



Escuela Politécnica Superior Huesca
Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN
UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW*

María Dolores Navarro Donaire

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE VOLUMEN 1 / 5:

1. Objeto y campo de aplicación.	4
2. Normas para consulta.	6
3. Términos y Definiciones.	7
4. Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.	8
4.1 Aspectos ambientales.	10
4.2 Requisitos legales y otros requisitos.	23
4.3 Objetivos, metas y programas.	25
4.4 Implantación y operación.	27
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	27
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	29
4.4.3 Comunicación:	30
4.4.3.1 Comunicación interna.	30
4.4.3.2 Comunicación externa.	31
4.4.4 Documentación y control de documentos.	32
4.4.5 Control operacional:	33
4.4.5.1 Trámites administrativos y recambios.	33
4.4.5.2 Reparación y lavado de vehículos.	34
4.4.5.3 Gestión de residuos peligrosos.	35
4.4.5.4 Gestión de residuos no peligrosos.	36
4.4.6 Preparación y respuesta ante emergencias:	36
4.4.6.1 Plan de emergencia.	36
4.4.6.2 Plan de contingencia.	37
4.4.7 Verificación:	39
4.4.7.1 Seguimiento y medición de datos.	39
4.4.7.2 Evaluación del cumplimiento legal.	40
4.4.7.3 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva.	41
4.4.7.4 Control de registros.	42
4.4.7.5 Auditoria interna.	43
4.4.8 Revisión por la dirección.	44
5. Metodología:	45
5.1 Implantación de la norma ISO 14001 para la gestión ambiental.	45
5.2 Diseño y desarrollo del manual de gestión ambiental y sus procedimientos.	45
5.3 Auditorías internas, planificación y evaluación del sistema de gestión ambiental.	45
6. Estudio económico:	46
6.1 Coste de equipo.	46
6.2 Coste de personal.	46
6.3 Coste de la obtención de certificados y mantenimiento del sistema de gestión ambiental, certificados y otros.	47

6.4 Subvenciones y ayudas.	47
6.5 Ingresos estimados por la implantación del sistema de gestión ambiental.	48
6.6 Financiación.	48
6.7 Análisis económico.	48
7. Conclusiones.	49
8. Bibliografía.	50

ÍNDICE VOLUMEN 2 / 5:

1. Introducción.	3
2. Objetivos.	3
3. Situación ambiental inicial:	4
3.1 Descripción de la empresa.	4
3.2 Aspectos ambientales:	16
3.2.1 Generación y gestión de residuos.	24
3.2.2 Contaminación atmosférica.	34
3.2.3 Contaminación de suelos y vertidos.	37
3.2.4 Ruido.	39
3.2.5 Consumo de recursos.	40
3.2.6 Preparación y respuesta ante emergencias.	41
3.3 Disposiciones legales.	41

ÍNDICE VOLUMEN 3 / 5:

4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.	5
4.1 Objeto y campo de aplicación.	5
4.2 Normas para consulta.	5
4.3 Términos y Definiciones.	5
4.4 Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.	7
4.4.1 Requisitos generales.	7
4.4.2 Política ambiental.	8
4.4.3 Aspectos ambientales:	8
4.4.3.1 Identificar y cuantificar residuos generados.	9
4.4.3.2 Vertidos.	11
4.4.3.3 Emisiones atmosféricas.	12
4.4.3.4 Contaminación acústica.	13
4.4.3.5 Consumo de recursos.	14

4.4.3.6 Significancia de aspectos ambientales indirectos:	20
4.4.3.6.1 Situaciones anormales.	20
4.4.3.6.2 Situaciones de emergencia.	21
4.4.4 Requisitos legales y otros requisitos.....	25
4.4.5 Objetivos, metas y programas.	29
4.4.6 Implantación y operación	32
4.4.6.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	32
4.4.6.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	33
4.4.6.3 Comunicación:	38
4.4.6.3.1 Comunicación interna.	38
4.4.6.3.2 Comunicación externa.	41
4.4.6.4 Documentación y control de documentos:	43
4.4.6.4.1 Elaboración.	43
4.4.6.4.2 Aprobación.	43
4.4.6.4.3 Distribución.	45
4.4.6.4.4 Control.	47
4.4.6.4.5 Revisión.	48
4.4.6.4.6 Archivo y Relación de documentos.	50
4.4.6.5 Control operacional:.....	53
4.4.6.5.1 Trámites administrativos y recambios.	53
4.4.6.5.1.1 Cita	54
4.4.6.5.1.2 Preparación de la cita	54
4.4.6.5.1.3 Recepción del vehículo y elaboración de la orden de trabajo (OR)	55
4.4.6.5.1.4 Reparación	55
4.4.6.5.1.5 Control de la Reparación	55
4.4.6.5.1.6 Entrega del vehículo	56
4.4.6.5.1.7 Seguimiento	56

4.4.6.5.2 Reparación y lavado de vehículos.....	59
4.4.6.5.3 Gestión de residuos.....	66
4.4.6.6 Preparación y respuesta ante emergencias:	71
4.4.6.6.1 Plan de emergencia:	71
4.4.6.6.1.1 Identificación de riesgos.	71
4.4.6.6.1.2 Plan de emergencia.....	72
4.4.6.6.1.3 Desviaciones o incumplimientos del “Plan de Emergencia”	72
4.4.6.6.1.4 Informes del plan de emergencia.	72
4.4.6.6.1.5 Revisiones de los planes de emergencia	73
4.4.6.6.2 Plan de contingencia:	74
4.4.6.6.2.1 Disposición de notificación.	74
4.4.6.6.2.2 Disposición de actuación en situación de emergencia y evacuación.	74
4.4.6.6.2.3 Inventarios plan de contingencia.	74
4.4.6.6.2.4 Desviaciones o incumplimiento del “Plan de contingencia”.	76
4.4.6.6.2.5 Informes del plan de contingencia.....	76
4.4.6.6.2.6 Revisión de planes de contingencia.	76
4.4.6.7 Verificación:	79
4.4.6.7.1 Seguimiento y medición de datos.....	79
4.4.6.7.2 Evaluación del cumplimiento legal.	82
4.4.6.7.3 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva.	83
4.4.6.7.3.1 No Conformidades:.....	83
4.4.6.7.3.1.1 Establecimiento de no conformidades.	83
4.4.6.7.3.1.2 Seguimiento y control de las no conformidades.	84
4.4.6.7.3.1.3 Registro y archivo.....	84
4.4.6.7.3.2 Acciones correctivas:.....	85
4.4.6.7.3.2.1 Establecimiento de acciones correctivas.	85
4.4.6.7.3.2.2 Seguimiento y control de las acciones correctivas.	86
4.4.6.7.3.2.3 Registro y archivo.....	86
4.4.6.7.3.3 Acción preventiva:	87
4.4.6.7.3.3.1 Establecimiento de acciones preventivas.	87
4.4.6.7.3.3.2 Seguimiento y control de acciones preventivas.....	88
4.4.6.7.3.3.3 Registro y archivo.....	88
4.4.6.7.4 Control de registros.	89
4.4.6.7.5 Auditoria interna.....	91
4.4.6.8 Revisión por la dirección:	94

4.4.6.8.1 Revisión del sistema de gestión ambiental.	96
4.4.6.8.2 El alcance de estas revisiones.	96
4.4.6.8.3 Responsabilidades y autoridad.....	96
4.4.6.8.4 Actas de la reunión por la Dirección	97

ÍNDICE VOLUMEN 4 / 5:

PR-4.4.3.....	Aspectos Ambientales
PR-4.4.4.....	Requisitos Legales y Otros requisitos
PR-4.4.5.....	Objetivos, Metas y Programas
PR-4.4.6.2.....	Competencia, Formación y Toma de Conciencia
PR-4.4.6.3.....	Comunicación
PR-4.4.6.4.....	Documentación y Control de documentos
PR-4.4.6.5.....	Control Operacional
PR-4.4.6.5.3.....	Gestión de Residuos
PR-4.4.6.6.....	Preparación y Respuesta ante Emergencias
PR-4.4.6.7.1.....	Seguimiento y Medición
PR-4.4.6.7.2.....	Evaluación del Cumplimiento Legal
PR-4.4.6.7.3.....	No conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.
PR-4.4.6.7.4.....	Control de los Registros
PR-4.4.6.7.5.....	Auditoría Interna
PR-4.4.6.8.....	Revisión por la Dirección

ÍNDICE VOLUMEN 5 / 5:

1. La nueva ISO 14001 y su integración con la ISO 9001.	3
2. Plano servicio autorizado con extintores.....	5
3. Documento “Informe preliminar de situación del suelo” a presentar ante el INAGA	7



Escuela Politécnica Superior Huesca
Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN
UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW*

María Dolores Navarro Donaire

VOLUMEN 1 / 5

MEMORIA

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE:

1. Objeto y campo de aplicación.	4
2. Normas para consulta.	6
3. Términos y Definiciones.	7
4. Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.	8
4.1 Aspectos ambientales.	10
4.2 Requisitos legales y otros requisitos.	23
4.3 Objetivos, metas y programas.	25
4.4 Implantación y operación.	27
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	27
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	29
4.4.3 Comunicación:	30
4.4.3.1 Comunicación interna.	30
4.4.3.2 Comunicación externa.	31
4.4.4 Documentación y control de documentos.	32
4.4.5 Control operacional:	33
4.4.5.1 Trámites administrativos y recambios.	33
4.4.5.2 Reparación y lavado de vehículos.	34
4.4.5.3 Gestión de residuos peligrosos.	35
4.4.5.4 Gestión de residuos no peligrosos.	36
4.4.6 Preparación y respuesta ante emergencias:	36
4.4.6.1 Plan de emergencia.	36
4.4.6.2 Plan de contingencia.	37
4.4.7 Verificación:	39
4.4.7.1 Seguimiento y medición de datos.	39
4.4.7.2 Evaluación del cumplimiento legal.	40
4.4.7.3 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva.	41
4.4.7.4 Control de registros.	42
4.4.7.5 Auditoria interna.	43
4.4.8 Revisión por la dirección.	44
5. Metodología:	45
5.1 Implantación de la norma ISO 14001 para la gestión ambiental.	45
5.2 Diseño y desarrollo del manual de gestión ambiental y sus procedimientos.	45
5.3 Auditorías internas, planificación y evaluación del sistema de gestión ambiental.	45
6. Estudio económico:	46
6.1 Coste de equipo.	46
6.2 Coste de personal.	46
6.3 Coste de la obtención de certificados y mantenimiento del sistema de gestión ambiental, certificados y otros.	47

6.4 Subvenciones y ayudas.	47
6.5 Ingresos estimados por la implantación del sistema de gestión ambiental.	48
6.6 Financiación.	48
6.7 Análisis económico.	48
7. Conclusiones.	49
8. Bibliografía.	50

MEMORIA

Las normas de la serie 14000 nacieron con el propósito de proporcionar un núcleo común internacional aplicable y accesible a cualquier industria o sector económico.

Dos son las ventajas principales que pueden obtener de su aplicación:

- Disponer de una estructura que permite evaluar e integrar los intereses económicos y medioambientales.
- Proporcionar la posibilidad de mostrar la conformidad de nuestro comportamiento ante terceros.

Los principios y prácticas relativas a la gestión medioambiental contemplados a través de la norma internacional UNE-EN ISO 14001 como herramienta normalizada para el desarrollo de sistemas que ayuden a las organizaciones a:

- Mejorar su comportamiento medioambiental.
- Satisfacer las exigencias y/o expectativas de las partes interesadas.
- Recoger los beneficios que una efectiva gestión medioambiental proporciona.

En ocasiones, las dificultades inherentes a la implantación de un sistema de gestión medioambiental pueden verse incrementadas en el caso de la pequeña y mediana empresa por la limitación de recursos disponibles y la dificultad de interpretación y aplicación de la norma de forma adaptada a las mismas.

En algunos casos una certificación ISO 14001 solo significa que la empresa ha desarrollado un plan de protección ambiental y que está cumpliendo con la legislación vigente en materia ambiental, mientras que para otras implica mucho más. Esta implicación depende en gran medida del compromiso con el medio ambiente que asuma el Servicio Posventa.

La marca VW, pretende incorporar en un futuro no muy lejano, a sus requisitos para mantener el contrato con los servicio posventa VW, que éstos además de obtener y tener vigente la certificación ISO 9001 se certifiquen en la ISO 14001.

La norma UNE-EN ISO 14001 sigue el siguiente índice:

1. Objeto y Campo de Aplicación

Tener claros los motivos por los que queremos implantar un Sistema de Gestión Ambiental es muy importante para garantizar un resultado final satisfactorio. En función de cuáles hayan sido nuestros objetivos de partida, también serán diferentes los resultados que deseamos obtener.

Algunas de las razones más frecuentes se incluyen a continuación:

- Un sistema de gestión medioambiental proporciona las directrices para establecer un proceso estructurado.
- Ayuda a conocer y controlar el nivel de comportamiento ambiental.
- Mejora la identificación de los requisitos legales actuales y futuros.
- Facilita una adaptación planificada a las nuevas exigencias previstas.
- Favorece la detección de oportunidades de mejora.

- Proporciona datos objetivos que permiten establecer prioridades de actuación.
- Potencia el acceso a información actualizada relativa al desarrollo de nuevas tecnologías aplicables al sector.
- Permite el acceso a nuevas oportunidades de negocio.
- Proporciona la posibilidad de competir en condiciones de igualdad con otras empresas de mayor tamaño.
- Facilita el reconocimiento externo y la confianza de las partes interesadas.
- Mejora nuestra imagen pública y recoge la demanda social existente.
- Facilita y mejora nuestras relaciones con el entorno más próximo.
- Da respuesta a aquellos clientes que exigen mejoras medioambientales en sus productos o en los procesos que los generan.
- Permite colaborar con empresas que han implantado un sistema de gestión medioambiental.
- Mejora nuestra competitividad en relación con el resto de empresas del sector.
- Permite el acceso a concursos públicos, para los cuales se establece como requisito.
- Permite el ahorro en costes mediante la optimización de recursos y materias primas.
- Mejora la comunicación interna mediante la participación en el desarrollo de objetivos fundamentados en criterios compartidos que redundan en un beneficio general que trasciende a la propia empresa.

Para conseguirlo partimos de un modelo circular que consiste en: Planificar- Hacer- Comprobar- Revisar la gestión ambiental de la empresa de manera permanente.



Nuestra Empresa se dedica a la venta y reparación de automóviles, pero se ha decidido implantar el sistema de gestión ambiental para la actividad de reparación de automóviles, por ser en ella dónde queremos diferenciarnos del resto de Servicios Posventa de la misma marca y de otras marcas distintas a Volkswagen (VW).

Cumplir con los estándares de la marca, cuando la ISO 14001 sea obligatoria y también cumplir con la legislación vigente en materia medioambiental serían los objetivos más prioritarios para la permanencia de nuestro Servicio Posventa en la marca VW y el mantenimiento de nuestras actividades.

Otro objetivo es conocer y mejorar nuestro comportamiento ambiental a través de procedimientos y métodos de trabajo que serán asumidos como una tarea más dentro de la organización.

Documentar todas nuestras actuaciones en materia ambiental para demostrar el correcto cumplimiento con los requisitos de este sistema de gestión y así poder validar nuestro cumplimiento a través de una auditoría y obtener la certificación en la ISO 14001 por una empresa certificadora acreditada.

Otros de nuestros objetivos son:

- Lograr el acceso a nuevas oportunidades de negocio.
- Poder colaborar con empresas que han implantado un sistema de gestión medioambiental.
- Mejorar nuestra competitividad en relación con el resto de empresas del sector.
- Tener acceso a concursos públicos, para los cuales se establece como requisito la implantación de un sistema de gestión medioambiental.
- Lograr un ahorro de costes mediante la optimización de recursos y materias primas.
- Reducir y mejorar nuestra gestión de residuos.
- Prevenir riesgos contaminantes.

2. Normas para Consulta

Recurrimos para cualquier consulta de términos de este manual a:

- UNE EN ISO 14001/2004: Sistema de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.
- UNE EN ISO 19011/2002: Directrices para la auditoria de calidad y medio ambiente.
- UNE EN ISO 14004/2004: Sistema de gestión ambiental. Guías y principios generales. Sistemas y técnicas de soporte.
- UNE 150050: Gestión ambiental. Vocabulario.

Antecedentes: Reglamento Europeo 1836/93 y 761/2001 (EMAS), ISO 14001:96, BS 7750, UNE 77801, IS 310.94.

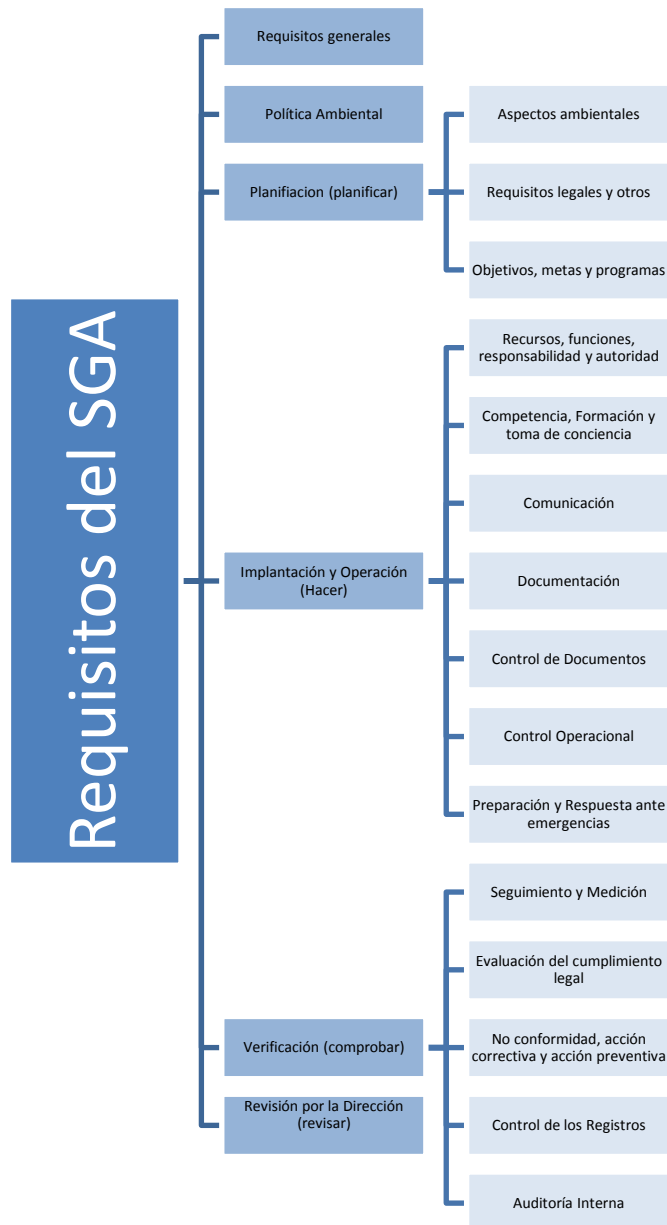
3. Términos y Definiciones

Las definiciones recogidas en este manual de gestión ambiental están establecidas en la norma ISO 14001/2004, y son:

- **Acción correctiva:** es la acción utilizada para eliminar una no conformidad detectada en el sistema.
- **Acción preventiva:** es la acción de eliminar las causas de las no conformidades.
- **Aspecto ambiental:** es el elemento de todas las actividades, productos o servicios de una empresa que puede tener interacción con el medio ambiente.
- **Auditor:** es la persona con suficiente competencia para realizar la auditoría
- **Auditoría interna:** es un proceso sistemático, independiente y documentado con el que poder obtener las evidencias tras las auditorías y evaluarlas de una forma objetiva con el fin de determinar la extensión que cumplen todos los criterios de la auditorías en el SGA.
- **Desempeño ambiental:** son los resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- **Documento:** se utiliza para almacenar la información y como medio de soporte. El medio de soporte puede ser en cualquier formato.
- **Impacto ambiental:** es cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una empresa.
- **Medio ambiente:** es el entorno en el que la organización opera y las interacciones entre los diferentes factores y seres vivos.
- **Mejora Continua:** es el proceso utilizado para optimizar el Sistema de Gestión Ambiental, para conseguir mejoras en el desempeño ambiental y se utiliza de forma coherente con la política ambiental de la organización.
- **Meta ambiental:** es un requisito aplicable a la empresa que tiene el origen en los objetivos ambientales y es necesario establecer y cumplir para alcanzar los objetivos.
- **No conformidad:** no cumplimiento de un requisito de la norma ISO-14001.
- **Objetivo ambiental:** es el fin que establece la política ambiental y que establece la propia organización.
- **Organización:** es la compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución o parte o combinación de ellas, bien sean de constitución pública o privada, que cuentan con sus propias funciones y administración.
- **Parte interesada:** es la persona o grupo de personas que se encuentran interesadas o afectas por el desempeño ambiental de una empresa.
- **Política ambiental:** intenciones y dirección general de una empresa relacionada con el desempeño ambiental.
- **Prevención de la contaminación:** se utilizan los procesos, prácticas, técnicas, etc. para controlar o reducir la generación de emisiones de cualquier tipo de contaminante.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Registro:** documento que se presenta con los resultados obtenidos, o genera evidencias de las actividades realizadas.

