

Capítulo 4

Implantación del Sistema de Gestión Ambiental

Se presentan en este capítulo los pasos que se han dado para la correcta implantación del Sistema de Gestión Ambiental diseñado, con vistas a obtener la Certificación conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

4.1. Política de Gestión

Desde la Dirección se han expresado en la Política de Gestión el conjunto de directrices, objetivos generales, compromisos e intenciones relacionadas con el desempeño ambiental de la Empresa. Una declaración de intenciones que se ha manifestado como apropiada a la naturaleza, la magnitud y a los impactos ambientales de las actividades

que la Empresa desarrolla. En ella se ha asegurado que toda actividad del Sistema de Gestión propia de la gestión de la calidad y del medio ambiente queda respaldada por la Alta Dirección.

Por otro lado, en dicha política se ha plasmado el compromiso de la Empresa de mejora continua y el respeto al Medio Ambiente.

4.2. Planificación

4.2.1. Requisitos legales

El primer paso que se ha dado ha sido analizar la legislación ambiental vigente. El equipo de trabajo ha llevado a cabo una exhaustiva revisión de la legislación vigente, con objeto de actualizar la lista de requisitos que ya se venía utilizando varios años atrás a pesar de no contar la Empresa ni otras filiales del Grupo Empresarial con un SGA implantado, incorporándose a esta lista las últimas leyes de aplicación.

A partir de aquí, surge la necesidad de identificar qué requisitos legales son de aplicación a la actividad de la Empresa. El Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente ha llevado a cabo este menester, recopilando la información de publicaciones oficiales, medios de comunicación, otras publicaciones especializadas y consultas a las páginas web de los organismos oficiales. En algunos casos, una empresa subcontratada ha sido la encargada de proveer al Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente de la legislación actualizada correspondiente a los aspectos ambientales de la Empresa, que previamente se han suministrado al citado proveedor.

Se ha elaborado una Lista de requisitos legales aplicables (Anexo IV del presente capítulo) en la que se muestra para residuos, aguas (vertidos), ruidos y vibraciones, emisiones, instalación radiactiva, prevención de incendios y otros, los requisitos aplicables, la legislación de la que derivan y el ámbito de aplicación de ésta (autonómico, estatal y europeo).

Una vez revisada la legislación vigente, e identificados los requisitos que son de aplicación a la actividad de la Empresa, se ha verificado el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, generándose un registro con el mismo nombre (ver Anexo IV).

4.2.2. Aspectos Ambientales

El siguiente paso para implantar un SGA es conocer los aspectos ambientales asociados, para poder controlarlos.

La identificación se ha llevado a cabo teniendo en cuenta la legislación, por apreciación interna del personal, por variación de las circunstancias ambientales (se han realizado obras en el edificio, modificándose temporalmente estas circunstancias ambientales, y generándose cantidades extras de residuos que han obligado a la Empresa a gestionar los residuos adecuadamente), y por exigencias de los procesos de certificación.

Una vez identificados estos aspectos se han evaluado conforme a un baremo que se ha especificado en el Procedimiento correspondiente. La evaluación se ha llevado a cabo en base a parámetros como *incidencia en el medio, duración, intensidad, tipo de residuo y cuantificación* de los mismos y también de los consumos energéticos, de agua y de papel, y *grado de impacto ambiental*.

A continuación, se ha procedido a su clasificación en tres posibles grupos: aspectos de carácter permanente en situación de normalidad, aspectos ambientales temporales en situación de normalidad y aspectos ambientales que puedan generarse en casos de emergencia. Estos grupos son el resultado de fijar dos criterios: el *Criterio de Permanencia* y el *Criterio de Excepción*.

A su vez estos aspectos identificados y evaluados se han subclasificado en directos e indirectos, en función del grado de control que la Empresa puede tener sobre ellos.

De las listas de aspectos ambientales, se extraen aquellos que son significativos.

Se ha elaborado una Lista de Aspectos Ambientales del Centro de Trabajo (ver Anexo IV) en la que se nombran cada uno de los aspectos identificados y se marcan aquellos que son significativos.

4.2.3. Objetivos, metas y programas

Para contar con un SGA eficaz y eficiente, se deben fijar unos objetivos ambientales que tiendan a alcanzar unas metas ambientales determinadas. Estos objetivos ambientales se han establecido coherentes con la Política de Gestión que se ha establecido. Para el año en curso se han fijado dos objetivos: reducir en un 1% el consumo anual de papel respecto al consumo del año pasado, y mantener el consumo anual de electricidad con relación al consumo del pasado año.

