de riscos han d'incloure la determinació de la naturalesa, el grau i la duració de l'exposició de les treballadores en situació d'embaràs o part recent a agents, procediments o condicions de treball que puguin influir negativament en la salut de les treballadores o del fetus, en qualsevol activitat susceptible de presentar un risc específic, segons l'article 26 de la LPRL, tot seguit s'informarà al treballador dels seus riscos i es registrarà amb signatura del treballador i de la Direcció.

Hi ha un altre tipus de treballadors també sensibles, ens referim als disminuïts, aquests per ser contractats han de passar una revisió mèdica la qual ens determinarà el servei mèdic l'avaluació de cada cas i si és apte o té aptitud condicionada, tot seguit es comunicarà a la Direcció per determinar la seva descripció de lloc de treball i comunicar-li al treballador.

6 ÀREES IMPLICADES

- Gerència
- Àrea Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 8 de 9

7 ANNEXES

ANNEX I

Avaluació de riscos

	PROCEDIMENT DEL SISTEMA DE GESTIÓ INTEGRADA	
	IDENTIFICACIÓ I AVALUACIÓ DE RISCOS LABORALS	
Document: 03.07-P01	Versió: 1	Pàg. 9 de 9

REGISTRE DE MODIFICACIONS

EDICIÓ MODIF.	DATA MODIF.	APARTAT MODIF.	MODIFICACIÓ

6. CONCLUSIONS

A la finalització del present projecte consistent en la implantació d'un SGI en una empresa de serveis, com és un **Centre d'Estètica i Perruqueria**, s'obté:

- Un sistema de gestió amb tots els processos de la empresa definits i implantats.
- L'organigrama de la empresa definit.
- Les responsabilitats i funcions definides.
- Els recursos necessaris per a l'activitat del sistema definits.
- Treball amb objectius reals.
- Un sistema on es potencia la Millora Continuada.
- Control dels processos sistematitzats.
- Un sistema on la prevenció de riscos deixa de ser un cost. Esdevé una Inversió.
- Una documentació completa.
- Una empresa amb una millora competitiva.
- Una millora de l'eficàcia operativa dels processos.
- Un sistema que identifica i manté actualitzada la legislació i normativa aplicable.
- Una reducció dels costos de compliment reglamentari.
- Una sensibilització ambiental per part de la plantilla, assumint la responsabilitat mediambiental entre tots els components de l'empresa.
- Un augment de la capacitat del personal.
- Una reducció de l'impacte ambiental de les activitats.

- Un sistema de gestió integrada que dóna compliment a les normes UNE-EN-ISO 9001:00, UNE-EN-ISO 14001:04 i OHSAS 18001:07.
- Un increment de la credibilitat davant la societat.

En aquest apartat de conclusions finals del projecte, es bo destacar el fet que aquest SGI, s'ha realitzat des d'un punt de vista documental i teòric. Així doncs, un cop finalitzada la fase d'implantació descrita en l'apartat 4.2.3 d'execució del projecte de la present memòria, l'empresa podria iniciar el procés de certificació, amb total garantia d'èxit.

7. BIBLIOGRAFIA

Abril Sánchez, C.E. et al. *Manual para la integración de los sistemas de gestión. Calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales*. Ed. Fundación Confemetal. Madrid, 2007

Cianfrani, Charles A. *ISO 9001:2000 aplicada a los servicios Charles A. Cianfrani, John E. (Jack) West*. Madrid AENOR DL 2004

CIDEM. *Avantatges i resistències del sistema integrat de gestió*. Barcelona, 2004

CIDEM. *Sistemes Integrats de Gestió (SIG)*. Barcelona, 2004.

Muñoz Santos, Juan Ramón. *La Gestión integrada: calidad, seguridad y medio ambiente / [Juan Ramón Muñoz Santos]*. Serforem cop. 2004

OHSAS 18002:2000 sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo directrices para la implementación de OHSAS 18001. Madrid AENOR cop. 2004

Palom Rico, Oriol. *ISO 14000*. Barcelona ODE. Gestión y planificación integral cop. 1997

Pousa Lucio, Xóan Manuel. *ISO 14001: Un sistema de gestión ambiental. Ideas propias*. 2006

Robert Marash I. et al. *Integración de la ISO 14001 en un Sistema de gestión de calidad (2ª Edición)*. FC Editorial. Madrid.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

<http://www.mtas.es/insht/>

GENERALITAT DE CATALUNYA. *Web del Departament de Medi Ambient i Habitatge*

<http://mediambient.gencat.net/cat/inici.jsp>

CENTRE D'INNOVACIÓ I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL (ACC1Ó CIDEM/COPCA)

<http://www.cidem.com>

NORMATIVA

C120 *Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas).*

ISO 14001:2004 – *Sistemas de gestión ambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.*

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

ISO 9001:2000 – *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, *de prevención de riesgos laborales*. BOE nº 269, de 10 de noviembre.

LLEI 15/2003, de 13 de juny, *de modificació de la Llei 6/1993, del 15 de juliol, reguladora dels residus*

Llei 3/1998, de 27 de febrer, *de la intervenció integral de l'Administració ambiental.*

Llei 6/1993, del 15 de juliol, *reguladora dels residus*

OHSAS 18001:2007 – *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.*

REAL DECRETO 1215/1997, de 18 de julio, *por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.*

Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, *por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios*. BOE número 298 de 14 de diciembre de 1993

REAL DECRETO 363/1995, de 10 de Marzo de 1995 por el que se regula la *Notificación de Sustancias Nuevas y Clasificación, Envasado y Etiquetado de Sustancias Peligrosas.*

REAL DECRETO 379/2001, de 6 de abril *por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos y sus instrucciones técnicas complementarias MIE-APQ-1, MIE-APQ-2, MIE-APQ-3, MIE-APQ-4, MIE-APQ-5, MIE-APQ-6 y MIE-APQ-7.*

REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, *por el que se aprueba el Reglamento de*

los Servicios de Prevención y modificación posterior REAL DECRETO 780/1998, de 30 de abril, por el que se modifica el Real decreto 39/1997, de 17 de enero.

REAL DECRETO 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.

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 773/1997, de 30 de mayo, sobre disposiciones mínimas de seguridad y Salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.