- **Sistema de Gestión Ambiental:** es el sistema de gestión de una organización que se utiliza para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

4. Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental



Un Sistema de Gestión Ambiental ha de cumplir:

- Con una serie de requisitos generales, que consisten en definir, establecer, mantener y revisar procedimientos y determinados aspectos que nos permitan planificar, hacer, comprobar y verificar el Sistema de Gestión Ambiental implantado.

- Definir una Política Ambiental cuyo objetivo principal no es otro que la mejora continua y la prevención de la contaminación-. Esta Política Ambiental ha de ser pública, revisada y actualizada regularmente. La Dirección del Servicio Posventa es la encargada de desarrollar, cumplir, revisar, comunicar, modificar y autorizar la Política Ambiental del Servicio Posventa. Nuestra Gerencia o Dirección se compromete a:
- Que sus acciones, instalaciones y actividades cumplan siempre con la legislación vigente.
- Desarrollar, implantar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma UNE_EN ISO 14001:2004.
- Formar y concienciar a todo el personal del Servicio Posventa para cumplir con el Sistema de Gestión Ambiental propuesto.
- Prevenir la contaminación y evaluar riesgos potenciales.
- Gestionar de manera efectiva los residuos.
- Utilizar racionalmente los recursos y reducir la generación de residuos.

Conocer la naturaleza de los objetivos perseguidos nos ayudará a comprobar la evolución de las acciones adaptadas y su eficacia, mejorando nuestra capacidad de revisar, cuestionar y modificar, si fuera necesario las decisiones iniciales.

- Debemos determinar lo que queremos conseguir y definir su alcance. Pero para ello debemos antes conocer y disponer de los datos necesarios sobre nuestra actividad en el Servicio Posventa

Trabajar según un sistema de gestión normalizado nos permite realizar una aproximación metódica a cada uno de los aspectos relacionados con la actividad desarrollada en el Servicio Posventa utilizando criterios homogéneos que facilitarán el análisis inicial de la situación y de su evaluación posterior en el tiempo.

Para saber qué hacemos y cómo lo hacemos conviene realizar una revisión de la situación inicial en la que se analizarán:

- Nuestros métodos operativos.
- Instalaciones
- Sistemas de control y resultados con ellos obtenidos

Para ello debemos conocer:

- Procesos que se desarrollan en el Servicio Posventa: ciclo asistencial y tipos de intervenciones.
- Tecnología y máquina utilizada
- Materias primas utilizadas.
- Fuentes de energía empleadas.
- Efluentes y residuos generados.
- Grado de cumplimentación legal.
- La gestión actual y la asignación de funciones y responsabilidades existentes.

A través del cumplimiento de un protocolo de actuación para cada paso del Ciclo asistencial, el Servicio Posventa VW se asegura la calidad en el servicio prestado al cliente. En cada uno de estos pasos se originan aspectos ambientales, pero es en el proceso de la reparación dónde se producen todos los aspectos ambientales a considerar: ruido, emisiones a la atmósfera, generación de residuos, consumo de recursos y situaciones de emergencia, y es por eso que será este proceso, el que se someta a estudio.

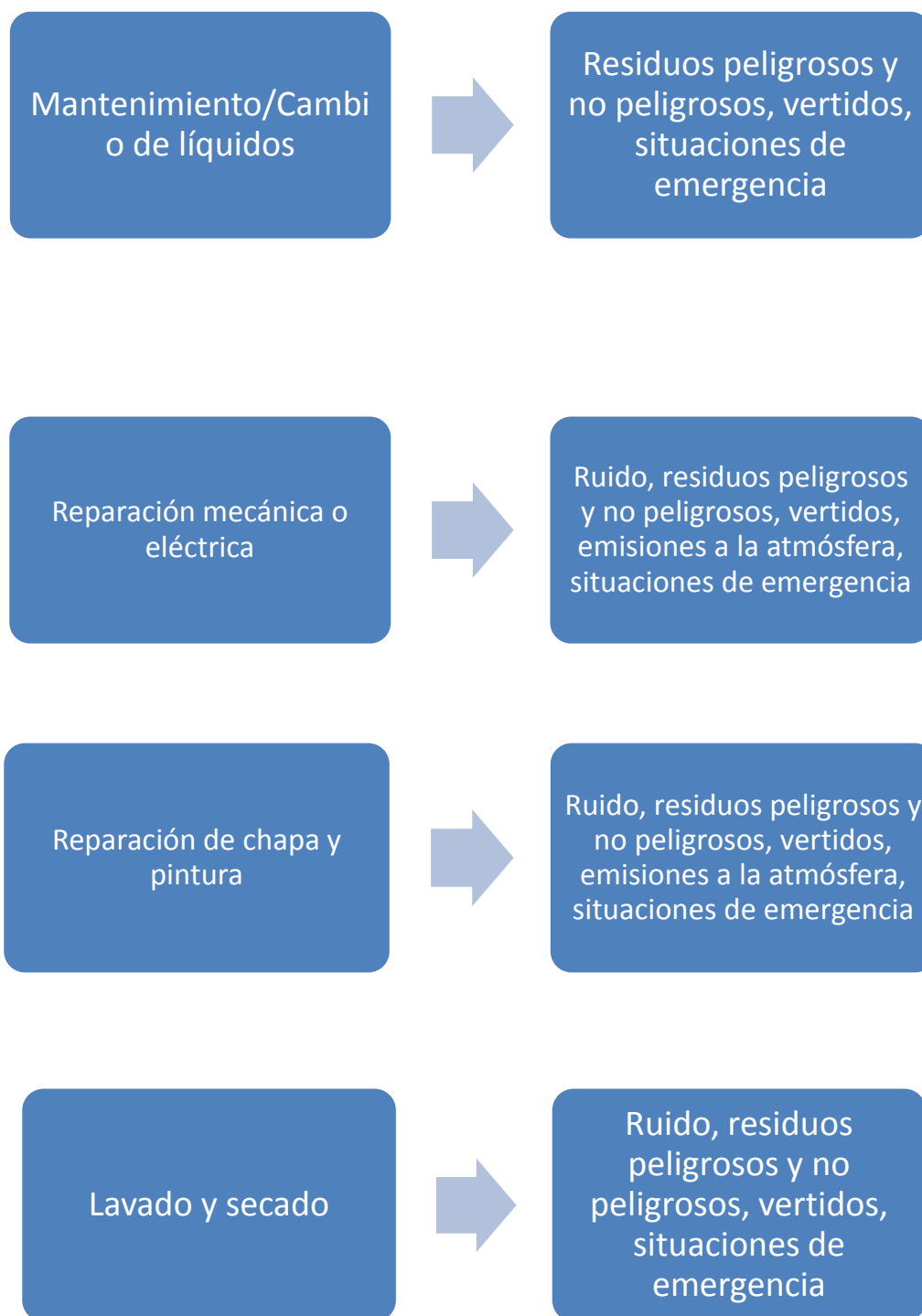


Ciclo asistencial y aspectos ambientales asociados a cada proceso.

4.1 Aspectos ambientales

Todos los datos recogidos en el estudio ambiental inicial del Servicio Posventa nos ayudarán en la identificación de aspectos ambientales vinculados a nuestra actividad y otros aspectos que por su importancia, estado actual o consecuencias previsibles requieren de una especial atención. Una forma sencilla y gráfica de recoger toda esta información puede ser plasmada en un diagrama de flujo en la que indicamos los principales procesos existentes con sus entradas y salidas que los afectan.

Los motivos por los que un vehículo entra al taller pueden ser por un cambio de líquidos o mantenimiento, una reparación mecánica o eléctrica, una reparación de chapa o pintura y al término de todos estos trabajos se procede al lavado del vehículo. Mientras que el consumo de recursos es generalizado para todas estas intervenciones, dependiendo del tipo de reparación se producirán o no, algunos o todos, los aspectos ambientales citados.



Algunas de las fuentes que podemos utilizar para recabar información necesaria para la elaboración de la situación ambiental inicial pueden verse en la siguiente tabla:

BIBLIOGRAFÍA ESPECIALIZADA	INFORMACIÓN FACILITADA POR PROVEEDORES	FUENTES PROPIAS
CUESTIONARIOS TIPO	DOCUMENTACIÓN TÉCNICA PARA LA OBTENCIÓN DE PERMISOS Y LICENCIAS	RECONOCIMIENTO VISUAL DE LAS INSTALACIONES
LISTAS DE VERIFICACIÓN	DOCUMENTOS DE MANTENIMIENTO E DE INSTRUCCIONES DE FUNCIONAMIENTO DE MAQUINARIA Y ÚTILES	REVISIÓN DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS EXISTENTES
GUÍAS SECTORIALES	FICHAS DE PRODUCTO	ANÁLISIS DEL ARCHIVO DEL HISTÓRICO DE DATOS Y CONSULTAS AL PERSONAL

Otro punto fundamental es identificar los requisitos legales que son aplicables a la organización.

Tener un conocimiento amplio y detallado de los requisitos que nos son aplicables, nos permitirá comprobar posteriormente su grado de cumplimiento actual, poniendo así de manifiesto los posibles puntos de actuación prioritaria y facilitando la toma de decisiones al respecto. Dado el amplio número de disposiciones legales existentes en materia medioambiental y su frecuencia de aparición, para mantener actualizada la identificación de los requisitos que nos son aplicables se debe sistematizar el proceso, para asegurar su eficacia y mantenimiento adecuado. Actualmente, son varias las empresas o entidades, que ofrecen servicios para facilitar el acceso a esta información mediante la suscripción a sistemas de actualización legislativa. Algunas fuentes de información legislativa son:

- Los organismos oficiales con competencias en la concesión de permisos y autorizaciones.
- Los organismos de control autorizados.
- Las asociaciones industriales y empresariales.
- Las organizaciones sociales.
- Las bibliotecas o bases de datos.
- El asesoramiento profesional.

El estudio inicial sobre la situación ambiental del Servicio Posventa nos permite responder a las siguientes preguntas de control:

RESIDUOS			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se generan residuos clasificados por la legislación vigente como peligrosos?	X		
¿Se han identificado los tipos de residuos peligrosos generados?	X		
¿Se dispone de contenedores adecuados para su segregación?	X		
¿La disposición de dichos contenedores facilita su accesibilidad y uso?	X		

¿Están identificados los contenedores por tipo de residuo?	X		Necesitan renovarse
¿Dicha identificación es visible y conocida?	X		Necesitan mejorarse
¿Se conocen mediante datos fiables las cantidades generadas?	X		
¿Se producen más de 10 000 Kg/año de residuos peligrosos?		X	
Si las cantidades producidas son inferiores a 10 000 Kg/año: ¿ha solicitado o está inscrito en el Registro de Pequeños productores de residuos peligrosos de su comunidad autónoma?	X		
En caso de superar los 10.000 Kg/año: ¿dispone de autorización como productor de residuos peligrosos?	---	---	No aplicable al servicio posventa.
Su solicitud de autorización o registro, ¿recoge los diferentes tipos de residuos peligrosos generados en su empresa?	X		
¿Cuentan con los registros de los residuos peligrosos producidos, especificando sus cantidades y orígenes (etapa del proceso donde se genera)?	X		
¿Cuentan con procedimientos específicos para la gestión de los residuos peligrosos (manejo, tratamiento, disposición, etc.)?		X	
¿Los envases y recipientes utilizados almacenamiento y disposición de los residuos peligrosos son químicamente compatibles y se encuentran en buenas condiciones?	X		
¿Dispone de un área o almacén para su almacenamiento temporal?	X		
¿Están dichos residuos adecuadamente identificados conforme a las especificaciones legales? ¿Están debidamente identificados, de forma legible y que contenga la información referente a los riesgos asociados?	X		Necesitan renovarse y mejorarse
¿Cuentan con instalaciones específicas para la disposición de los residuos peligrosos?	X		
¿Los residuos peligrosos están acondicionados y dispuestos en dichas instalaciones conforme determina el marco normativo aplicable?	X		
¿Dispone el almacén o área designada de medidas de prevención de la contaminación ante fugas o derrames?	X		
¿Realiza un control del tiempo de almacenamiento de dichos residuos?	X		No de forma exhaustiva, en ocasiones se cumplen los plazos
¿Cuentan con procedimientos para la gestión de los residuos?		X	
¿Cuentan con un listado actualizado de todos los residuos peligrosos almacenados?	X		
¿Las actividades de gestión de los residuos no peligrosos están documentadas?		X	Sólo neumáticos

¿Se verifica la generación de nuevos residuos no peligrosos?		X	
¿El personal recibió la formación para la disposición adecuada y minimización de producción de residuos no peligrosos?		X	
¿Se conoce la producción de los residuos no peligrosos?		X	
¿Se realiza un control del tiempo y forma de almacenamiento de los residuos no peligrosos?		X	
¿Contratan empresas para el transporte y tratamiento de residuos no peligrosos?	X		
Si la respuesta del punto anterior es positiva: ¿cuentan con el registro de Gestores autorizados para el transporte y tratamiento de estos residuos no peligrosos?	X		Valorización del automóvil
¿Cuentan con un registro detallado de la recogida por parte de estos gestores de los residuos no peligrosos?		X	
¿Cuentan con un listado actualizado de todos los residuos no peligrosos almacenados?		X	
¿Realizan transporte de residuos peligrosos con vehículo propio?		X	
¿Contratan empresas para el transporte de residuos no peligrosos?	X		
Si la respuesta del punto anterior es positiva: ¿cuentan con el registro de Gestores autorizados de residuos peligrosos?	X		
¿Las empresas contratadas para el transporte de residuos peligrosos conocen la política ambiental del Servicio Posventa?		X	Todavía no existe
¿Cuentan con procedimientos documentados para el transporte de residuos peligrosos?		X	
¿La empresa receptora de los residuos peligrosos cuenta con la licencia para poder recibir o tratar los mismos?	X		

RUIDO			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se verifica la presencia de ruidos?	X		
¿Se realizan mediciones de ruido en el área del predio y adyacencias?	X		FREMAP
¿Se registran puntos donde los límites permitidos son superados?		X	
¿Cuentan con sistema de control de ruidos?	X		Protección personal

EMISIONES A LA ATMOSFERA			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Se verifica la presencia de emisiones gaseosas?	X		
¿Están identificadas y calificadas?	X		
¿Cuentan con sistema de tratamiento o depuración previo a la emisión al aire? Especificar.		X	
¿Todas las emisiones son monitoreadas y registradas?		X	
¿Se realizan controles de las emisiones o gases en el Servicio Posventa y fuera del mismo? Pedir registros.	X		Caldera cabina de pintura
¿Los equipos utilizados para el control de la contaminación atmosférica se encuentran en buen funcionamiento?	X		
¿Cuentan con medidas para disminuir las emisiones generadas?		X	
¿Se verifica la presencia de olores molestos en el entorno del Servicio Posventa?		X	
Con respecto a la pregunta anterior: ¿cuentan con registros de reclames de parte de la sociedad por dicho olor?		X	

EFLUENTES LÍQUIDOS			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Están conectados a una red municipal de efluentes cloacales?		X	
En caso negativo: ¿cuentan con algún sistema de tratamiento cloacal? Especificar.	X		Separador de grasas y fosa séptica con filtro biológico
¿La red cloacal está conectada con la recolección de agua pluvial?		X	
En el caso de que cuenten con pozos sépticos: ¿se realiza el mantenimiento del mismo de forma periódica? ¿Cuentan con los datos de dicha acción?	X		
¿Son tomadas acciones para minimizar los efluentes generados?		X	
¿Se realizan análisis de las descargas de los efluentes? ¿Están documentados y se encuentran disponibles en el sitio?		X	
¿Reciben controles de la autoridad de aplicación local?	X		
¿Se registró algún tipo de incidente (pérdida o derrame) que haya afectado al ambiente?		X	
En el caso de la pregunta anterior ser positiva: ¿se realizó la remediación pertinente?	---	---	No aplicable al Servicio Posventa

¿Se realizan análisis de los efluentes generados de forma periódica? ¿Cuentan con procedimientos?		X	
¿El laboratorio responsable de realizar los análisis utiliza técnicas estandarizadas y cuenta con el reconocimiento y la confiabilidad en la tarea desarrollada?	---	---	No aplicable al Servicio Posventa
¿Cuentan con alguna medida de minimización de los efluentes generados?		X	

PREVENCIÓN Y CONTROL DE VERTIDOS			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Cuentan con procedimientos internos para el manejo y almacenamiento de las sustancias químicas?		X	
¿Cuentan con un listado actualizado de las sustancias químicas utilizadas y sus características?	X		Fichas de seguridad
¿Los envases están identificados, son compatibles y se encuentran en buenas condiciones para el almacenamiento de la sustancia química correspondiente?	X		
¿Los depósitos cuentan con las medidas de contención y prevención de accidentes y derrames adecuados para las sustancias que almacenan?	X		
¿Cuentan con plan de emergencia actualizado y compatible con las actividades que se realizan?		X	
¿Es de conocimiento de todo el personal?		X	
¿Realizan simulacros periódicos?		X	
¿Existe un registro sistemático de los accidentes y situaciones anormales? Ver registros.		X	
¿Se actualiza el plan de emergencia tras la ocurrencia de un accidente o desvío del mismo?		X	

CONSUMO DE RECURSOS			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Cuál es el origen del agua consumida?			Red de abastecimiento de agua potable de Monzón
¿Se calcula el consumo de agua en cada una de las actividades realizadas?		X	
¿Se tomaron medidas para reducir el consumo de agua en etapa de las actividades realizadas?		X	
¿Cuentan con alguna fuente alternativa de suministro de agua?		X	

¿Cuentan con permisos otorgados por la autoridad de aplicación pertinente para el uso del agua?	X		
¿Realizan algún tratamiento al agua utilizada? Especificar		X	
¿Realizan análisis periódicos del agua de consumo?		X	
¿Cuentan con la documentación relacionada con el uso y consumo en las distintas unidades operativas del Servicio Posventa?		X	
¿Cuál es la fuente de energía utilizada?			Luz eléctrica
¿Cuentan con los datos de consumo para cada actividad realizada?		X	
¿Están documentados y se encuentran disponibles en el Servicio Posventa?		X	
¿Cuentan con medidas para la reducción y uso eficiente de energía? ¿Están documentadas? Especificar.		X	
¿La fuente de energía utilizada fue seleccionada considerando la forma que genere menos daño ambiental?		X	
¿Los equipamientos (transformadores) y estaciones eléctricas se encuentran en condiciones seguras a fin de evitar el mal uso de los mismos y la generación de algún riesgo ambiental?	X		
¿Cuentan con una política interna para la optimización y minimización del uso de tal recurso?		X	
¿Cuál es el origen de los materiales utilizados?			Fabricante VW
¿Cuentan con los datos de consumo para cada actividad realizada?	X		
¿Están documentados y se encuentran disponibles en el Servicio Posventa?	X		
¿Cuentan con medidas para la reducción y uso eficiente de recambios? ¿Están documentadas? Especificar.	X		Material reacondicionado, Fichas de producto y fichas de seguridad

MARCO LEGAL APLICABLE			
PREGUNTA DE CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
¿Conocen el marco legal aplicable?	X		
¿Cuentan con el texto de las normas? Especificar cuál es la fuente de información.	X		Administración, Fabricante y Asociaciones
¿Cumplen con el marco legal aplicable?	X		Pendiente IPS
¿Cuentan con asesoramiento jurídico en materia ambiental?		X	
¿El sitio se encuentra en un territorio sujeto a una declaración de Parque Nacional, Monumento Natural o Reserva Nacional?		X	

En el caso que la respuesta del punto anterior sea afirmativa: ¿cumplen con los requerimientos de la normativa específica?	---	---	No aplicable al Servicio Posventa
¿Cuentan con certificado / habilitación / permiso otorgado por la autoridad de aplicación? (si se aplica)	---	---	No aplicable al Servicio Posventa
¿Cumplen con el pago de tasas / cánones? (si se aplica)	X		
¿Existe un vínculo establecido con la autoridad de aplicación? Determinar el carácter del mismo		X	
¿Le han sido aplicadas sanciones administrativas (multas, inhabilitaciones, etc.)? Especificar.		X	
¿Han sido demandados judicialmente en alguna oportunidad? Actualmente, ¿se encuentran sujetos a un proceso judicial? Especificar.		X	

La respuesta a este cuestionario nos dará la suficiente información para determinar las carencias ambientales actuales en cuanto a gestión y legislación ambiental y poder determinar cuáles serán los aspectos ambientales significativos, las metas y los objetivos ambientales del Servicio Posventa.