Las metas ambientales fijadas tanto para el primer objetivo como para el segundo han sido las propuestas a los responsables del mantenimiento del edificio de la puesta de carteles informativos, con objeto de sensibilizar a los usuarios de las instalaciones. Y de proponer acciones correctoras en caso de encontrarse alguna desviación en los datos de consumo.

Se ha elaborado un Programa de Gestión Ambiental (ver Anexo IV), en el que se presentan los objetivos y metas ambientales del Centro de Trabajo previstos para el año en curso, así como su planificación, los recursos asignados para cumplir estos objetivos y alcanzar las metas propuestas, y se asignan las responsabilidades para el cumplimiento de tales objetivos.

4.3. Implementación y operación

4.3.1. Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.

La Dirección de la Empresa ha asignado las responsabilidades pertinentes en materia de gestión ambiental, ha lanzado una Declaración de Autoridad sobre el SGA y ha asignado los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión Ambiental.

Por exigencia interna, esta información no va a incluirse en el presente Proyecto.

4.3.2. Formación y toma de conciencia

Para cumplir este requisito de implantación, el Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente ha llevado a cabo una campaña de sensibilización, en la que se muestra la justificación de cumplir los objetivos ambientales propuestos y, en definitiva, de respetar el medio ambiente, y se enfoca principalmente a una adoctrinar sobre una correcta segregación de los residuos generados.



Fig.1 Contenedor de papel



Fig.2 Contenedor de pilas



Fig.3 Contenedores para la segregación en la cafetería

Los residuos segregados se recogen y se almacenan en el Almacén de Residuos, en contenedores debidamente etiquetados según el procedimiento de Gestión de Residuos, y esta recogida y almacenamiento queda registrada mediante rúbrica del encargado de este menester en el Libro de Control de Residuos (ver Anexo IV). A partir de estos datos de generación de residuos, se han elaborado los Indicadores Ambientales o Desempeño Ambiental (ver Anexo IV). Aunque en el Anexo IV sólo presente el registro del año en curso, los datos referentes al acumulado en las gráficas se han tomado de los datos contabilizados el pasado año.

La citada Campaña de Sensibilización Ambiental se ha puesto a disposición de todos los empleados en el Sistema de Información de la Empresa, y se ha informado a todos de su localización mediante correo informativo y subiendo la información a la Intranet.

Por razones de confidencialidad, en el presente Proyecto no se incluirá esta campaña de sensibilización, si bien es necesario hacer mención a ella en este Proyecto.

4.3.3. Comunicación

Se ha elaborado un procedimiento que dicte las pautas a seguir cuando se produzca o deba producirse una comunicación, tanto de carácter interno como externo, describiéndose en él los medios disponibles en la Empresa para su gestión (Intranet, tablón de anuncios, correo electrónico).

Dado el corto periodo que el SGA lleva implantado, aún no se ha producido comunicación alguna, por lo que no existe registro de comunicación, si bien están definidos en el apartado Registros del citado Procedimiento.

4.3.4. Documentación

Toda la documentación del SGA se encuentra subida al Sistema de Información de la Empresa a disposición de todos los empleados que la necesiten, incluyendo los documentos que como mínimo exige la Norma: política, objetivos y metas ambientales, descripción del alcance del SGA, descripción de sus elementos principales y su interacción, la referencia a todo documento relacionado y los registros que exige la Norma y aquellos que la Empresa determina como necesario para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos relacionados con sus aspectos ambientales significativos.

4.3.5. Control de la documentación

Se han elaborado procedimientos de Elaboración y Modificación de Especificaciones, y de Control y Aprobación de la Documentación

Cada procedimiento vigente lleva anexo una Hoja de Control de Comprobación y Aprobación, con las firmas de las personas responsables de realizar, comprobar y aprobar el documento.

La documentación está disponible para todos los empleados en el Sistema de Información de la Empresa, en la que se especifica el estado de revisión de cada documento. Debido al corto periodo que este SGA lleva implantado en la Empresa, actualmente todos los procedimientos se encuentran en su estado de Revisión 0 (redactado, comprobado y aprobado en su estado inicial). Por exigencia de la Jefatura del Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, en el presente Proyecto no se especifican fechas en los procedimientos, siendo éstas expresadas genéricamente (dd-mm-aaaa).