Tenemos que determinar los aspectos relacionados con los impactos ambientales más importantes generados por el propio funcionamiento del Servicio Posventa. Definimos:

- Aspecto ambiental: elemento de una actividad, producto o servicio de una Organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- Impacto ambiental: es cualquier modificación del medio ambiente resultado de las actividades de una empresa, sus productos o servicios.
- Aspecto ambiental significativo: es aquél aspecto que produce un impacto ambiental destacable.

La siguiente tabla nos describe los aspectos ambientales directos que se producen en nuestro Servicio Posventa, su gestión y la evaluación según su grado de importancia para poder así, determinar su significancia.

ASPECTO AMBIENTAL DIRECTO	IDENTIFICACIÓN	GESTIÓN	EVALUACIÓN (CRITERIOS)
RESIDUOS PELIGROSOS	TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE RESIDUOS DOC. 4.4.3.1	-FICHA DEL RESIDUO DOC. 4.4.3.1* -CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES DE PRODUCTOR	<ul style="list-style-type: none"> • PELIGROSIDAD • GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • FRECUENCIA/CANTIDAD • MINIMIZACIÓN • CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN
RESIDUOS NO PELIGROSOS	TABLA REGISTRO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	TABLA REGISTRO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	<ul style="list-style-type: none"> • CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN
VERTIDOS	AGUAS RESIDUALES AGUAS PLUVIALES AGUAS RESIDUALES DEL LAVADERO	-SEPARADOR DE GRASAS/FOSA SÉPTICA/FILTRO BIOLÓGICO -INFORME PRELIMINAR SITUACIÓN DEL SUELO	<ul style="list-style-type: none"> • FRECUENCIA • GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL • GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • MINIMIZACIÓN • CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN

EMISIONES	<ul style="list-style-type: none"> - EMISIONES CALDERA CABINA DE PINTURA - GASES DE LOS ESCAPES DE LOS VEHÍCULOS - AEROSOLLES Y RECIPIENTES ABIERTOS DE DISOLVENTES DE PINTURA Y LIMPIEZA 	<ul style="list-style-type: none"> -AUTORIZACIÓN Y REGISTRO DE LAS EMISIONES PRODUCIDAS POR LA CALDERA DE LA CABINA DE PINTURA -CONTROLAR LOS KGR. DE DISOLVENTE DE PINTURA Y NO HALOGENADO EMPLEADOS 	<ul style="list-style-type: none"> • FRECUENCIA • GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL • GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • CANTIDAD • MINIMIZACIÓN • CUMPLIMIENTO CON LA LEGISLACIÓN 								
RUIDO	<ul style="list-style-type: none"> -COMPRESORES, MOTORES Y MAQUINARIA NEUMÁTICA EN FUNCIONAMIENTO - LAVADO Y SECADO DE VEHÍCULOS - REPARACIONES DE CHAPA CABINA DE PINTURA 	<ul style="list-style-type: none"> -ACTITUD RESPETUOSA -UTILIZAR PROTECCIÓN AUDITIVA - USAR MAQUINARIA Y ÚTILES MENOS RUIDOSOS -MEDICIONES DE RUIDO 	<ul style="list-style-type: none"> • FRECUENCIA • GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL • GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • CANTIDAD • MINIMIZACIÓN • CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN 								
CONSUMO DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> -AGUA - ELECTRICIDAD - COMBUSTIBLE 	<ul style="list-style-type: none"> -CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE TASAS Y CANON PARA LA LUZ Y EL AGUA. -USO RESPONSABLE -FORMACIÓN ADECUADA - REGISTRO Y CONTROL DEL CONSUMO - USO DE MAQUINARIA Y ÚTILES CON MEJOR EFICIENCIA ENERGÉTICA 	<ul style="list-style-type: none"> • FRECUENCIA • GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL • GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • CANTIDAD • MINIMIZACIÓN • CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN 								
<p>SIGNIFICANCIA (SIG) = FRECUENCIA + GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL + GRADO DE RECUPERACIÓN + CANTIDAD + MINIMIZACIÓN +CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Aspecto no significativo</td><td>Aspecto moderado</td><td>Aspecto severo</td><td>Aspecto crítico</td></tr> <tr> <td>SIG< 35</td><td>SIG ENTRE 35 Y 60(incluidos)</td><td>SIG ENTRE 60 Y 75(incluidos)</td><td>SIG>75</td></tr> </table> <p>REGISTRO DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS SEGÚN SU SIGNIFICANCIA EN LA FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES Y LA EVALUACIÓN DE SU SIGNIFICANCIA (DOC. 4.4.3)</p>				Aspecto no significativo	Aspecto moderado	Aspecto severo	Aspecto crítico	SIG< 35	SIG ENTRE 35 Y 60(incluidos)	SIG ENTRE 60 Y 75(incluidos)	SIG>75
Aspecto no significativo	Aspecto moderado	Aspecto severo	Aspecto crítico								
SIG< 35	SIG ENTRE 35 Y 60(incluidos)	SIG ENTRE 60 Y 75(incluidos)	SIG>75								

Para los aspectos ambientales indirectos también se gestiona su significancia de la siguiente forma:

ASPECTO AMBIENTAL INDIRECTO	IDENTIFICACIÓN	EVALUACIÓN
SITUACIONES ANORMALES	DISTINTAS DEL FUNCIONAMIENTO CORRECTO DE LA ACTIVIDAD: APAGÓN DE LUZ, ENTRADA DE AGUA, REVENTÓN	<ul style="list-style-type: none"> • -FRECUENCIA • -GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL • -GRADO DE RECUPERACIÓN DEL MEDIO • -CANTIDAD • -CAPACIDAD REAL DE ACTUACIÓN
SIGNIFICANCIA DE SITUACIONES ANORMALES = FRECUENCIA + GRADO DE CONTAMINACIÓN POTENCIAL + GRADO DE RECUPERACIÓN + CANTIDAD +CAPACIDAD REAL DE ACTUACIÓN		

207

SITUACIONES DE EMERGENCIA	INCENDIO ACCIDENTE VERTIDO	SE EVALÚAN EN FUNCIÓN DE LA GRAVEDAD: • PROBABILIDAD: BAJA, MEDIA Y ALTA • SEVERIDAD: BAJA, MEDIA Y ALTA		
---------------------------	----------------------------------	--	--	--

SIGNIFICANCIA DE SITUACIONES DE EMERGENCIA (leve, media, alta e intolerable)= suma de columna de SEVERIDAD+ suma de la fila de PROBABILIDAD.

		SEVERIDAD		
		BAJA =5	MEDIA=10	ALTA=15
PROBABILIDAD	BAJA=5	LEVE=10	LEVE=15	MEDIA=20
	MEDIA=10	LEVE=15	MEDIA=20	ALTA=25
	ALTA=15	MEDIA=20	ALTA=25	INTOLERABLE=30

REGISTRO DE LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA EN LA FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES Y EVALUACIÓN DE SU SIGNIFICANCIA-SITUACIONES DE EMERGENCIA (DOC. 4.4.3.6.2)

Tras la obtención de la significancia tanto para aspectos ambientales directos como indirectos procederemos a cumplimentar el registro de aspectos ambientales donde se detallarán los siguientes datos:

- Área o actividad del servicio posventa donde se da el aspecto ambiental.
- Identificación del aspecto ambiental.
- Si es o no significativo
- Legislación.
- Si es o no conforme a la normativa.
- Observaciones

Los aspectos ambientales directos identificados como severos o críticos y los indirectos identificados, en la ficha de identificación de aspectos ambientales y evaluación de su significancia-situaciones de emergencia, como significativos serán incluidos en el programa ambiental.

Registro de aspectos ambientales:

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS RESIDUOS NO PELIGROSOS		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	PAPEL Y CARTÓN	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	TONERS/ CARTUCHOS INYECCIÓN	NO	LEY 10/1998	NO	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA, NO HAY GESTOR

TALLER	NEUMÁTICOS USADOS	NO	R.D. 1383/2002 R.D. 833/1988 R.D. 952/1997 LEY 10/98 DECRETO 2/2003	SI	FICHA REGISTRO NEUMÁTICOS
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	BASURA	NO	LEY 10/1998	SI	2 VECES AL MES
TALLER	ALUMINIO	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER	PLÁSTICO	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER	CRISTAL	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS RESIDUOS PELIGROSOS		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER	ACEITE	SI	LEY 10/1998 Real Decreto 679/2006 de 2 de Junio	SI	SEVERO
TALLER	LIQUIDO DE FRENOS	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	BATERIA	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	DISOLVENTE PINTURA	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	ENVASES CONTAMINADOS	NO	LEY 10/1998 Real decreto 952/1997	SI	
TALLER	TRAPOS CONTAMINADOS	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	LIQUIDO REFRIGERANTE	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	POLVO IMPRIMACION	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER/ ADMINISTRACION/ RECAMBIO	PILAS	NO	LEY 10/1998 Real decreto 943/2013	SI	
TALLER	FILTROS	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	DISOLVENTE ORGÁNICO	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	AGUAS CON PINTURA	NO	LEY 10/1998	SI	

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ RECAMBIOS	VERTIDOS: -AGUAS FECALES -AGUAS PLUVIALES -AGUAS LIMPIEZA	NO NO NO	Real Decreto 1/2001 de 20 de Julio Ley 22/2011 de 28 de Julio Real Decreto-Ley 17/2012 de 4 de Mayo	SI SI SI	NECESIDAD DE REALIZAR Y ANÁLISIS PRESENTAR IPS
TALLER	EMISIONES A LA ATMOSFERA: -CALDERA -VEHICULOS EN MARCHA -AEROSOL Y DISOLVENTES ABIERTOS	SI LAS EMISIONES DE LA CALDERA DE LA CABINA DE PINTURA NO PARA EL RESTO DE EMISIONES	Ley 34/2007 del 5 de noviembre Real Decreto 200/2011 de 28 de Enero	SI (SE HA OBTENIDO LA CONFORMIDAD ESTE AÑO)	INSCRIPCIÓN COMO ACTIVIDAD CONTAMINADORA INSCRIPCIÓN EN EL LIBRO DE REGISTROS CONTROL DE LAS EMISIONES CADA 5 AÑOS
TALLER	RUIDO: -CHAPA Y PINTURA -REPARACIONES MECANICAS -LAVADERO -PASO DE VEHICULOS	NO	Ley 7/2010 de 18 de Noviembre Ordenanzas municipales	SI	USAR PROTECCIONES AUDITIVAS EN CHAPA Y PINTURA
TALLER/ RECAMBIOS/ ADMINISTRACION	CONSUMO DE RECURSOS: -AGUA -LUZ - COMBUSTIBLE	SI	Ley 15/2012 de 27 de Diciembre Ordenanzas municipales	SI	REALIZAR CONTROL Y REGISTRO Y MINIMIZAR SU CONSUMO

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS: SITUACIONES DE EMERGENCIA		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ RECAMBIOS	VERTIDO	MEDIA	Real Decreto 1/2001 de 20 de Julio	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO
TALLER/ RECAMBIOS	INCENDIO	ALTA	Real Decreto 1942/1993 del 5 de noviembre Real Decreto 1468/2008 de 5 de Septiembre	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO
TALLER/ RECAMBIOS	ACCIDENTE	LEVE	Real Decreto 1468/2008 de 5 de Septiembre	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO

Tras la aplicación de este procedimiento en el Servicio Posventa hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Son aspectos ambientales significativos y deben incluirse en el "Programa Ambiental" los siguientes aspectos significativos:
 - El aceite usado: reducir su cantidad
 - Los filtros de aceite usados: reducir su cantidad
 - Disolvente de pintura: reducir su peligrosidad
 - Disolvente orgánico: reducir su peligrosidad
- Incluiremos en el "Programa Ambiental" del Servicio Posventa a los residuos no peligrosos a pesar de no resultar significativos porque de ellos en la actualidad, a excepción de los neumáticos, no se lleva ningún control ni registro.
- Respecto a los aspectos ambientales indirectos y que pueden provocar situaciones de emergencia son aspectos significativos. Los incendios, accidentes y vertidos no se incluirán en el programa ambiental porque el SGA tiene procedimientos específicos para el registro y control de estas situaciones.
- A pesar que la contaminación del suelo no ha resultado ser un aspecto ambiental significativo debemos cumplir con la Ley de suelos contaminados y por tanto debemos incluir en el programa ambiental la necesidad urgente de presentar el IPS (informe preliminar de la situación de suelos).
- Al ser calificado nuestro Servicio Posventa como una actividad potencialmente contaminadora en cuanto a emisiones por la caldera de cabina de pintura y tras ser regulado y puesto conforme a la ley este año este aspecto, ha resultado ser un aspecto significativo. No lo incluiremos en el "Plan Ambiental" porque ya se han tomado las medidas oportunas, pero sí se ha de llevar un control de las mediciones e inscripción de estas mediciones en el libro de registros cada 3 años.
- El consumo de recursos también ha resultado ser un aspecto significativo en el Servicio Posventa, sobre todo el consumo de luz. Éste se incluirá en el "Programa Ambiental" y además de tomar medidas para reducir un consumo se llevará a cabo un registro de consumo más específico que el realizado actualmente y que consiste simplemente en el archivo de las facturas emitidas por la empresa suministradora de luz. Se seguirá motivando el incremento de la utilización de material original de canje VW para aquellas intervenciones en que sea posible su utilización y también se incluirá en el "Programa Ambiental".
- Estimamos también necesario incluir en el "Programa Ambiental", por ser imprescindible para conseguir nuestros objetivos ambientales, la formación ambiental de los trabajadores del Servicio Posventa.

4.2 Requisitos legales y otros requisitos

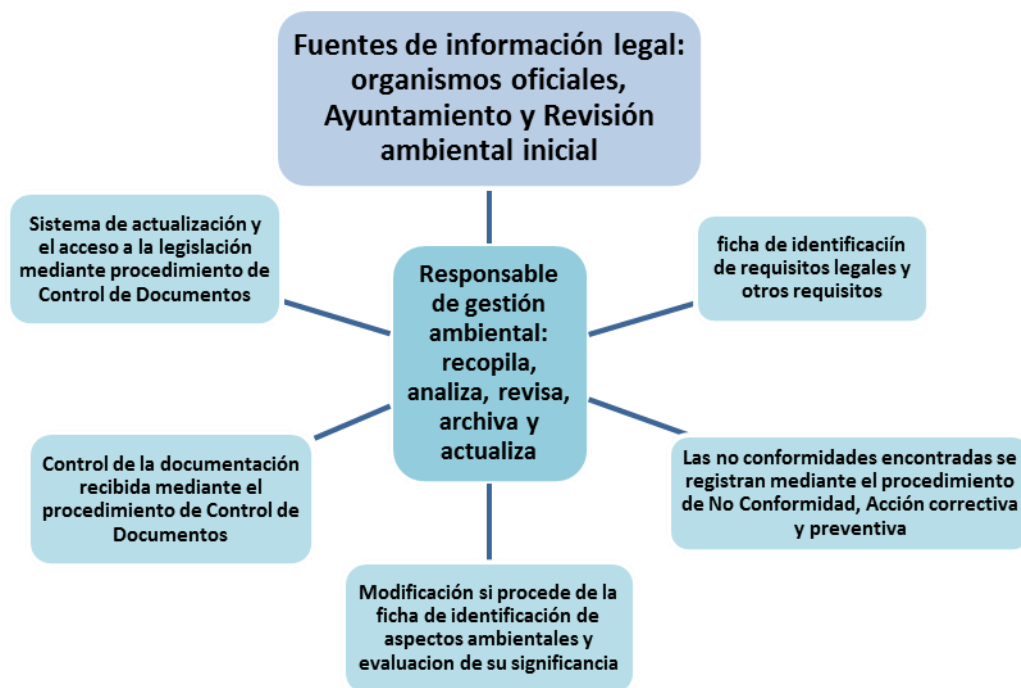
El Responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, deberá asegurarse de la conformidad en materia Ambiental de nuestra organización, para ello mantendrá contactos directos y periódicos con los organismos oficiales reglamentarios de ámbito local, autonómico o nacional para asegurar dicha

conformidad con toda la reglamentación relacionada. Esta información la podemos obtener de organismos locales (Ayuntamiento), autonómicos (INAGA), estatales (MAGRAMA), comunitarios (AEMA) y asociaciones (CEPYME, CREA, ANGEEA, etc.).

El Responsable de Gestión Ambiental debe mantener actualizada esta información, además de recopilarla, registrarla, revisar su vigencia y archivarla; para ello se apoyará y utilizará una serie de documentos y protocolos.

ACTUACIÓN	DOCUMENTO y/o PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Identificar la legislación ambiental asociada a la actividad	Ficha de identificación de requisitos legales	1 vez al año	La recopila, revisar y archiva. Si se producen modificaciones se identifica como tal y se archiva como documentación anulada
Revisión de la legislación contemplada en la revisión inicial	Ficha de identificación de requisitos legales	1 vez al año	La recopila, revisar y archiva. Si se producen modificaciones se identifica como tal y se archiva como documentación anulada
Recopilación de la Información, mediante la emisión de distintas solicitudes de información legal ambiental a organismos locales y organismos vinculados a nuestra actividad	Documentación externa Registro de documentos	Mínimo 1 vez al año	El Responsable de gestión ambiental solicita, revisa y archiva de forma adecuada la documentación. La Dirección es el responsable de aplicar las indicaciones recogidas en dicha documentación.
Detección de no conformidades en el cumplimiento de la legislación	No conformidad, acción correctiva y Acción preventiva	1 vez al año	
Revisión de la normativa.	“Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia”.	1 vez al año	Si se producen cambios el Responsable de Gestión Ambiental deberá registrarlos y evaluarlos

Esquema del proceso de identificación, registro, revisión, archivo y actualización de los requisitos legales y otros requisitos:



4.3 Objetivos, Metas y Programas:

El objetivo principal se centra en la correcta gestión y disminución de los residuos, teniendo en cuenta:

- La política ambiental del Servicio Posventa.
- La vigente legislación ambiental y otros tipos de requisitos.
- Aspectos ambientales, característicos que se identifican en su actividad o servicio.
- Auditorías ambientales: Informe de sus resultados
- Nuevos proyectos a realizar con consecuencias en el medioambiente, dirigidos en especial a las instalaciones del Servicio Autorizado.
- Partes involucradas, en cuanto a objetivos y metas; coherentes, realistas, alcanzables, a la medida de la organización, contando con un tiempo de realización.
- Todo lo descrito debe estar debidamente documentado.

Toda meta debe ser:

- Específica
- Evaluable

- Disponer de indicadores ambientales
- Cumplimiento de éstas: Evaluación periódica.

Las metas de reducción se fijan como un porcentaje del total de recursos consumidos en el año anterior.

Para alcanzar los objetivos y políticas generales aquí expuestos, anualmente se elabora un Programa Ambiental, en donde se definen:

- El objetivo y meta ambiental establecida.
- Acciones a realizar para alcanzar los objetivos y metas.
- Responsabilidades asociadas.
- La Documentación necesaria y los Procesos requeridos.
- El Indicador Ambiental definido para cada objetivo y meta establecido, siempre que sea posible.
- Las metas a alcanzar y los plazos de ejecución previstos.
- Los recursos proporcionados tanto humanos como financieros adecuados para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

En la definición y establecimiento de objetivos y metas ambientales, así como la elaboración del programa ambiental, su evaluación y seguimiento del cumplimiento, la elaboración de informes, revisión de datos, control y seguimiento es responsabilidad del Departamento de Gestión Ambiental y se realizará una vez al año. Los objetivos y metas fijados en nuestra Política Ambiental serán revisados por la Dirección y Responsable de la Gestión Ambiental, anualmente.

SERVICIO POSVENTA VW		OBJETIVOS Y METAS			AÑO 2015	
OBJETIVO	FECHA INICIO	METAS	PROGRAMAS	DEPARTAMENTO IMPLICADO	INDICADOR OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO
EDUCACIÓN AMBIENTAL A EMPLEADOS	JULIO 2015	MAYOR IMPLICACIÓN MEJORAR ACTUACIÓN AMBIENTAL	PROGRAMA-2015-1	GESTIÓN AMBIENTAL TALLER		
DISMINUIR RESIDUOS DE ACEITE	JULIO 2015	OFRECER SERVICIOS LARGA DURACIÓN	PROGRAMA-2015-2	TALLER	2016 100% SERVICIOS LARGA DURACIÓN	
PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE MATERIAL DE CANJE	JULIO 2015	OFRECER Y DAR A CONOCER CANJE	PROGRAMA-2015-3	TALLER	2016 100% AUTORIZA CANJE	
DISMINUIR LA PELIGROSIDAD DEL RESIDUO	JULIO 2015	ALMACENAMIENTO CORRECTO. EVITAR MEZCLAS CONTROL DE ENVASES Y CONTENEDORES PARA EVITAR FUGAS	PROGRAMA-2015-4	ALMACÉN TALLER	2016 0% DE FUGAS	
CONTROL AGOTAMIENTO DE RECURSOS	JULIO 2015	RECOGER Y ANALIZAR CONSUMOS DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE	PROGRAMA-2015-5	TODOS LOS DEPARTAMENTOS	REDUCIR 10% DE CONSUMO EN 2017	

CONTROL RESIDUOS NO PELIGROSOS	JULIO 2015	RECOGER, ANALIZAR Y GESTIONAR LOS RESIDUOS PELIGROSOS GENERADOS	PROGRAMA-2015-6	TODOS LOS DEPARTAMENTOS	REDUCIR EN 2017 10% DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	
INFORME PRELIMINAR DEL SUELO	JULIO 2015	PRESENTAR INFORME PRELIMINAR DEL SUELO	PROGRAMA-2015-7	GESTIÓN AMBIENTAL	100% CUMPLIMIENTO LEGAL	

Definición de objetivos y metas ambientales.

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		PROGRAMA AMBIENTAL PROGRAMA-2015-1			AÑO 2015	
OBJETIVO: Educación ambiental a empleados				METAS: Mayor implicación ambiental y mejorar nuestra actuación ambiental		
ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN PROCESOS	MÉTODO DE MEDICIÓN	PLAZOS DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO FECHA/SITUACIÓN	RECURSOS
Redactar fichas donde para cada actividad se indique el impacto asociado y las buenas prácticas de actuación.	Departamento De gestión ambiental	-identificar las actividades del servicio posventa - identificar los impactos ambientales para cada actividad. - identificar buenas prácticas para reducir cada impacto. - Redacción de la ficha. - Entrega de la fichas a todo el personal implicado.	No se requiere	Julio 2015- diciembre 2015	Se identifican los procesos e impactos asociados a los mismos. Se redactan las buenas prácticas de actuación para reducir estos impactos. Cada trimestre se controla si se realizan o no las buenas practicas propuestas mediante auditoría interna efectuada por el Responsable de gestión ambiental. Registro de los datos obtenidos	No se requieren

Definición de un Programa Ambiental

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4 Implantación y Operación.

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad:

El Departamento de Gestión Ambiental integrado por el Responsable de Gestión Ambiental depende directamente de la Dirección del Servicio Posventa y esta de la Gerencia. Su lugar jerárquico en el Servicio Posventa sería el siguiente:



Las funciones del Departamento de Gestión Ambiental se describen en el siguiente cuadro:

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL:		
PLANIFICA	VERIFICA	CONTROLA
Establecer y mantener vigentes el manual de gestión ambiental, procedimientos e instrucciones	Inspección y evaluación del sistema de gestión llevado a cabo.	Recopilar todos los datos obtenidos en los controles realizados
Redactar, mantener vigente y aplicar la legislación ambiental	Verifica si la formación ambiental impartida a los empleados es aplicada por los mismos.	Aplicación Planes de Mejora Ambientales y seguimiento de la evolución del Sistema de Gestión Ambiental, detectando las desviaciones que se produzcan respecto a los planes establecidos e informando a la Dirección Técnica, así como a los distintos departamentos.
Estudiar la causa de los defectos y poner soluciones	Responsable de la detección de No Conformidades, aplicando los criterios establecidos, informando a los restantes departamentos de las desviaciones observadas, para la toma de medidas oportunas	Controla la gestión de residuos que se realiza

Cuidar del archivo de la documentación técnica ambiental		Es responsable de estar informado sobre los nuevos procesos y tecnologías de reciclaje
Planifica la formación de los miembros del servicio posventa		Divulgar en la Organización herramientas y conocimientos en materia de Medioambiente
Realizar auditorías internas y externas		Asegurar el correcto cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental
Establecimiento y seguimiento de planes de mejora		

Por todo ello las aptitudes del Responsable de Gestión Ambiental son, entre otras: liderazgo, dotes de mando, buen trato con el personal y ordenado.

El Responsable de Gestión Ambiental debe tener formación y conocimientos en:

- La norma ISO 14001
- La gestión ambiental de la norma ISO 14001
- La Informática de gestión
- La gestión de residuos

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Todo el personal del Servicio Posventa debe recibir:

- Información acerca de procedimientos en materia de seguridad, salud y riesgos laborales.
- Formación específica relacionada con los vehículos de la marca y los procesos en los que trabajan.
- Formación sobre el Sistema de Gestión Ambiental

La formación sobre el Sistema de Gestión Ambiental está basada en los siguientes puntos:

- Impacto actual o potencial de sus actividades en el medio ambiente.
- Papel que desempeña y su responsabilidad para cumplir con los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo los requisitos relativos a la preparación y respuesta ante emergencias.
- Consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procesos operativos.

Anualmente se diseñará un programa de formación en base a los puntos expuestos anteriormente y cuyo contenido se irá renovando anualmente según las necesidades de formación que vayan surgiendo.

El Responsable del Gestión Ambiental se encargará de:

- A través de la “Ficha Individual de Formación y Experiencia” programará y asegurará la formación continua y perfeccionamiento periódico personal, así como de registrar y archivar certificados, documentos y títulos relativos a la formación y experiencia personal.
- Junto con los Departamentos implicados, es responsable de definir las necesidades de formación del personal. Para ello, los distintos departamentos remitirán anualmente al responsable de Gestión Ambiental la “Solicitud para un Curso de Formación”, con el fin de cubrir las necesidades formativas del personal para el período siguiente.
- Según las solicitudes realizadas, y en función de la disponibilidad de recursos y personal, elaborará el “Plan de Formación Anual”, previsto para el período siguiente. Dicho plan se someterá a la aprobación de la Dirección Técnica. El responsable de Gestión Ambiental deberá informar a cada departamento mediante el documento "Comunicación Interna", de los cursos incluidos en el plan aprobado por la Dirección.
- Para cada actividad formativa, desarrollada en este ámbito, el responsable de la formación cumplimentará el formato “Participación en Actividades de Formación”, en el cual se incluye además de la denominación del curso, los objetivos, un resumen del contenido y un listado de los asistentes que se empleará para valorar la eficacia de las acciones tomadas. La valoración que se indica en dicho formato será puntuada de forma individual para cada asistente por el Departamento de Gestión Ambiental, cuando objetivamente determine la efectividad de dicha formación. Dicha valoración se debe realizar en los seis meses siguientes a partir de la finalización del curso.

4.4.3 Comunicación

El Servicio Posventa VW debe de desarrollar un Procedimiento documentado que:

- Asegure la comunicación interna entre los diversos niveles de la Empresa.
- Atienda las comunicaciones externas relacionadas con cuestiones ambientales, como pueden ser las formuladas por las autoridades locales autonómicas, Organismos, asociaciones, vecinos, proveedores y Clientes.

4.4.3.1 Comunicación interna

El responsable de Gestión Ambiental proporcionará anualmente a todos los departamentos, información sobre:

- La política Ambiental del Servicio Posventa VW.
- Los “Objetivos y metas ambientales”.
- El “Programa Ambiental”.
- La convocatoria y el resultado de las auditorías y las revisiones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Los problemas Ambientales existentes en las actividades, instalaciones y servicios del Servicio Posventa.

- La situación legal y las consecuencias derivadas del incumplimiento de la legislación de los procedimientos internos y de los órganos competentes para velar por su cumplimiento en su relación con el Medioambiente.

Además, y dado que forman parte de los “Objetivos y Metas Ambientales”, se difundirán, como mínimo, los siguientes índices, tanto en valores absolutos como comparativamente con el año anterior:

- Volumen de residuos no peligrosos
- Volumen de residuos peligrosos
- Energía consumida.
- Agua consumida.
- Nuevas actividades emprendidas e impacto ambiental producido por las mismas.
- Acciones iniciadas o a iniciar para corregir o mejorar los aspectos Ambientales de las diferentes actividades, plazos de realización y responsables asignados para ello.
- Implantación de nuevos planes de preparación y respuesta ante emergencias o modificación de los existentes.

El responsable de Gestión Ambiental difundirá, por escrito, esta comunicación interna a todos sus niveles, conjuntamente con los valores de esos mismos índices o acciones relativas a los propios departamentos.

Las acciones de comunicación interna pueden darse por dos vías:

- Comunicación Oral. Comunicación entre departamentos, llevada a cabo mediante reuniones programadas y cuyo resultado se plasmará en la “Acta de Reunión”.
- Comunicación Escrita. Comunicación de todos los departamentos hacia el responsable de Gestión Ambiental, mediante el uso del documento “Comunicación Interna”.

4.4.3.2 Comunicación externa

En caso de situaciones de emergencia, se notifica de inmediato a las autoridades locales o autonómicas y a los servicios de urgencia pertinentes, tal como se desarrolla en el Procedimiento “Preparación y respuesta ante emergencias”. La comunicación se hará por escrito y será objetiva, se basará en hechos y datos, será formalmente cuidada y los datos, indicadores y estadísticas, se basarán en los registros del Sistema de Gestión Ambiental. Su presentación se realizara a modo de Memoria Técnica Ambiental.

Cualquier petición de información Ambiental será atendida por el responsable de Gestión Ambiental. La información remitida deberá enviarse con carácter confidencial si pudiera referirse a actividades que tuvieran esta consideración.

De todas las comunicaciones realizadas, y de sus peticiones, el responsable de Gestión Ambiental mantendrá un “Registro de comunicaciones ambientales” durante cinco años.

En el caso que algún Cliente del Servicio Posventa estuviera interesado en solicitar alguna información o presentar alguna reclamación, tiene a su disposición un documento llamado “Informe de

Reclamación”, en el cual anotará las cuestiones Ambientales que pudieran surgir, siendo el responsable de Gestión Ambiental quién atenderá y resolverá su reclamación y archivará dicho registro.

En el proceso de comunicación las responsabilidades se describen en la siguiente tabla:

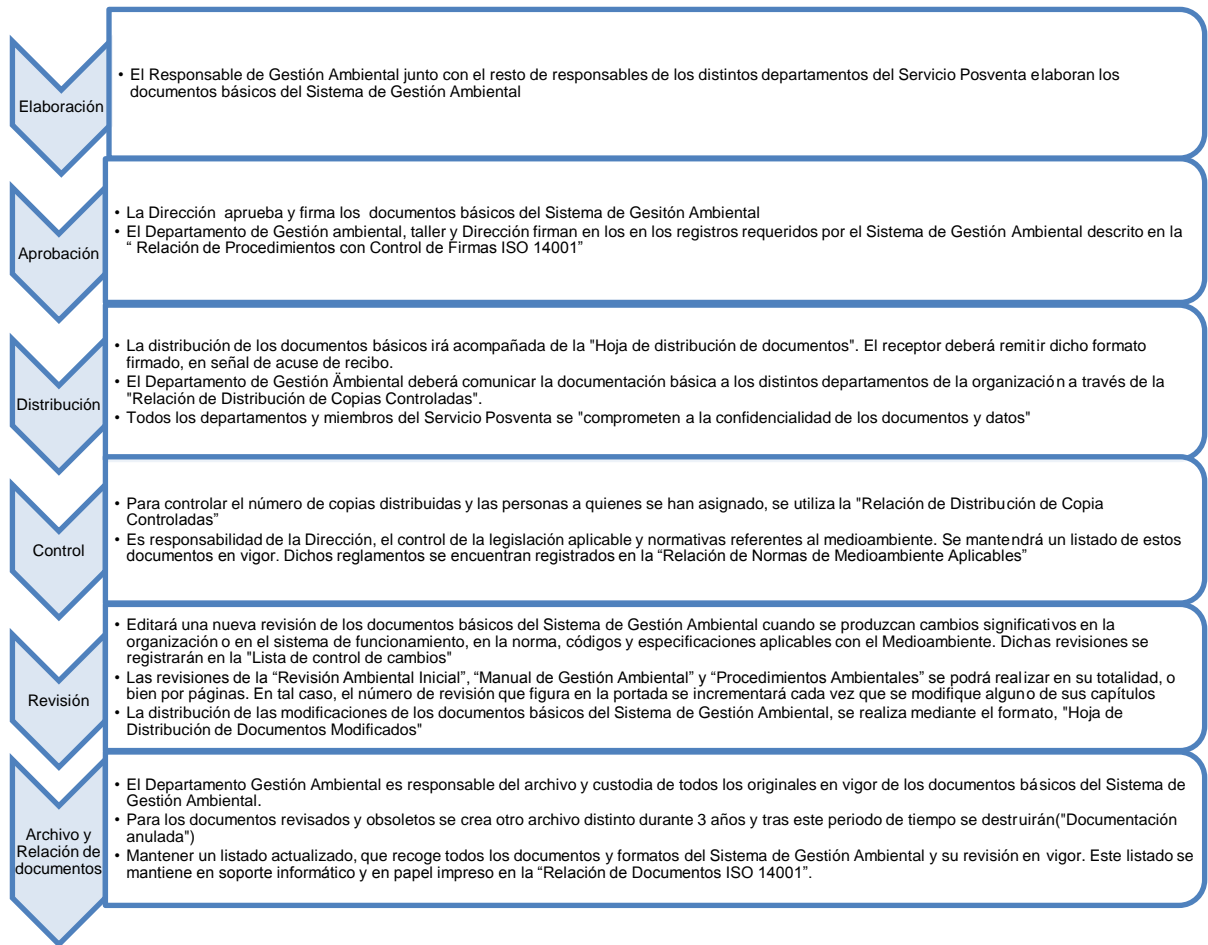
FUNCIÓN	DIRECCIÓN DEL SERVICIO POSVENTA	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL
Realizar comunicaciones internas y externas	X	X
Revisión de las comunicaciones internas y externas	X	
Realizar la convocatoria		X
Archivo y registro de las comunicaciones internas y externas		X

4.4.4 Documentación y Control de Documentos

Los documentos básicos del Sistema de Gestión ambiental según Norma UNE-EN-ISO 14001 son:

- Revisión Ambiental Inicial.
- Manual de Gestión Ambiental.
- Manual de Procedimientos Ambientales.
- Declaración documentada de la Política Ambiental.
- Objetivos, Metas y Programas Ambientales establecidos.
- Registros requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental.
- Normativa y Legislación aplicable.

El Servicio Posventa controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental, habiendo establecido el “Procedimiento para el Control de la Documentación”. El proceso establecido a seguir sería el siguiente:



4.4.5 Control operacional

El Servicio Posventa debe de disponer de procedimientos que:

- Identifiquen los procesos productivos donde se generan aspectos ambientales significativos.
- Cubran el modo de actuación de las actividades relacionadas con la gestión de residuos y los requisitos exigidos a nuestros proveedores y contratistas como códigos de conducta ambiental.

La siguiente tabla muestra los procesos productivos y gestión de residuos y su modo de actuación para cada uno de ellos:

4.4.5.1. Trámites Administrativos y Recambios		
Consumo de Recursos	Residuos no Peligrosos	Emergencias e Incidentes
<div>Reducción de energía</div> <div><div>Desconectar la máquina cuando no se esté usando</div><div>Aprovechar al máximo la luz natural</div><div>Seleccionar la máquina a utilizar por criterios de eficiencia energética</div><div>No encender y apagar los tubos fluorescentes con frecuencia, ya que el mayor consumo se produce en el</div></div>	<div><div>- Conocer los tipos de residuos que manejamos</div><div>- Conocer la ubicación y los tipos de contenedores que tenemos disponibles para eliminar residuos.</div></div>	<div>Las situaciones de emergencia e incidentes en estos procesos del ciclo asistencial, puede ser un vertido, un incendio o accidente, para lo cual se desarrollará un “Plan de Emergencia”</div>

<div>encendido</div> <div>No mantener innecesariamente los grifos abiertos</div> <div>No usar agua para labores de limpieza si no se dispone de separador de hidrocarburos</div> <div>Reparar fugas y goteos en tuberías</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar los recipientes originales para contener los productos. - Depositar los residuos siempre dentro de su contenedor, no dejarlo en el exterior. - Mantener en perfecto estado el etiquetado de los contenedores de residuos con la información del residuo que contienen “Registro semanal, mensual y anual de la producción de residuos no peligrosos” - El Responsable de Gestión Ambiental se encargará de recopilar y archivarán estos documentos junto con los albaranes de recogida proporcionados por los gestores, conservándolos durante un periodo de 5 años. 	
<div>- Reducción y elección de materias primas</div> <div>No realizar cambios de aceite y líquidos de freno si no son estrictamente necesarios</div> <div>Reutilizar los papeles y fundas cubrecoche usados</div> <div>Reparar antes de desechar, en la medida de lo posible</div> <div>Utilizar materiales con una composición química lo menos nociva posible</div> <div>Utilizar pinturas al agua</div> <div>Utilizar detergentes biodegradables</div> <div>Elegir los productos en envases con la mayor capacidad que nos sea posible</div>		

4.4.5.2 Reparación y Limpieza de vehículos

Para las distintas actuaciones y reparaciones que se realizan a los vehículos cuando entra en nuestro Servicio Posventa se elaboran unas fichas de control ambiental que contienen:

- Los impactos ambientales asociados a cada actividad desarrollada en el proceso de reparación del ciclo asistencial.
- La premisa básica de actuación que siempre debemos tener presente.
- Las buenas prácticas de actuación para reducir los impactos ambientales asociados a esa actividad

Así pues, disponemos de las siguientes fichas de control ambiental:

- Ficha de control ambiental para el mantenimiento y cambio de líquidos
- Ficha de control ambiental para una reparación mecánica o eléctrica
- Ficha de control ambiental para una reparación chapa y pintura
- Ficha de control ambiental para el almacenamiento de recambios y líquidos
- Ficha de control ambiental para el lavado y secado de vehículos

También se elaborará un “Plan de mantenimiento de maquinaria y equipos” en el que se indican los equipos a revisar, su número, estado y localización. Estos son:

- Recipientes estancos para la recogida de baterías
- Unidad de recuperación móvil de aceites
- Depósito general de recogida de aceites.
- Bomba neumática para extracción de combustibles
- Bidones para la recogida de combustibles
- Bomba neumática para la extracción de líquido anticongelante
- Depósito general de recogida de líquido anticongelante.
- Pistola de purga líquido de frenos
- Depósito general de recogida de líquido de frenos
- Bidones metálicos para la recogida de líquido de frenos
- Botellas de recogida de fluidos Aire Acondicionado

- Bidones de recogida absorbentes contaminados y envases de plástico vacíos
- Recipientes estancos para la recogida de líquidos
- Elevadores
- Compresores
- Pistolas dosificadoras de pintura
- Carros de transporte de residuos

Tras la revisión y en caso de anomalía se comunicará mediante "Comunicación interna" a la Dirección del Servicio Posventa y será éste el que inicie los trámites para llamar si es preciso a una empresa externa que repare, suministre o calibre el equipo o material que no esté en buenas condiciones de uso.