4.3.6. Control Operacional

El Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente ha redactado un procedimiento para identificar las actividades desarrolladas por la Empresa que lleven asociados los aspectos ambientales significativos identificados de acuerdo con la Política de Gestión y los objetivos y metas fijadas por ésta, con objeto de asegurar que se realizan bajo las condiciones especificadas y así evitar o minimizar el impacto ambiental que sus actividades provoquen o pudieran provocar.

Se ha elaborado un Programa de Control Operacional, registro que incluye los aspectos ambientales significativos clasificados como permanentes en condiciones de normalidad y los clasificados como excepcionales (opcionalmente podrían incluirse los clasificados como temporales en condiciones de normalidad).

Desde la Dirección, se ha decidido que solo existirá un programa general, que estará sujeto a revisión, al menos una vez al año.

4.3.7. Preparación y respuesta ante emergencias

La Empresa incluye en su SGA un procedimiento que describe la metodología empleada para prevenir, minimizar o eliminar los impactos ambientales derivados de accidentes y situaciones de emergencia que puedan producirse, dar una respuesta adecuada y, en caso necesario, comunicar los hechos a las autoridades.

Este procedimiento se revisará periódicamente, satisfaciendo la exigencia impuesta por la Norma.

La Empresa cuenta, en el edificio donde ubica su Centro de Trabajo, con un Plan de Emergencia de vigencia anterior a la implantación del SGA, y cuya elaboración es responsabilidad del Servicio de Prevención Mancomunado del que dispone el Grupo Empresarial. Tecnología y Contratación, S.A. ha tomado este plan como punto de partida para la consecución de los objetivos deseados, realizando una revisión del mismo para englobar en él las situaciones de emergencias ambientales que puedan producirse, y a cuya identificación y respuesta obliga la Norma.

La revisión y comprobación del plan corresponde a la Empresa, a través del Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente, generándose el registro Hoja de Comprobación del Plan de Emergencia del Centro de Trabajo (ver Anexo IV del presente capítulo).

El Plan de Emergencia se revisará anualmente (revisión ordinaria) y extraordinariamente, para garantizar su eficacia, cada vez que se produzca algún cambio en el alcance del mismo o algún incidente.

Este plan está disponible y se encuentra accesible a todos los empleados de Tecnología y Contratación, S.A., y a través del Sistema de Información de la Empresa. Cabe mencionar en este punto que cuando se llevó a cabo la auditoría ambiental de la implantación del SGA, se detectó que por problemas informáticos había algunos empleados que no tenían acceso al Plan. Esto generó una No Conformidad que actualmente se ha subsanado (ver Informe de Auditoría del SGA).

4.4. Verificación

4.4.1. Seguimiento y medición

Las características fundamentales de las operaciones realizadas por la Empresa que puedan tener impactos ambientales significativos deben ser medidas y seguidas.

Para ello se ha redactado un procedimiento, que por decisión interna de la Empresa se ha englobado con el procedimiento de Control Operacional, en el que se lleva a cabo este seguimiento del desempeño ambiental.

El registro que se ha generado, Plan de Seguimiento y Medición (ver Anexo IV), muestra el control y la medición de forma regular de las características claves de cómo se están desarrollando las operaciones y actividades que tienen un impacto significativo en el medio ambiente. En él se exponen mediante diagramas de flujo, el proceso (por ejemplo el constituido por la segregación, recogida, almacenamiento y retirada de residuos), su control, su frecuencia, el registro generado y el responsable correspondiente.

Para las actividades que desarrolla Tecnología y Contratación, S.A., el uso de equipos de seguimiento y medición no es de aplicación. Sin embargo, dada la unificación de los criterios de gestión ambiental a la hora de diseñar el SGA para empresas del Grupo que realicen proyectos y las que, como Tecnología y Contratación, S.A., prestan servicios, es conveniente asegurar que desde el Departamento de Gestión de la Calidad se garantiza que todos los equipos de medición utilizados por el personal de las empresas del Grupo se encuentran calibrados o verificados y se custodian los registros de estas revisiones.

4.4.2. Evaluación del cumplimiento legal

Se ha realizado un procedimiento de Identificación, Actualización y Verificación de los Requisitos Legales Aplicables.