La Dirección del Servicio Posventa será la encargada de archivar y verificar este documento, y que es común con la ISO 9001.

4.4.5.3 Gestión de Residuos Peligrosos

El primer paso en la gestión de residuos será el almacenamiento del residuo en su contenedor correspondiente, el cuál debe ser apropiado a sus características y estar correctamente identificado y aislado del suelo.

Para una correcta Gestión de Residuos de deben definir las instrucciones necesarias para realizar los trámites para la gestión de residuos a gestores autorizados y la forma de registrar las operaciones realizadas con estos residuos.

Los trámites a realizar para la gestión de residuos, se explican en la siguiente tabla y serán diferentes si se trata de un residuo peligroso (RP) o no peligroso (RNP) y si se trata de la primera retirada o de una retirada ordinaria. Esta es para los residuos peligrosos

PRIMERA RETIRADA:

- PRIMERO: Buscar un gestor autorizado (Departamento de Calidad Ambiental del Gobierno de Aragón) y verificar que su autorización está vigente, para ello pedir copia de la autorización del gestor elegido y pedirle la relación y matrículas de los vehículos autorizados.
- SEGUNDO: Efectuar solicitud de admisión al gestor autorizado elegido con la siguiente información: tipo de residuo, identificación, propiedades físico-químicas, composición química, estado, volumen y peso.
- TERCERO: Recopilar el documento de aceptación emitido por el gestor autorizado, Cada residuo deberá tener su solicitud de Admisión y su Documento de Aceptación. Evaluación e inclusión en el "Listado de proveedores y gestores" aprobados por el departamento de gestión ambiental del Servicio Posventa.
- CUARTO: Solicitar la recogida del residuo con 15 días de antelación y antes de que expire el tiempo legal de almacenamiento del residuo peligroso (6 meses desde el llenado completo del contenedor). Se fija fecha de recogida y matrícula del vehículo que la recogerá y se comprobará que aún es gestora autorizada y que el vehículo está en la lista de matrículas de vehículos autorizados que proporcionó.
- QUINTO: El Responsable de Gestión Ambiental se encargará de comunicar al Jefe de Taller la gestora qué se encargará de la recogida de cada residuo, matrícula del vehículo autorizado y cuándo se efectuará la recogida.
- SEXTO: El Gestor realizará la notificación del traslado del residuo al organismo correspondiente y evidenciará de dicho traslado al Responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa.
- SÉPTIMO: Para cada retirada de residuos efectuada por el gestor se formalizará una Hoja de Control de Recogida: que incluye el justificante de entrega y la propia hoja de control de recogida o Documento de Control y Seguimiento que es rellenado por el gestor, Responsable de Gestión Ambiental o por el transportista y consta de 6 ejemplares de distintos colores y en su margen se indica qué copias han de ser enviadas al organismo correspondiente y quién se encargará de enviarlas.

RETIRADA ORDINARIA:

En la recogida ordinaria del Residuo Peligroso el Responsable de Gestión Ambiental debe comprobar en cada solicitud de recogida efectuada que la autorización del gestor continua vigente. Y los trámites son los puntos cuarto, quinto, sexto y séptimo descritos para la primera recogida.

Cada año el Responsable de Gestión Ambiental revisará si los residuos a gestionar y el gestor autorizado encargado de su recogida son los mismos o se ha producido alguna variación y entonces si es necesario renovar y gestionar nuevas solicitudes de admisión comenzando otra vez el proceso con la búsqueda de un nuevo gestor autorizado.

Tras la revisión anual, si es necesario deberá cumplir la obligación legal de comunicar la ampliación, modificación o traspaso de industrias o actividades productoras de residuos peligrosos en cantidad inferior a 10 t/año y proceder, de oficio, por parte del órgano ambiental competente de la administración, a modificar la inscripción en el Registro correspondiente.

Las Solicitudes de Admisión, Documentos de Aceptación, Notificaciones Previas de Traslado, Justificantes de Entrega y los Documentos de Control y Seguimiento de Residuos Peligrosos, se conservarán durante un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental.

El responsable de Gestión Ambiental mantendrá al día, de manera actualizada un “Listado de Residuos Peligrosos”, donde se controla: Tipo de residuo e identificación, origen del residuo, cantidad almacenada, fecha de inicio de almacenamiento temporal, cantidad cedida, fecha de cesión, empresa gestora, matrícula del vehículo de recogida de residuos peligrosos y N°. de Justificante. También se dispone de un documento “Parte Mensual de Recogida de Residuos Peligrosos” y también un “Parte Anual de Recogida de Residuos Peligrosos”. El responsable de Gestión Ambiental, conservará el registro de residuos peligrosos por un periodo de cinco años.

4.4.5.4 Gestión de Residuos No Peligrosos

De la retirada de un residuo no peligroso por el gestor autorizado se tendrá constancia de los albaranes aportados, certificados u otros documentos donde se especifiquen: tipo de residuo retirado, cantidad retirada, fecha de retirada y empresa gestora que ha realizado la retirada. Estos albaranes serán conservados por un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa VW. Cuando las cantidades almacenadas de un residuo no peligroso, así lo aconsejen y antes de agotar el plazo máximo de almacenamiento de dos años, el responsable de Gestión Ambiental seguirá los pasos siguientes para proceder a la primera retirada o retirada ordinaria de los residuos no peligrosos, explicados en la siguiente tabla:

PRIMERA RETIRADA

- PRIMERO: Buscar gestor autorizado Buscar un gestor autorizado para la gestión de cada residuo no peligroso y solicitar copia al gestor de la autorización, para comprobar que aún es vigente. Gestionar la solicitud de admisión al gestor autorizado y guardar documento de aceptación.
- SEGUNDO: Evaluar el documento de aceptación y incluir al gestor en el "Listado de proveedores y gestores aprobados" por el Departamento de Gestión Ambiental del Servicio Posventa
- TERCERO: El Responsable de Gestión Ambiental contactará con el gestor y se determinará la fecha de la recogida comunicándosela al Jefe de Taller. El gestor o transportista pesa la cantidad de residuo no peligroso y lo registra en un albarán con sus datos. El jefe de Taller es el encargado de firmar y sellar el albarán y quedarse con una copia.

RETIRADA ORDINARIA:

En una recogida ordinaria de Residuos No Peligrosos sólo tenemos el paso de gestión de la recogida.

Cómo en el caso de los Residuos Peligrosos, el Responsable de Gestión Ambiental, una vez al año revisará y controlará la autorización de los distintos gestores y la cantidad y tipo de residuos no peligrosos que genera el Servicio Posventa para realizar los cambios oportunos si hiciera falta tanto en el registro de residuos no peligrosos como en la lista de proveedores autorizados.

Los documentos para el registro semanal, mensual y anual de los residuos no peligrosos generados en el Servicio Posventa están incluidos en el apartado 4.4.6.5.1 (trámites Administrativos), pues algunos, como el papel y cartón se generan en todos los departamentos del Servicio Posventa.

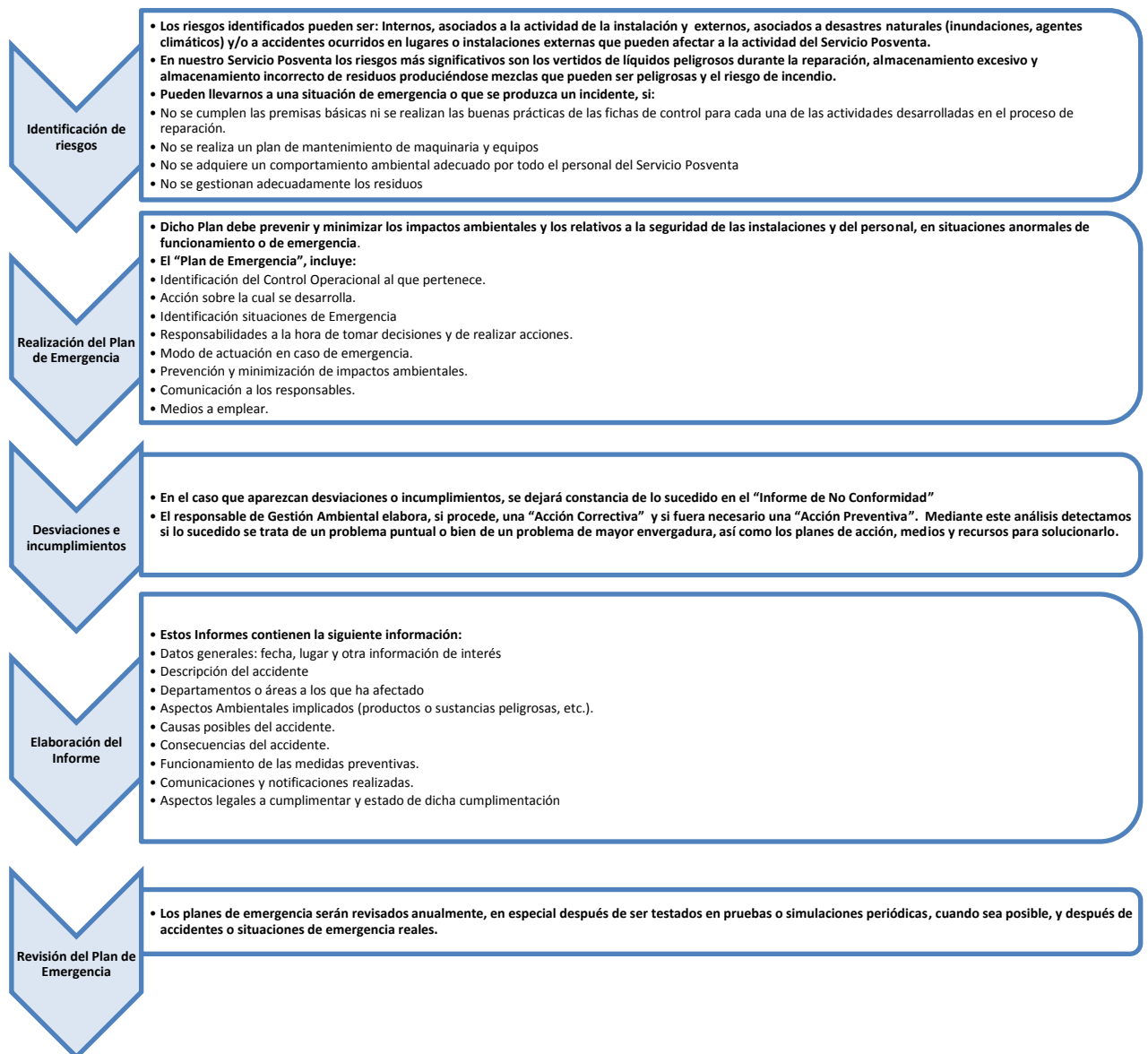
4.4.6 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El Servicio Posventa deberá disponer de un Plan de Emergencia y de un Plan de Contingencia.

4.4.6.1 Plan de Emergencia

Para la realización de este Plan se tiene en cuenta todos los aspectos Ambientales previamente identificados. Los Planes de Emergencia con su operativa de actuación se revisan anualmente, actualizándolos en caso de ser necesario. Asimismo, el Servicio Posventa deberá también disponer en el Plan de Emergencia un plano del recinto, en donde se indican diversos puntos de información, así como la ubicación de distintos depósitos, contenedores y dispositivos de emergencia.

El Proceso establecido a seguir para la elaboración de los Planes de Emergencia, es el siguiente:



4.4.6.2 Plan de Contingencia

Este plan establece la posibilidad de una contaminación máxima accidental. Un plan de contingencia garantiza la continuidad en operación de una instalación en condiciones anormales, como consecuencia de incidentes, accidentes y desastres, casuales o provocados.

Este Plan incluye:

- Disposición de un Inventario de todos los medios que se dispongan: Dentro del Plan de Contingencia se dispone de un inventario con todos los medios disponibles:
 - Equipamiento de extinción de incendios.
 - Equipamiento de primeros auxilios.
 - Equipamiento de recogida-contención para vertidos o derrames.
 - Fichas de seguridad de los productos utilizados.

- Contenedores y Depósitos de recogida de residuos.

Dicho inventario se revisará mensualmente por el responsable de Gestión Ambiental, cumplimentando el documento “Revisión de Equipos de Seguridad”. Asimismo en el caso de que aparecieran deficiencias en los equipos se anotará sobre el mismo documento las No Conformidades detectadas y las Acciones Correctivas, procediendo acto seguido a emitir un “Informe de No Conformidad” y una solicitud de “Acción Correctiva”, si así lo requiriera.

- Disposición de notificación: Definición de lugares donde de forma bien visible figuren los teléfonos de: Policía Local, Guardia Civil, Servicio de bomberos, Protección Civil, Cruz Roja, Médicos, hospitales y ambulancias, Proveedores de los equipos y de los productos, Institutos de toxicología u otros institutos especiales, Teléfono de emergencia 112.
- Disposición de un procedimiento de actuación en emergencia: Esta incluye:
 - Cadena de mando (Niveles y acciones a realizar en cada nivel).
 - Responsables de realizar cada una de las acciones.
 - Notificación o notificaciones a realizar.
 - Comunicaciones para aviso al personal.
 - Rutas de evacuación y puntos de encuentro.
 - Restauración de situaciones.
- Disposición de un procedimiento de evacuación,
- Disposición de nivel de respuesta antes de la evacuación
- Disposición de datos complementarios

Asimismo en el caso que aparezcan desviaciones o incumplimientos del “Plan de Contingencia”, se dejará constancia de lo sucedido en el “Informe de No Conformidad”. El responsable de Gestión Ambiental elabora, si procede, una “Acción Correctiva” y si fuera necesario una “Acción Preventiva”, tal y como se describe en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”. Mediante este análisis detectamos si lo sucedido se trata de un problema puntual o bien de un problema de mayor envergadura, así como los planes de acción, medios y recursos para solucionarlo.

Estos Informes contienen la siguiente información:

- Datos generales: fecha, lugar y otra información de interés.
- Descripción del accidente.
- Departamentos o áreas a los que ha afectado.
- Aspectos medioambientales implicados (productos o sustancias peligrosas, etc.).
- Causas posibles del accidente.
- Consecuencias del accidente.
- Funcionamiento de las medidas preventivas.
- Comunicaciones y notificaciones realizadas.
- Aspectos legales a cumplimentar y estado de dicha cumplimentación.

Los planes de contingencia serán revisados anualmente por el responsable de Gestión Ambiental, en especial después de ser testados en pruebas o simulaciones periódicas cuando sea posible, y después de accidentes o situaciones de contingencia reales.

4.4.7 Verificación

En este procedimiento estableceremos como definir las instrucciones necesarias para asegurar que todas las actividades significativas, los objetivos y metas ambientales establecidas, así como los requisitos legales aplicables contenidos dentro del Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, dispongan de la sistemática para su seguimiento y medición. La verificación del Sistema de Gestión Ambiental se realiza a través de:

- Seguimiento y medición de los datos
- Evaluación del cumplimiento legal
- Comunicación, registro y tratamiento y aplicación de las No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones preventivas
- Control de Registros
- Auditoría Interna

En la siguiente tabla se desarrollan cada uno de estos puntos:

4.4.7.1 Seguimiento y Medición de Datos:

El Servicio Posventa debe de disponer de un procedimiento documentado con el propósito de realizar el seguimiento y medición de aquellas actividades que puedan generar Impactos Ambientales significativos. Este procedimiento también contempla la recopilación de información por diversos métodos, así como una detallada descripción de los controles que se realizan en las actividades identificadas, con la finalidad de cumplir con la Política Ambiental, los objetivos y metas, así como con aquellos requisitos suscritos.

Los indicadores que se controlan y señalan el estado del Sistema de Gestión Ambiental son:

- Volumen de residuos no peligrosos
- Volumen de residuos peligrosos
- Resultados Analíticas de vertidos y emisiones a la atmósfera
- Consumo de recursos

Anualmente se elabora el “Análisis de datos” donde se muestra de una forma detallada los resultados obtenidos en el seguimiento y medición. Este documento contiene la siguiente información:

- Indicador:
- Valor real:
- Método de medición:
- Frecuencia de análisis:
- Responsable del análisis:
- Representación gráfica: a través de distintos gráficos

- Análisis de datos:
- Planes de acción:

Los métodos empleados para representar y analizar todos los datos obtenidos.

- Histogramas: Es un método gráfico en el que representamos la distribución de frecuencias obtenidas en la clasificación por familias o clases de un grupo de observaciones. El Departamento de Gestión Ambiental es responsable de la actividad sobre la técnica estadística a aplicar en cada caso concreto, así como el alcance, desarrollo y aplicación de las mismas y efectúa análisis para la realización de mejoras y de datos, según la siguiente tabla:

ANÁLISIS DE MEJORAS EN:	ANÁLISIS DE DATOS CONTIENEN:
Aspectos ambientales significativos	Métodos de medición
No conformidades	Registros de datos y sus formatos
Las Acciones correctivas y preventivas	Responsables de realizar las mediciones
Auditorías internas	

- Análisis de datos: Recopilación de la información necesaria que nos lleva a evaluar donde podemos realizar la mejora continua. Estos datos nos llevarán a encontrar los resultados generados por el resultado del seguimiento y medición de: auditorías internas y seguimiento y medición del Control operacional.
- El Departamento de Gestión Ambiental recopila y analiza los distintos datos, que mediante su análisis por métodos estadísticos (histogramas), se extraerá la información relativa a: aspectos ambientales significativos, no conformidades y las acciones correctivas y preventivas.
- La mejora continua, actividad que compete a toda la organización y es aplicable a todo el ámbito del Servicio Posventa. La Dirección es consciente de la necesidad de la mejora continua para la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental. Para lograr dicha mejora continua la Dirección del Servicio Posventa utiliza las siguientes herramientas:

HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA
Realizar una política de calidad
El establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas ambientales
El análisis de los resultados de las auditorías realizadas
Los resultados de los análisis de datos
El análisis de los informes de las acciones correctoras y preventivas
La revisión del Sistema de Gestión Ambiental por la Dirección

El Servicio Postventa no dispone en la actualidad de equipos para realizar las mediciones de los Controles. Deberá contactar con empresas y organismos autorizados para la realización de mediciones en aspectos Ambientales como son, los vertidos, ruidos y emisiones a la atmósfera de la caldera de la cabina de pintura.

4.4.7.2 Evaluación del Cumplimiento Legal:

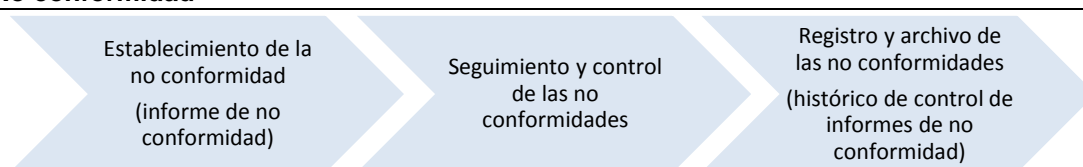
En este procedimiento establecemos como realizar la evaluación del cumplimiento legal de los requisitos reglamentarios, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicables a los Aspectos Medioambientales de las actividades, procesos y servicios del Servicio Posventa. El proceso es el siguiente:

- El Responsable de Gestión Ambiental realiza la evaluación del cumplimiento de los requisitos anualmente, a través de la revisión de la "Ficha de Identificación de Requisitos Legales", ya descrita en el punto de legislación. En esta revisión comprueba la vigencia o nulidad de los apartados de dicho formato, apoyándose en el caso de legislación aplicable de origen externo, con documentación de referencia y dejando constancia de dicha evaluación en la casilla correspondiente a "Evaluación de Cumplimiento Legal" de la mencionada ficha, anotando si el Servicio Posventa está o no cumpliendo el requisito legal u otro requisito de carácter interno analizado.
- En la "Revisión por la Dirección", procedimiento que se verá más adelante y realizada anualmente, se contempla también la evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos que el Servicio Posventa tenga adquiridos.
- En el caso de no estar cumpliendo adecuadamente los requisitos legales u otros requisitos adquiridos en el Sistema de Gestión Ambiental, se procederá a elaborar un "Informe de No Conformidad", y a proceder si lo requiere, a establecer las "Acciones Correctivas" y "Acciones Preventivas", si fueran necesarias, según se describe en el procedimiento "No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva".

4.4.7.3 No conformidades, Acción Correctiva y Acción Preventiva:

En este procedimiento establecemos la forma de detectar No Conformidades o incumplimientos con el Sistema de Gestión Ambiental establecido, se asegura la aplicación de las Acciones Correctivas adecuadas para restablecer el funcionamiento del sistema dentro de los límites previstos, y la implantación de las Acciones Preventivas que eviten la repetición sistemática de las circunstancias que producen las No Conformidades detectadas en la operatividad del Sistema de Gestión Ambiental.

No conformidad



La necesidad del establecimiento de una Acción Correctiva es consecuencia de la detección de anomalías o defectos, que pueden ser No Conformidades reales o potenciales, del Sistema de Gestión Ambiental, durante:

- El seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.
- El seguimiento del control operacional.
- El seguimiento de la gestión de residuos.
- El seguimiento de las mediciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Las Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.

O mediante:

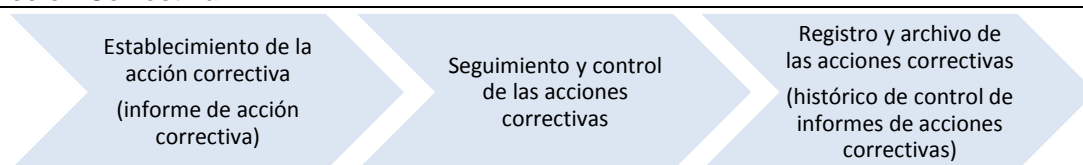
- Las anomalías detectadas en los servicios prestados que afecten al Sistema de Gestión Ambiental.
- Las reclamaciones, internas o externas, recibidas.

En cualquiera de estos casos se emitirá un “Informe de No Conformidad” y se determinará la conveniencia de la implantación y realización de una “Acción Correctiva”, por haberse encontrado una deficiencia en la aplicación de un procedimiento, proceso o en la ejecución de una determinada actividad.

Para seguimiento y control de las no conformidades el responsable de Gestión Ambiental con el asesoramiento de los departamentos implicados en el problema que se presenta, analizará los Informes de No Conformidad generados y toda la información existente al respecto.

. El registro y archivo de las no conformidades se mantiene durante tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Informes de No Conformidad”.

Acción Correctiva



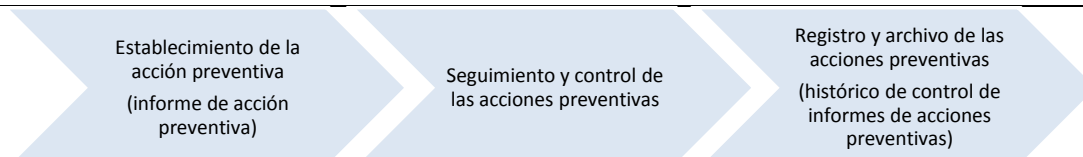
Una vez se haya decidido que la aparición real o posible de la No Conformidad tiene que dar lugar a una Acción Correctiva, el responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas en que éstas han de ser cumplimentadas.

Todos los datos relativos a las acciones establecidas, se reflejarán en el informe de “Acción Correctiva”, en el cual se describirá la No Conformidad, las causas de la Acción Correctiva propuesta, el plazo previsto de implantación y la firma del responsable de la implantación. Se reserva en este informe un espacio en el cual se indicará el resultado de la Acción Correctiva por parte del Departamento de Gestión Ambiental, la firma del responsable de este departamento y la fecha en que se ha llevado a cabo.

El responsable de Gestión Ambiental efectuará un seguimiento que asegure un control de los periodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación y del seguimiento de los resultados obtenidos en la aplicación de las Acciones Correctivas. Una vez que haya cumplido el plazo para la ejecución de la Acción Correctiva, el responsable de Gestión Ambiental comprobará los resultados obtenidos. En función del resultado de esta verificación el mismo dará por cerrado el informe de Acción Correctiva, informando de ello a los departamentos implicados.

El responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Correctivas establecidas. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Correctivas”.

Acción Preventiva



La necesidad del establecimiento de una Acción Preventiva, es el resultado de la detección de anomalías o defectos del Sistema de Gestión Ambiental repetitivos o de importancia, que hacen que el sistema opere fuera de control en puntos críticos o de forma frecuente. Para determinar la implantación de una Acción Preventiva se partirá de los “Informes de No Conformidad”, de las “Acciones Correctivas”, de los registros ambientales y de los informes legales o normativos requeridos.

El objeto de la “Acción Preventiva”, será en todos los casos la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para evitar la aparición de No Conformidades.

Una vez se haya decidido que la aparición real o posible de la No Conformidad tiene que dar lugar a una “Acción Preventiva”, el responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas previstas de implantación. Todos los datos relativos a las acciones establecidas se reflejarán en el informe de “Acción Preventiva”, en el cual se describirá el problema o No Conformidad potencial, la Acción Preventiva propuesta, el responsable de la implantación, los plazos previstos de la implantación y el responsable de la evaluación. Se reserva en este informe un espacio en el cual se indicará la comprobación por parte del responsable de Gestión Ambiental del resultado de la Acción Preventiva, la firma de la Dirección, del responsable de Gestión Ambiental y del departamento afectado así como la fecha en que se ha llevado a cabo la acción.

El responsable de Gestión Ambiental, efectuará un seguimiento que asegure un control de los periodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación y de los resultados obtenidos en la aplicación de las Acciones Preventivas.

El responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Preventivas establecidas. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Preventivas”.

4.4.7.4 Control de Registros:

El Servicio Posventa debe establecer un procedimiento para el Control de los Registros que define la metodología para:

- Identificar y mantener dichos Registros
- Proporcionar evidencia de la Conformidad de los requisitos
- Evidenciar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión Ambiental
- Ser legibles
- Identificarlos y recuperarlos con facilidad

Dicho documento define los controles necesarios para su: Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los Registros.

Mantenemos registros de:

- Las Revisiones por la Dirección.
- Aspectos Ambientales Significativos
- Requisitos Legales y Otros Requisitos
- Evaluación del Cumplimiento Legal
- Objetivos, Metas y Programas
- Competencia, formación y toma de conciencia
- Comunicaciones
- Control Operacional
- Gestión de Residuos
- Inspecciones y mantenimientos
- Planes de emergencia
- Seguimiento y medición
- No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas
- Auditorías internas

En todo archivo de este control de registros el responsable de Gestión Ambiental tiene en cuenta y se responsabiliza al mismo tiempo de su puesta al día, así como de la conservación de los mismos durante un periodo, indicado en el documento "Control de los Registros".

4.4.7.5 Auditoría Interna:

El Servicio Posventa tiene establecido un programa y un procedimiento para la realización de Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.

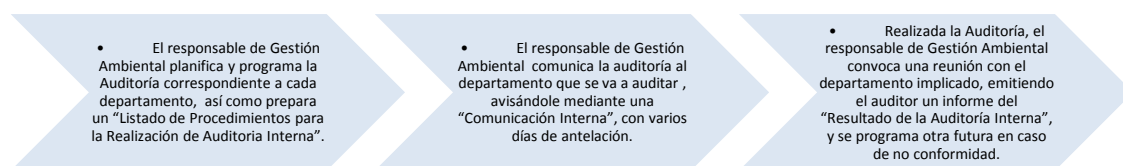
En dicho procedimiento se define el alcance de la Auditoría, la frecuencia con la que se va a realizar y la metodología a aplicar, así como las responsabilidades y los requisitos para llevar a cabo dichas Auditorías. Se debe informar de los resultados a la Gerencia.

Las conclusiones extraídas suponen una mejora en la aplicación de un procedimiento o de un proceso, siendo el complemento indispensable de un dispositivo de mejora continua.

La Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental se realiza con carácter preventivo, siguiendo un Plan de Auditorías previamente establecido.

Este plan detalla las áreas o secciones que serán auditadas en las fechas o momentos específicos, el personal que las realiza y la cualificación de éstos. Aparte de las fechas fijadas en este plan, El Servicio Posventa puede establecer otras por motivos específicos y concretos en el momento que considere oportuno.

El Departamento de Gestión Ambiental es el responsable de realizar las Auditorías internas. En el supuesto de que no pudiera realizarlas, se contratará a consultores externos para tal fin.



El perfil del Auditor Interno de Gestión Ambiental debe ser, según el criterio del Servicio Posventa, el siguiente: Conocimiento y experiencia en el sector y haber realizado curso de formación de Auditor interno. El personal externo contratado para realizar la Auditoría interna, deberá justificar su experiencia en Medioambiente, o bien haber realizado un curso de Auditor.

El plan de auditorías detalla las Áreas o Secciones que son Auditadas en las fechas o momentos específicos y el personal que las realiza. En el Plan de Auditorías buscamos que el nivel del cumplimiento Ambiental obtenido en cada Área o Sección alcance el grado previsto en nuestro Manual de Gestión Ambiental.

Tabla de áreas auditadas:

DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	AUDITOR
Dirección	Anual	Externo
Administración/Caja	Anual	Interno-externo
Taller	Anual	Interno - externo
Dto. Gestión Ambiental	Anual	Externo

4.4.8 Revisión por la Dirección:

La Dirección, revisa el “Programa Ambiental”, anualmente, para garantizar que sigue siendo conveniente, idóneo y efectivo. Estas revisiones concluirán si el Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa VW debe mantenerse invariable o debe ser modificado, cambiando, añadiendo o eliminando partes del Manual de Gestión Ambiental o de los Procedimientos Ambientales.

Mediante el documento “Revisión por la Dirección” se revisa la gestión y se garantiza la información necesaria para permitir a la Dirección llevar a cabo esta evaluación. Este documento revisa el grado de cumplimiento y los objetivos alcanzados de los siguientes aspectos:

- Resultado de auditorías internas
- Evaluación y cumplimiento legal
- Cumplimiento de la política, objetivos y metas establecidos
- Análisis de modificaciones en la legislación o normativa aplicable
- Cambios en el sistema de gestión ambiental, en las actividades o política
- Análisis de los informes de no conformidad
- Sugerencias o reclamaciones de los clientes, proveedores y partes interesadas.
- Análisis de acciones correctivas
- Análisis de acciones preventivas
- Propuestas de mejora y de mejoras tecnológicas introducidas
- Plan de formación ambiental
- Análisis de revisiones previas del sistema
- Seguimiento y medición del sistema de gestión ambiental y evaluación de su eficacia

Para completar “La Revisión por la Dirección” necesitamos también elaborar el documento de “Propuestas de mejora de recursos” cuyo objetivo es la Mejora Continua de la Gestión Ambiental, teniendo como consecuencia la mejora en la organización, instalaciones y recursos para conseguir mejorar las condiciones de trabajo y de cuidado ambiental.

Se establece con una periodicidad anual. Si existen cambios en la legislación o normativa aplicable, cambios en la política, cambios de objetivos y metas Ambientales del Servicio Posventa VW o antes de la aprobación de los presupuestos anuales para contemplar las partidas presupuestarias o resultados de las revisiones anteriores que así lo aconsejen, se podrá establecer una revisión en un plazo inferior a un año.

La revisión del Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de la Dirección del Servicio Posventa, realizándola como responsable de Gestión Ambiental. En la Revisión por la Dirección” se incluyen las decisiones y acciones tomadas relacionadas en los posibles cambios que requiriera el Sistema de Gestión Medioambiental. La “Revisión por la Dirección”, será distribuida por la Dirección a todos los departamentos involucrados para que dispongan de una copia controlada del mismo.

“Las actas de la Revisión por la Dirección” actúan como registros de la misma y se guardarán durante tres años. Cada 3 meses la Dirección convocará a reunión a los departamentos de Gestión Ambiental y Taller y a la Administración al término de la última reunión y así lo constará en el “Acta de Reunión”

5. Metodología de trabajo

En cuanto a la Metodología de trabajo, se han establecido 3 fases:

5.1 Implantación de la norma ISO 14001 para la gestión ambiental.

Dentro de esta fase se concretarán los siguientes puntos:

- Análisis y evaluación de la Situación Medioambiental
- Descripción de la empresa y organización de la misma
- Legislación ambiental
- Realización del diagnóstico Medioambiental

5.2 Diseño y desarrollo del manual de gestión ambiental y sus procedimientos

- Política ambiental
- Identificación y selección de procesos y aspectos ambientales
- Planificar las competencias formación ambiental
- Desarrollar el control de la documentación y su comunicación
- Verificación del sistema de gestión ambiental
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Revisión por la Dirección
- Establecimiento de Indicadores, Objetivos y Metas Medioambientales

5.3 Auditorías internas: planificación y evaluación del sistema de gestión ambiental.

Se realizarán Auditorías periódicas del Sistema de Gestión Medioambiental sobre la base de los cuestionarios establecidos por los Organismos Certificadores o el Departamento de Gestión Ambiental, según el departamento a auditar, con el fin de asegurarnos la perfecta implantación y Gestión del Plan Medioambiental, y también para asegurar la Certificación de la Organización.

6. Estudio Económico:

6.1 Costes de equipo

MATERIAL DIVERSO	PRECIO
RENOVACIÓN ETIQUETADO DE RESIDUOS	50€
MATERIAL DE OFICINA	25€
EDICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	50€
TOTAL COSTE DEL MATERIAL DIVERSO	125€

El calibrado de equipos y la compra de equipos y utillajes, por ser un punto en común con el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, ya implantado en el Servicio Posventa no se tomará en cuenta en el coste de equipos del diseño e implantación del Sistema de Gestión Ambiental.

6.2 Costes de personal

El coste de la realización de la creación e implantación del Sistema de Gestión Medioambiental por parte de un Ingeniero Técnico se detalla a continuación:

ACTIVIDAD	HORAS	TOTAL(25€/HORA)
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	3	75€
RECOPILACIÓN Y ESTUDIO DE LA NORMATIVA APLICABLE	20	500€
REVISIÓN INICIAL	80	2.000€
EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES	20	500€
REDACCIÓN DE LA POLÍTICA AMBIENTAL	2	50€
REDACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	50	1.250€
REDACCIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS E IMPLANTACIÓN	150	3.750€
AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	16	400€
COSTE HORAS INVERTIDAS INGENIERO	341	8.525€

Nº VIAJES (IDA Y VUELTA) AL SERVICIO POSVENTA	KILÓMETROS HASTA EL SERVICIO POSVENTA	PRECIO EUROS POR KILOMETRO	TOTAL GASTOS DE KILOMETRAJE
16	12	0,40€	76,80€

El coste total del servicio prestado por el Ingeniero Técnico para el diseño e implantación del Sistema de Gestión Ambiental asciende a 8.601,80 euros.

El Responsable de Gestión Ambiental es, en nuestro Servicio Posventa, el Director de Posventa y de momento no se espera ningún cambio a este respecto. Así que el coste total del personal será igual al coste total del diseño e implantación realizado por el Ingeniero Técnico.

6.3 Costes de Obtención de Certificados y Costes del mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental y Certificados Y Otros.

Para la obtención de los costes de Certificación y mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental y Certificados preguntamos a dos empresas acreditadas para otorgar la Certificación de la ISO 14001 e hicimos la media de los presupuestos que nos calcularon para nuestro Servicio Autorizado, resultando un valor de 4.325 euros incluidos los 3 años de seguimiento tras la Certificación. Cada 5 años se ha de solicitar a empresas acreditadas la medición, registro y comunicación al INAGA de las emisiones a la atmósfera de la cabina de pintura, por estos trabajos la empresa acreditada nos cobró 425 euros.

El coste de la formación medioambiental de los empleados del Servicio Posventa puede ser muy variable dependiendo de si es presencial u online y si es impartida por el Responsable de Gestión Ambiental o por consultoría externa. Si estimamos, para los cursos online o presencial impartidos por personal interno, una media de 6 horas de formación anuales por alumno a 15 euros la hora, resulta un total de: 6 horas*15 alumnos*15 euros/hora y alumno= 1.350 euros al año. Para la formación presencial u online impartida por consultorías externas estimamos un coste de 120 euros por curso y alumno. Si hacemos uno de estos cursos al año el coste total, si fueran todos los empleados, sería de 1.800 euros al año. Según estas estimaciones el coste total de la formación ambiental al año ascendería a 3.150 euros al año.

El coste derivado de la gestión de residuos ascendió el último año a 4.220 euros. Este valor es el resultado de la suma de las facturas emitidas por los gestores acreditados, por la recogida de los distintos residuos y el mantenimiento de equipos y contenedores suministrados por dichos gestores para su correcto almacenamiento, durante el año 2014.

Estos costes se resumen en la siguiente tabla:

COSTES DE CERTIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	4.325 EUROS
COSTES DE MEDICIONES (EMISIONES A LA ATMOSFERA)	425 EUROS
COSTES DE FORMACIÓN	3.150 EUROS
COSTES DERIVADOS DE LA GESTIÓN DE RESIDUOS	4.220 EUROS
TOTAL COSTES	12.120 EUROS

6.4 Subvenciones y ayudas

A través del Link: http://www.ipyme.org/_layouts/15/ipyme/guiaayudas.aspx?CCAA=2, se pueden consultar todas las ayudas en vigor en Aragón. De su consulta hemos obtenido las siguientes ayudas y subvenciones de las que se puede beneficiar nuestro Servicio Posventa tras la implantación del Servicio Posventa y en vigor hasta el 31 de Diciembre 2015:

- Subvención regulada en el Decreto 70/2013, de 30 de Abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones para la

creación, consolidación y mejora del empleo y de la competitividad en cooperativas y sociedades laborales.

- Se establecen las bases reguladoras y convocatorias del programa de ayudas para actuaciones de eficiencia energética en PYME y en gran empresa del sector industrial (MINETUR).

En un primer momento y con fecha, Julio 2015, nuestro servicio posventa podría en ambas subvenciones solicitar ayuda para:

- La renovación de sistemas informáticos más eficientes energéticamente y que consumieran menos papel que las 3 impresoras matriciales que se usan actualmente. La primera de estas subvenciones citadas también incluye ayudas a la asistencia técnica.
- La contratación de un nuevo empleado que asumiera las funciones del Responsable de Gestión Ambiental, en la actualidad asumidas por el Director de Posventa y Gerente.

Cualquier inversión futura que se derive de la revisión del Sistema de Gestión Ambiental debe comprobarse si existe o no subvención o ayuda para su implantación. Si existen ayudas o subvenciones se deben comunicar a la Dirección y/o Gerencia y solicitar aquellas que hayan sido autorizadas.

6.5 Ingresos estimados por la implantación del sistema de gestión ambiental

Si se implanta este sistema siguiendo totalmente la normativa, el Servicio Posventa se posicionará como socialmente responsable, diferenciándose de la competencia y reforzando, de manera positiva, su imagen ante clientes y consumidores. Optimizará la gestión de recursos y residuos y reducirá los impactos ambientales negativos derivados de su actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

A priori es muy difícil determinar cuáles serán los ingresos por la implantación del Sistema de Gestión Ambiental pero podemos asegurar que económicamente, además de potenciar la innovación y la productividad, el Servicio Posventa tendrá la posibilidad de reducir costes de la gestión de residuos o primas de seguros, reducir el riesgo de sanciones, tener mayor acceso a subvenciones y otros tipos de financiación o disminuir los riesgos laborales motivando al personal.

6.6 Financiación

La inversión total inicial de la implantación del sistema de gestión ambiental asciende a 20.846,810 euros. Debido a la liquidez económica actual que tiene el Servicio Posventa, no se estima necesario la financiación de dicha cantidad por ninguna entidad bancaria, ahorrándonos así los intereses que se derivarían del préstamo de dicha cantidad, y por tanto disminuimos también el importe de los costes totales de la implantación del sistema de gestión ambiental, haciendo su implantación más rentable para el Servicio Posventa VW.