Se ha generado el registro Verificación del Cumplimiento de los Requisitos Legales Aplicables (ver Anexo IV), en el que se presenta la garantía de que la Empresa cumple los requisitos legales que sean de aplicación. El modelo de registro se ha diseñado para

incluir el ámbito de aplicación (autonómico, estatal o europeo), el cumplimiento o incumplimiento mediante casillas de verificación, y un campo de observaciones.

4.4.3. No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.

Existe un procedimiento en el Sistema de Gestión de la Calidad para tratar las No Conformidades detectadas. El procedimiento de Gestión de Resolución de Problemas se encuentra disponible al empleado de la Empresa en el Sistema de Información de la misma.

También existe una aplicación informática diseñada para tratar estas No Conformidades, gestionar su solución y las acciones correctoras propuestas al respecto, las cuales son evaluadas, coordinadas y supervisadas por un miembro del Departamento de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente. Esta aplicación permite profundizar en el análisis de las causas que provocaron el problema o no conformidad, mitigar sus posibles impactos ambientales y tomar acciones preventivas que eviten que la situación indeseada vuelva a producirse.

Las no conformidades detectadas que sean de carácter ambiental se gestionarán por este mismo medio.

Las acciones correctoras propuestas derivan en una Sugerencia de Mejora, la cual si es aceptada, pasará a Acción de Mejora y como tal se gestionará mediante la aplicación informática diseñada a tal efecto.

La eficacia de las acciones correctivas y preventivas serán revisadas.

4.4.4. Control de los registros

Tecnología y Contratación, S.A. identifica, clasifica, custodia y mantiene a disposición de su personal en el Sistema de Información todo registro de aplicación al SGA.

4.4.5. Auditoría interna

Existe en el Sistema de Gestión de la Calidad de Tecnología y Contratación, S.A. el procedimiento Auditoría Interna de la Calidad y el Medio Ambiente, el cual define el método a utilizar para realizar auditorías internas de calidad y ambientales (siendo estas últimas las que nos ocupan), fija las responsabilidades y los requisitos para planificar las auditorías, determina los criterios de auditoría, alcance y la periodicidad y frecuencia de las mismas, y dicta las pautas para informar sobre los resultados y para mantener los registros asociados.

También existe un procedimiento de Cualificación de Auditores, el cual define los criterios para alcanzar las diferentes categorías de Auditor mediante un sistema de puntuación en base a la experiencia del aspirante a auditor, y garantiza la objetividad e imparcialidad del equipo auditor y de la propia auditoría.

El documento Plan de Auditorías Internas para el año en curso se encuentra en el Sistema de Información de la Empresa, disponible y accesible a los empleados para su consulta. En él se presenta el equipo auditor y se expresa la periodicidad de las auditorías y su planificación en Diagrama de Gantt. Por razones de confidencialidad, se omite en este proyecto este registro, mencionando, no obstante, que se ha realizado la auditoría interna ambiental dos meses con posterioridad a la fecha de inicio de la implantación del SGA, con objeto de ver el grado de implantación del Sistema de Gestión Ambiental en Tecnología y Contratación, S.A., y cuyo Informe de Auditoría Interna se adjunta en el Anexo IV del presente Proyecto. Tras llevarse a cabo esta auditoría, se concluyó que el SGA se había implantado con éxito, conforme a la Norma y a las disposiciones planificadas para la gestión ambiental.

Los Informes de Auditoría Interna son presentados al Comité de Coordinación y Calidad (el cual se ocupa de los asuntos relacionados con la gestión de la calidad y del medio ambiente) y a la Dirección de la Empresa.

4.4.6. Revisión por la Dirección

Los resultados de las auditorías internas, las comunicaciones y quejas de partes interesadas, las evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole, el grado de cumplimiento de los objetivos y metas fijados, los indicadores ambientales (el desempeño ambiental de la Empresa), el estado de las acciones correctoras y preventivas, las sugerencias y acciones de mejora, y la evolución de la legislación vigente y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales, son enviados a la Dirección para la revisión de SGA.

Los registros de las revisiones por la Dirección se encuentran custodiados en el Sistema de Información de la Tecnología y Contratación, S.A.

Los resultados de las revisiones del SGA por la Dirección incluyen todas las decisiones que se tomen y las acciones llevadas a cabo que tengan relación con posibles cambios que pueda haber en la Política de Gestión, los objetivos y las metas, y otros elementos del SGA coherentes con el compromiso de mejora continua.