6.7 Análisis económico

La Rentabilidad es directamente proporcional a los beneficios e inversamente proporcional a la inversión realizada para el diseño e implantación del Sistema de Gestión Ambiental. . La inversión es la suma resultante de los costes de personal, más los costes de material y los costes de certificación, formación y mantenimiento del sistema de gestión ambiental y certificados. Los beneficios son difíciles de calcular cuando todavía no tenemos ningún dato real, tras la implantación del sistema de gestión ambiental,

del aumento en el número pasos de taller e ingresos por la mejora en la gestión de residuos y la reducción en el gasto de recursos (luz, agua y combustible).

$$\text{Beneficios} = \text{Ingresos totales} - \text{Costes totales}$$

La inversión total inicial para la implantación del sistema de gestión ambiental asciende a 20.846,80 euros.

Por la gestión de residuos en el 2014 obtuvimos los siguientes ingresos de 2.230 euros, procedentes de la gestión de baterías, aceite y aluminio.

Si estimamos 2 entradas semanales más al taller por la implantación del sistema de gestión ambiental y estimamos 250 euros de media por paso de taller, al año (52 semanas/año) supone 13.000 euros

Ingresos totales = ingresos por la gestión de residuos + ingresos por entradas al taller más al año (2 entradas semanales más)

$$\text{Ingresos totales} = 2.230 \text{ €} + 26.000 \text{ €} = 28.230 \text{ euros}$$

$$\text{Beneficios} = 28.230 \text{ €} - 20.846,80 = 7.383,20 \text{ €}$$

$$\text{Rentabilidad} = \text{beneficios} / \text{inversión} * 100$$

$$\text{Rentabilidad} = 7.383,20 / 20.846,80 * 100 = 35,42\%$$

Un incremento en la facturación de 400 euros semanales durante un año, ya sea fruto de un aumento del número de pasos de taller o fruto de un aumento en la facturación por paso de taller, sería suficiente para obtener una rentabilidad superior al 10%. Este incremento en la facturación puede conseguirse fácilmente e incluso superarse y llegar a la rentabilidad del 35%. Con estos resultados, el primer año de implantación del sistema de gestión ambiental ya se amortizaría la inversión inicial.

A razón de estos datos podemos afirmar que la implantación del sistema de gestión ambiental en el Servicio Posventa VW es viable y rentable.

7. Conclusiones

El diseño y posterior implantación de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la ISO 14001 ha permitido al Servicio Posventa:

- Mejorar su gestión de residuos y resto de aspectos ambientales proporcionándole procedimientos que le ayudan a:
 - Identificar los que de ellos son significativos y merecen un especial control y realizar acciones de mejora.
 - Minimizar su impacto disminuyendo la cantidad de ellos generados, su peligrosidad y almacenándolos correctamente y conforme a la ley en el caso de los residuos.

- Registrar y archivar los documentos necesarios para su correcta gestión, evaluación y revisión.
- Mejorar la formación y compromiso del personal del Servicio Autorizado con respecto a su gestión ambiental proporcionándole procedimientos que le ayudan a:
 - Desarrollar sus tareas conforme a la política ambiental de la empresa.
 - Identificar sus necesidades formativas en materia ambiental.
- Asegurar y actualizar los requisitos legales necesarios para desarrollar su actividad conforme a la legislación vigente.

El diseño de un Sistema Ambiental basado en la ISO 14001, y su posterior implantación es el primer paso para obtener la certificación de esta norma internacional, y certificarse en esta norma le va a permitir:

- Diferenciarse de todos aquellos talleres libres o Servicios Posventa de otras marcas y de la misma marca que no la posean.
- Tener opción a concursos, ayudas y subvenciones cuyo requisito sea que cumplan con esta certificación.
- Adelantarse a la política interna de la marca y estar certificado en las dos normas ISO: 9001 y 14001
- Mejorar continuamente su gestión ambiental
- Mejorar su rentabilidad

El éxito o no de trabajar conforme a este sistema de gestión ambiental dependerá del grado de compromiso e implicación que adquiera con él la gerencia y todo el personal del Servicio Posventa. Este trabajo aporta al Servicio Posventa las instrucciones necesarias para su correcta implantación y es responsable la gerencia del Servicio Posventa de aportar las herramientas para su implantación y responsable toda la organización del Servicio Posventa de llevarlo a cabo con éxito.

8. Bibliografía

8.1 Direcciones de internet:

- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
www.magrama.gob.es
- Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA).
www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Organismos/InstitutoAragonesGestionAmbiental.
- Confederación de Empresarios de Aragón (CREA).
www.crea.es
- Confederación Española de la Pequeña y Mediana Empresa (CEPYME).
www.cepyme.es
- Observatorio Medioambiental de Aragón (OMA).

www.omaaragon.org

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE).
www.boe.es
- Boletín Oficial de Aragón.
www.boe.aragon.es
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE).
www.idae.es
- Dirección General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa.
www.ipyme.org
- FREMAP, Mutua colaboradora con la Seguridad Social.
www.fremap.es
- Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
www.enac.es
- Bureau Veritas.
www.bureauveritas.es
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
www.aenor.es
- Ayuntamiento de Monzón.
www.monzon.es
- Códigos de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE). www.codigocnae.es
- ISO 14001 Gestión Medioambiental-Normas ISO.
www.normas-iso.com

8.2 Documentos corporativos del grupo VW:

- Manual de Organización y Servicio (MOS)
- Manual de Protección Medioambiental
- Fichas técnicas de productos
- Estándares de Posventa
- Directriz de Certificación



Escuela Politécnica Superior Huesca

Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW

María Dolores Navarro Donaire

VOLUMEN 2 / 5

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. SITUACIÓN AMBIENTAL INICIAL

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE:

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.	3
3. Situación ambiental inicial:	4
3.1 Descripción de la empresa.....	4
3.2 Aspectos ambientales:	16
3.2.1 Generación y gestión de residuos.....	24
3.2.2 Contaminación atmosférica.....	34
3.2.3 Contaminación de suelos y vertidos.	37
3.2.4 Ruido.	39
3.2.5 Consumo de recursos.	40
3.2.6 Preparación y respuesta ante emergencias.	41
3.3 Disposiciones legales.	41

1 INTRODUCCIÓN

Las empresas tras la creciente demanda de exigencias ambientales tanto a nivel social como legal les resulta necesario el uso de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa. Esta integración se consigue con la implantación de un sistema de gestión ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001. Esta norma propone una estructura similar a los Sistemas de Gestión de Calidad, ISO 9001, y Seguridad y Salud Laboral, OHSAS 18001, proporcionando además la posibilidad de integrar los tres sistemas en uno solo, con lo que se consigue optimizar los procesos, reducir los tiempos de auditorías y costes.

La norma ISO 14001 permite la aplicación de un plan de manejo ambiental a cualquier organización y fue creada por la Organización Internacional para la normalización (ISO). Con esta certificación se pretende reducir el impacto de nuestras actividades en el medio ambiente. En algunos casos una certificación ISO 14001 solo significa que la empresa ha desarrollado un plan de protección ambiental y que está cumpliendo con la legislación vigente en materia ambiental, mientras que para otras implica mucho más. Esta implicación depende en gran medida del compromiso con el medio ambiente que asuma el Servicio Posventa.

Dado que cada vez más empresas están obteniendo la certificación ISO 14001, es posible que esta norma no sea un factor determinante para obtener una mayor ventaja en comparación con el resto de talleres y Servicios Posventa VW, pero le puede traer beneficios internos, como por ejemplo: reducir el uso de materias primas y energía y mejorar la gestión de residuos. Además, según circulares corporativas internas, y sin fecha prevista de aplicación, la marca VW, quiere incorporar a sus requisitos para mantener el contrato con los servicio posventa VW, que éstos además de obtener y tener vigente la certificación ISO 9001 se certifiquen en la ISO 14001.

2 OBJETIVOS

Cumplir con los estándares de la marca, cuando la ISO 14001 sea obligatoria y también cumplir con la legislación vigente en materia medioambiental serían los objetivos más prioritarios para la permanencia de nuestro Servicio Posventa en la marca VW y el mantenimiento de nuestras actividades.

Otro objetivo es conocer y mejorar nuestro comportamiento ambiental a través de procedimientos y métodos de trabajo que serán asumidos como una tarea más dentro de la organización.

Documentar todas nuestras actuaciones en materia ambiental para demostrar el correcto cumplimiento con los requisitos de este sistema de gestión y así poder validar nuestro cumplimiento a través de una auditoría y obtener la certificación en la ISO 14001 por una empresa certificadora acreditada.

Otros de nuestros objetivos son:

- Lograr el acceso a nuevas oportunidades de negocio.
- Poder colaborar con empresas que han implantado un sistema de gestión medioambiental.
- Mejorar nuestra competitividad en relación con el resto de empresas del sector.
- Tener acceso a concursos públicos, para los cuales se establece como requisito la implantación de un sistema de gestión medioambiental.

- Lograr un ahorro de costes mediante la optimización de recursos y materias primas.
- Reducir y mejorar nuestra gestión de residuos.
- Prevenir riesgos contaminantes.

3 SITUACIÓN AMBIENTAL INICIAL

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Nuestro servicio autorizado VW, situado en el Polígono Industrial La Armentera, pertenece al municipio de Monzón, y se puede acceder a él por la carretera nacional 240. Se fundó en 1962 y trabajamos con 5 marcas del grupo VW.

En la siguiente URL de google maps podemos ver un mapa de su ubicación:
<https://goo.gl/maps/mGAVg>

Se fundó en 1962 y trabajamos con 5 marcas del grupo VW. Su actividad es la venta y reparación de vehículos automóviles, por lo que se distinguen dos áreas de negocio. Estos son sus correspondientes departamentos y datos de facturación:

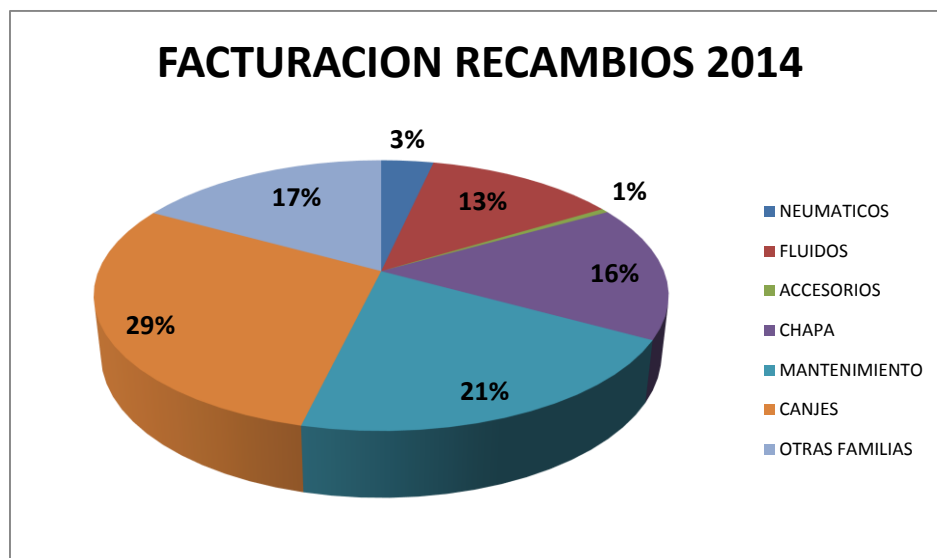
- Venta de vehículos turismos y comerciales:
 - Vehículo nuevo.
 - Vehículo de ocasión.

La facturación del año 2014 tanto de vehículo nuevo como usado fue de 3.500.000 de euros muy lejos de los 11.000.000 de euros facturados en 2008.

- Posventa:
 - Taller mecánica y electricidad.
 - Chapa y pintura.
 - Recambios.
 - Gestión de residuos.
 - Reacondicionamiento vehículo.

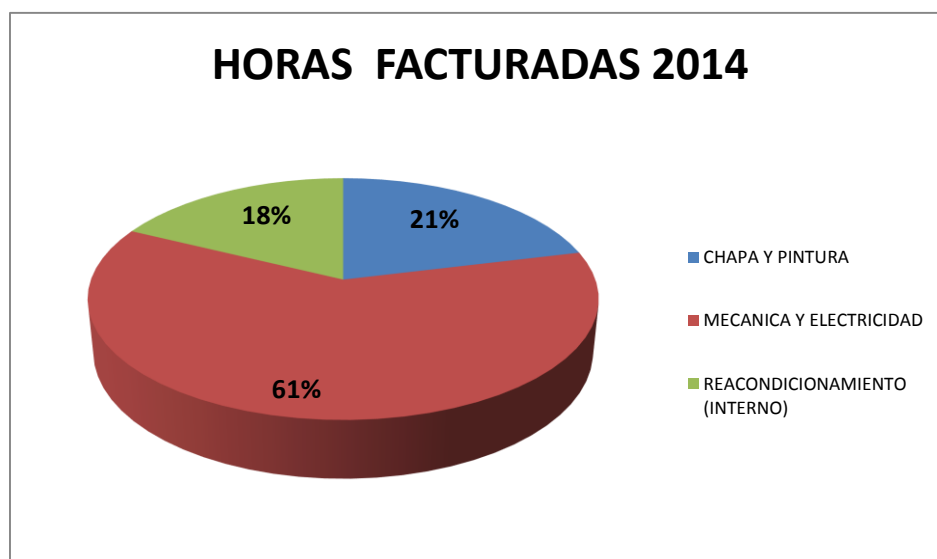
La facturación en recambios fue:

TIPO RECAMBIO	FACTURACION 2014
NEUMATICOS	21.000
FLUIDOS	77.000
ACCESORIOS	3.000
CHAPA	97.000
MANTENIMIENTO	124.500
CANJES	175.500
OTRAS FAMILIAS	102.000
TOTAL	600.000



La facturación de taller fue:

SECCIÓN	TOTAL HORAS DE MANO DE OBRA 2014
CHAPA Y PINTURA	1.814
MECÁNICA Y ELECTRICIDAD	5.228
REACONDICIONAMIENTO (INTERNO)	1.520
TOTAL SECCIONES	8.562



Por estos datos y número de entradas diarias en taller, el grupo VW nos incluye dentro de un determinado grupo de referencia, el de pequeño servicio posventa VW. Para cada grupo de referencia, VW marca el cumplimiento de determinados objetivos. De la consecución o no de estos objetivos dependerá el cobro de determinados incentivos por parte del pequeño servicio posventa autorizado.

Nuestras instalaciones cuentan con una superficie de 6.000 metros cuadrados distribuidos en las siguientes áreas:

- Venta de vehículo nuevo, recepción de taller, taller, recambios, oficinas, sala de espera, aseos y vestuarios.
- Exposición de vehículos comerciales, recepción del material de recambios y lavadero.
- Ventas vehículo de ocasión y aulas formación.
- Área de reciclado y parking.

El siguiente croquis de nuestro servicio autorizado muestra la distribución indicada:

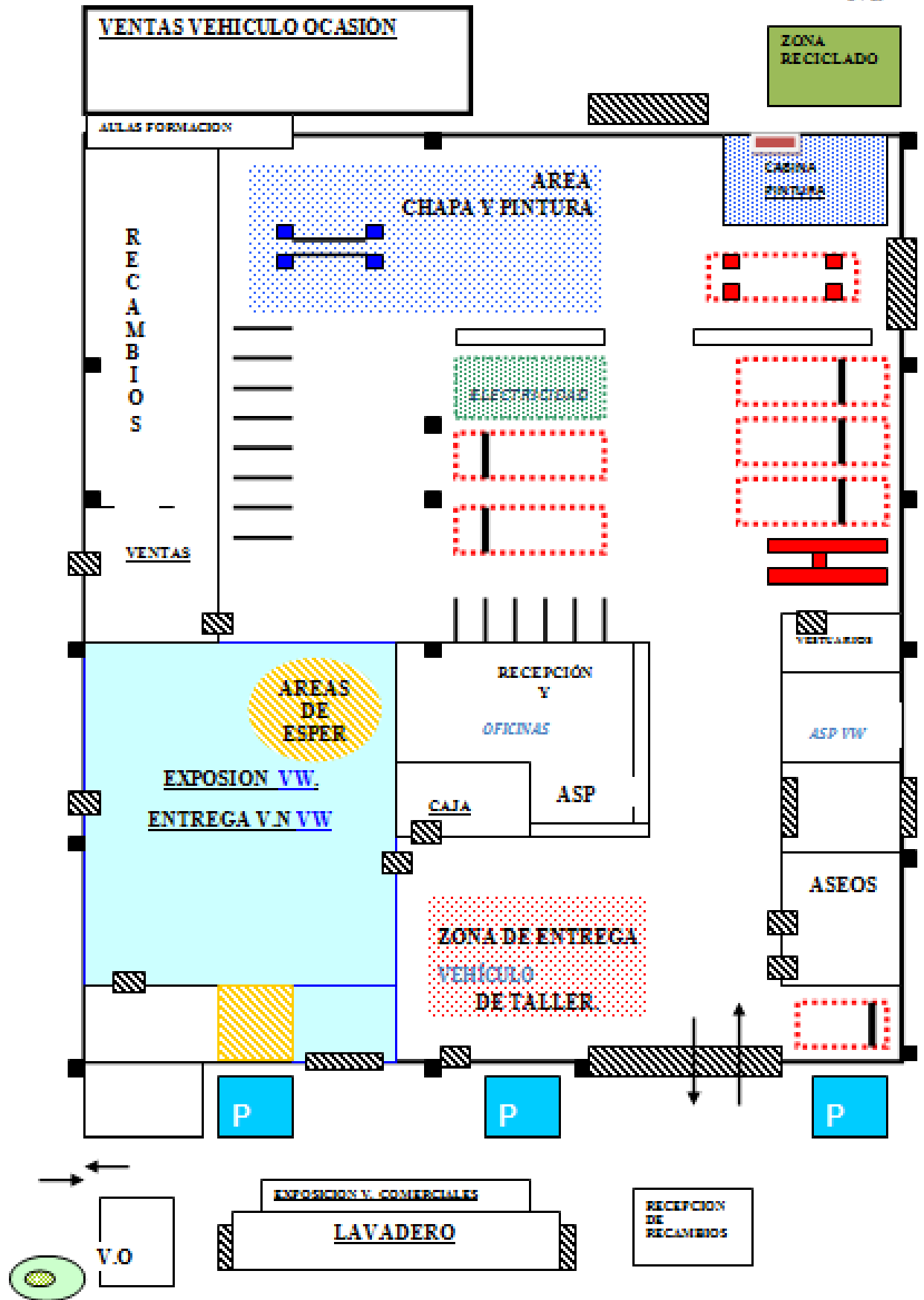
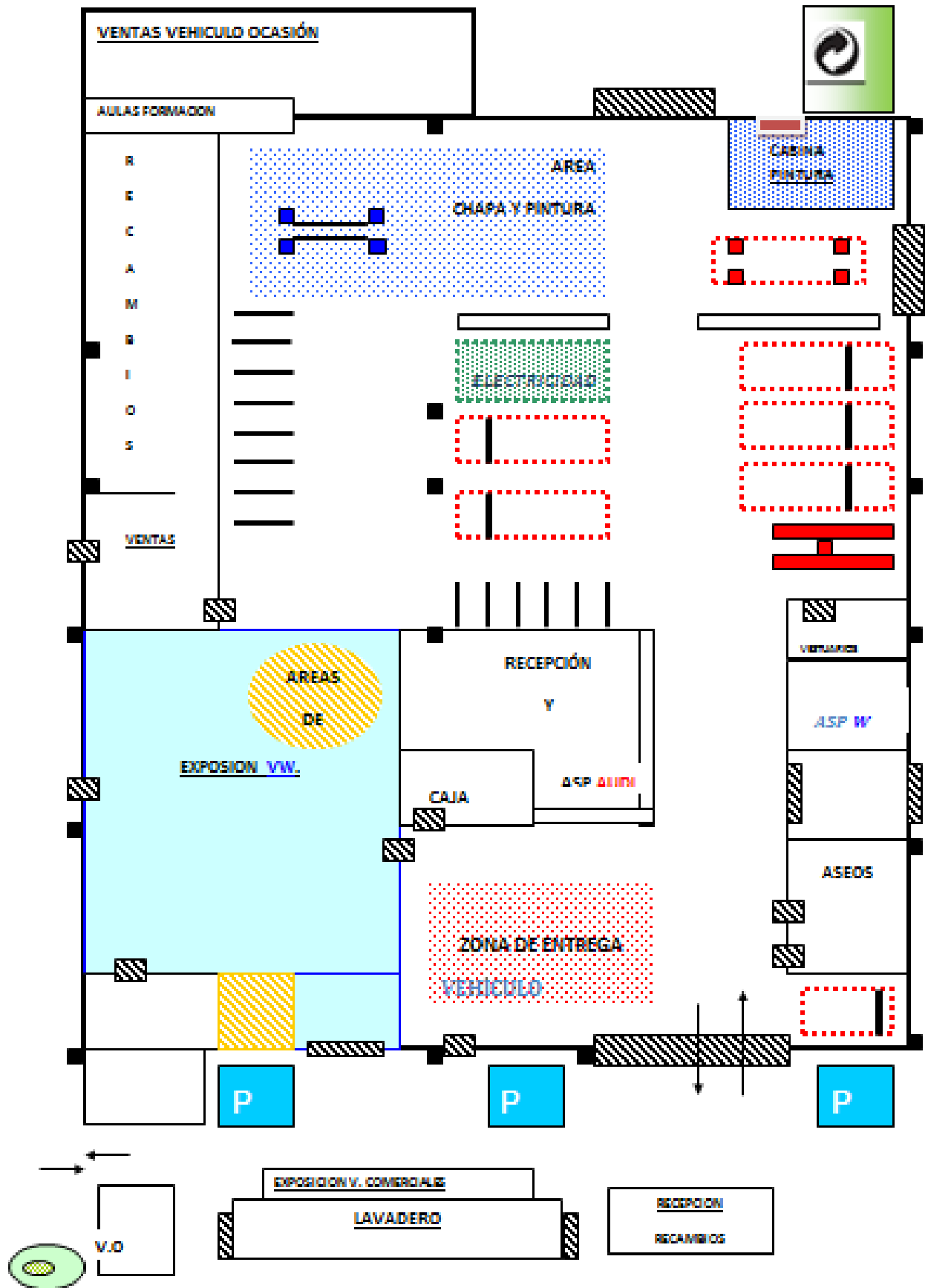


Imagen plano de las instalaciones del Servicio Posventa



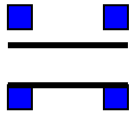
LEYENDA DEL CROQUIS DE LA INSTALACIÓN:



FOCO DE COMBUSTIÓN



ÁREA DE CHAPA Y PINTURA.



BANCADA.



ELEVADOR. (ÁREA DE TRABAJO)



ELEVADOR 3.500 Kg.



ÁREA DE ELECTRICIDAD DEL AUTOMÓVIL.



PANTÓGRAFO.



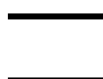
ÁREAS DE ESPERA.



ÁREA DE ENTREGA TALLER.



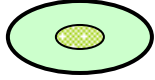
ENTRADAS, PEATONALES/ VEHÍCULOS.



ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS.



PARKING DE CLIENTES.



ZONA VERDE.



ZONA ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS.

ALMACÉN DE RECAMBIOS.

CAJA.

RECEPCIONES/ ASP. (ASESORES DE SERVICIO).

OFICINAS.

ASEOS.

LAVADERO Y EXPOSICIÓN DE VEHÍCULOS COMERCIALES.

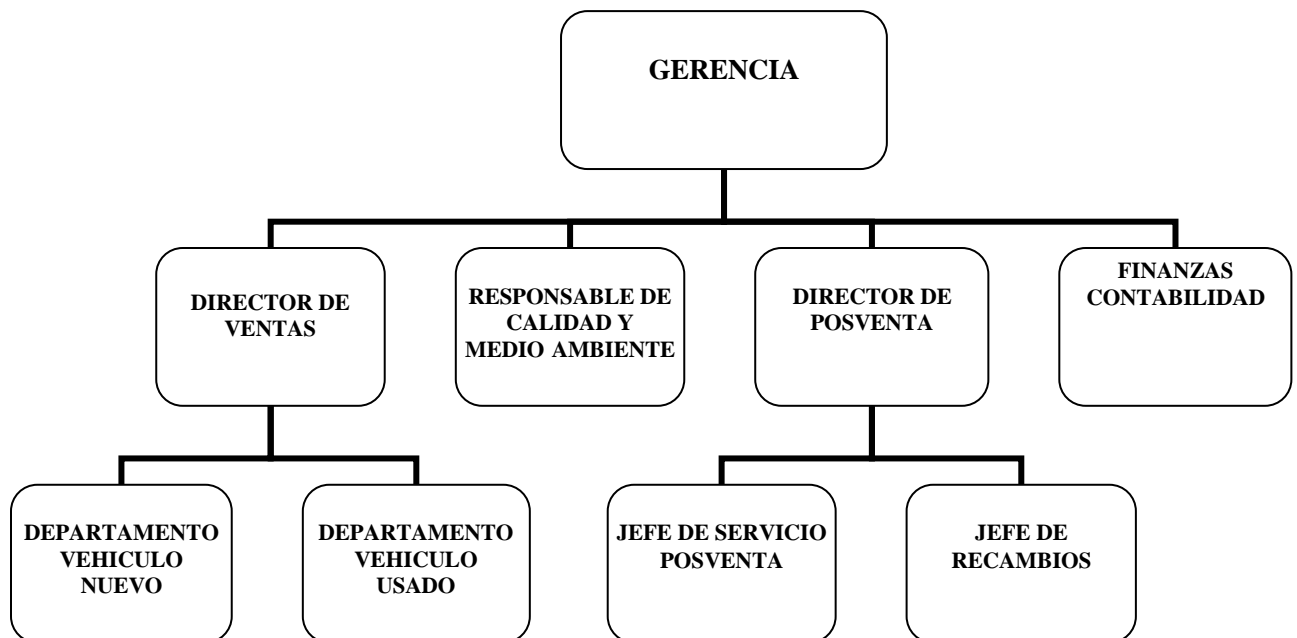
ZONA DE RECEPCIÓN DE RECAMBIOS.

EXPOSICIÓN VEHÍCULOS DE OCASIÓN Y AULAS FORMACIÓN.

A pesar de que nuestras instalaciones constan de 2 áreas diferenciadas: venta y posventa, el presente trabajo solo se aplicara al área del servicio posventa por ser en este área donde se generan mayor número de aspectos ambientales y por ser algunos de ellos comunes a los que se presentan en el área de ventas. Las medidas que se tomen en el área de posventa sobre estos aspectos comunes a ambas, se aplicarán también al área de ventas.

La estructura orgánica de nuestro servicio posventa autorizado viene dado por los siguientes organigramas, que reflejan de forma esquemática las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos y líneas de autoridad y asesoría.

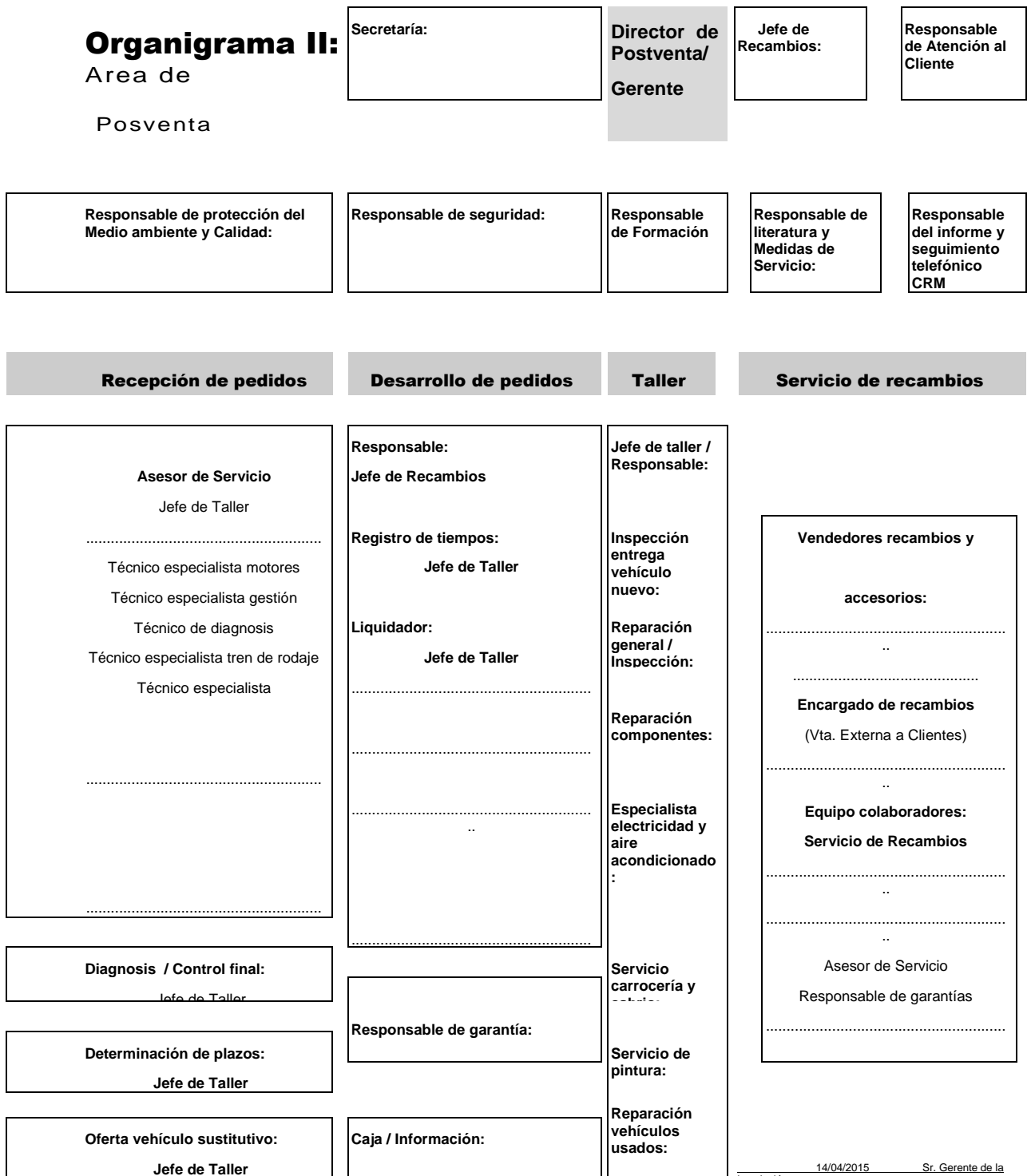
Organigrama I: “Organigrama conjunto de la empresa”



Fuente: Manual de Organización y Servicio VW (MOS)

Organigrama II:

Area de
Posventa



14/04/2015 Sr. Gerente de la

Fuente: Manual de Organización y Servicio VW (MOS)

Aunque todo el personal de la organización tiene que estar implicado en la gestión ambiental hay un puesto destacado dentro de la misma que merece mayor atención, el responsable de la protección medio ambiental. El grupo VW para este puesto cuenta con la siguiente descripción:



Medio Ambiental

Denominación del puesto: **Responsable de la Protección**

Descripción de puesto

Empresa:

Nombre del titular del puesto

Departamento: Área de Posventa.	Costes del puesto:
Superior directo: Gerente	El titular del puesto recibe instrucciones especializadas de:
Departamento / colaborador directamente subordinado: Área de Posventa.	El titular del puesto transmite instrucciones especializadas a: Departamento de Posventa.
El titular del puesto es sustituido por: Gerente	El titular del puesto sustituye a: Gerente

Derechos de firma / Poderes / Autorizaciones: Representa a la concesión ante estamentos oficiales; Ayuntamiento de Monzón, Guardia Civil, Seprona, DGA. Representa a la concesión ante los Gestores de Residuos.
--

Formación, experiencia profesional y conocimientos necesarios para el puesto: Estudios superiores en Dirección y Administración de Empresas. Conocimientos sobre prevención y riesgos laborales y protección del Medio Ambiente. Conocimientos sobre la legislación vigente en temas de Protección Medio Ambiental.
--

Funciones principales: 1. Responsabilidad del medio ambiente Supervisar la neutralización correcta de todos los residuos y sustancias de deshecho Ejecutar controles y medidas para la depuración de las aguas residuales Ejecutar controles y medidas para mantener limpio el aire y la protección ante el ruido Desarrollar e implantar procedimientos para la reducción de las sustancias de deshecho Informar al público y a los clientes sobre los esfuerzos realizados por la empresa para la protección del medio ambiente (¡imagen!) Informar a la dirección de la empresa en caso de detectarse peligros, deficiencias e irregularidades

2. Organización

Control permanente de los canales de evacuación
Examinar y escoger bajo los aspectos medioambientales a los proveedores de servicios
Participar en la decisión sobre la adquisición de combustibles y materiales de impacto medioambiental

3. Economía empresarial

Control permanente de los gastos de evacuación
Revisar regularmente las medidas económicas alternativas de protección medioambiental
Informar a la dirección sobre medidas de evacuación alternativas más económicas
Participar en la decisión sobre la adquisición de combustibles y materiales bajo el punto de vista de una evacuación económica

4. Personal

Informar a todo el personal sobre los peligros y las obligaciones en el tratamiento de materias peligrosas, sustancias de deshecho y residuos
Controlar el cumplimiento por parte de todo el personal de las normas para la protección del medio ambiente
Informar a la dirección sobre las medidas de formación e información necesarias
Preparar y llevar a cabo medidas de formación e información
Estrecha colaboración con otros encargados de la empresa (Ej. seguridad en el trabajo)

5. Directrices, leyes

Acopio de todas las leyes y decretos sobre la protección del medio ambiente que debe cumplir la empresa
Disponibilidad de literatura especializada, indicaciones y hojas de datos para los departamentos de la empresa afectados
Procurar los permisos necesarios
Comunicación a intervalos regulares con la administración competente
Participación en los actos de perfeccionamiento correspondientes

Tareas adicionales del titular del puesto conforme a sus conocimientos y sus aptitudes especiales:

Supervisar la recogida de los residuos de la Concesión.

Desarrollar procedimientos para la reducción de sustancias de deshecho.

Control permanente de los canales de evacuación, cumpliendo con la legislación vigente.

Participar en la adquisición de los componentes de impacto medioambiental.

Señalizar y adecuar las zonas de almacenamiento de residuos generados..

Estrecha colaboración con el responsable de Seguridad en el Trabajo y con .el jefe de taller

Interlocutor válido para las posibles inspecciones medioambientales.

Procurador y archivador de los permisos necesarios para la evacuación de residuos.

Actúa también como responsable de formación de Postventa/ DPV/ ASR/ y funciones como director de postventa.

Tareas / Representación en gremios, instituciones, comisiones :

Representa a la concesión ante la asociación de talleres y las instituciones dela zona.

Comparte responsabilidades de funciones de Director de Postventa/ Gestión Medio Ambiental/ Formación de Postventa y responsable de Atención al Cliente. Así como Responsable de Calidad del Departamento Postventa.

El titular del puesto actúa de forma autónoma y con responsabilidad propia en el marco de las tareas que le han sido asignadas. Al mismo tiempo lleva a cabo trabajos que debido a su carácter ocasional no están documentados en la descripción del puesto si bien sí que corresponden al puesto debido a su naturaleza.

Tiene el derecho de solicitar información sobre las tareas que le han sido asignadas, a sus superiores y recibirla. Informará sin que le sea solicitado a su superior inmediato sobre las situaciones importantes de su área de trabajo y transmitirá o conseguirá las informaciones cruzadas que sean necesarias para garantizar un proceso de trabajo sin fricciones.

Esta descripción del puesto tiene validez a partir del 16.06.215 ☐ Copia al titular del puesto/colaborador

Firmas:

Colaborador:	Superior:	Departamento de personal:
--------------	-----------	---------------------------

Fuente: Manual de Organización y Servicio VW (MOS).

3.2. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Cuando un cliente se pone en contacto con un servicio posventa VW para cualquier tipo de intervención debemos seguir los pasos indicados por el ciclo asistencial. La realización correcta de estos pasos y su consecución nos permite transmitir al cliente nuestro compromiso con la calidad en todos los procesos.

Ciclo asistencial del servicio posventa



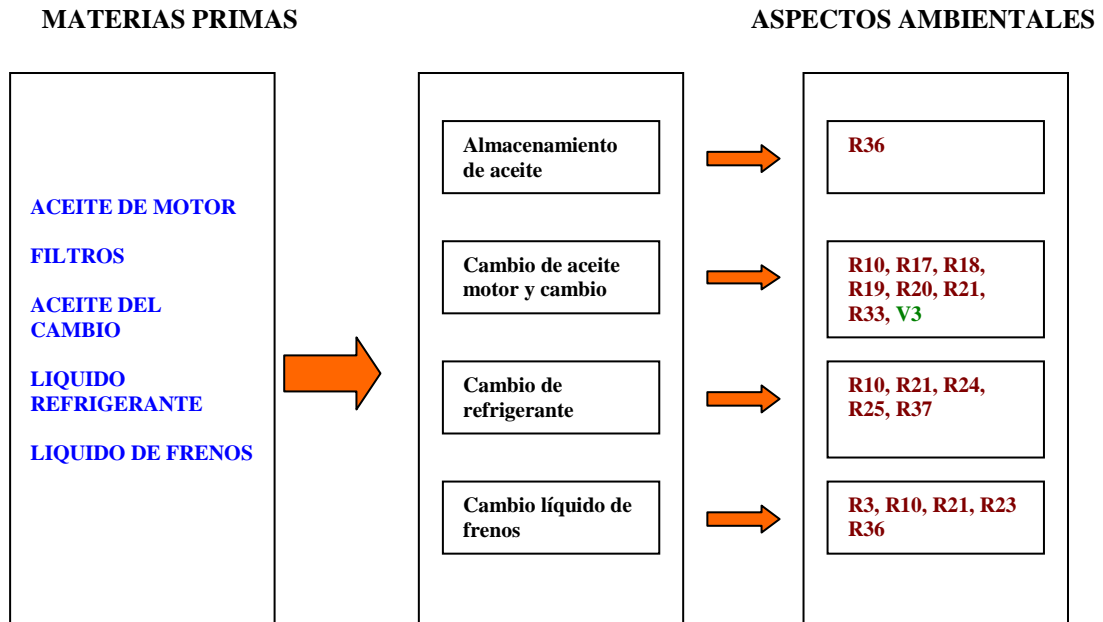
Fuente: Manual de Organización y Servicio VW (MOS)

Los pasos 1, 3, 6 y 7 se llaman externos y son aquellos en los que se tiene un contacto con el cliente. Los pasos 2, 4 y 5 son internos, el cliente no está presente. Desde el punto de vista ambiental en todo el ciclo asistencial debemos comprometernos, al igual que con la calidad de servicio, a que se perciba y se lleve a cabo una correcta gestión ambiental. Desde el grupo VW el empleo cada vez más frecuente de piezas de canje (recuperadas), y aceites y filtros que se sustituyen cada 30.000km. y la implantación de un proceso de recogida del material empleado en garantía para su reciclado, y que no es solicitado por el proveedor para su estudio, ayuda a mejorar nuestra imagen de marca y a la gestión del material usado en nuestros procesos posventa. Debemos dar a conocer a nuestros clientes nuestras acciones en pro- de mejorar nuestro compromiso con ellos y con el medio ambiente, tanto si está presente en el proceso como si no. Pero es en el paso 4, reparación, del ciclo asistencial donde se presentan todos los aspectos ambientales a considerar. Así pues el proceso de Reparación, al englobar todos los aspectos ambientales que se producen en el desarrollo del ciclo asistencial, será donde centraremos nuestro estudio. Los

aspectos ambientales son los recursos necesarios y las entregas al medio ambiente. En concreto, conforman el objeto de aplicación de la normativa ambiental, por su capacidad para interactuar con el medio ambiente y causar daños al entorno. Una reparación puede ser: de chapa o pintura, un cambio de líquidos, una reparación mecánica y/o eléctrica ó una combinación de varias de estas reparaciones. Cada una de ellas genera distintos tipos de residuos, ruidos, vertidos o emisiones, tal y como se pueden ver en los siguientes diagramas de flujos.

FLUJO 1: Cambio de líquidos

CAMBIO DE LIQUIDOS



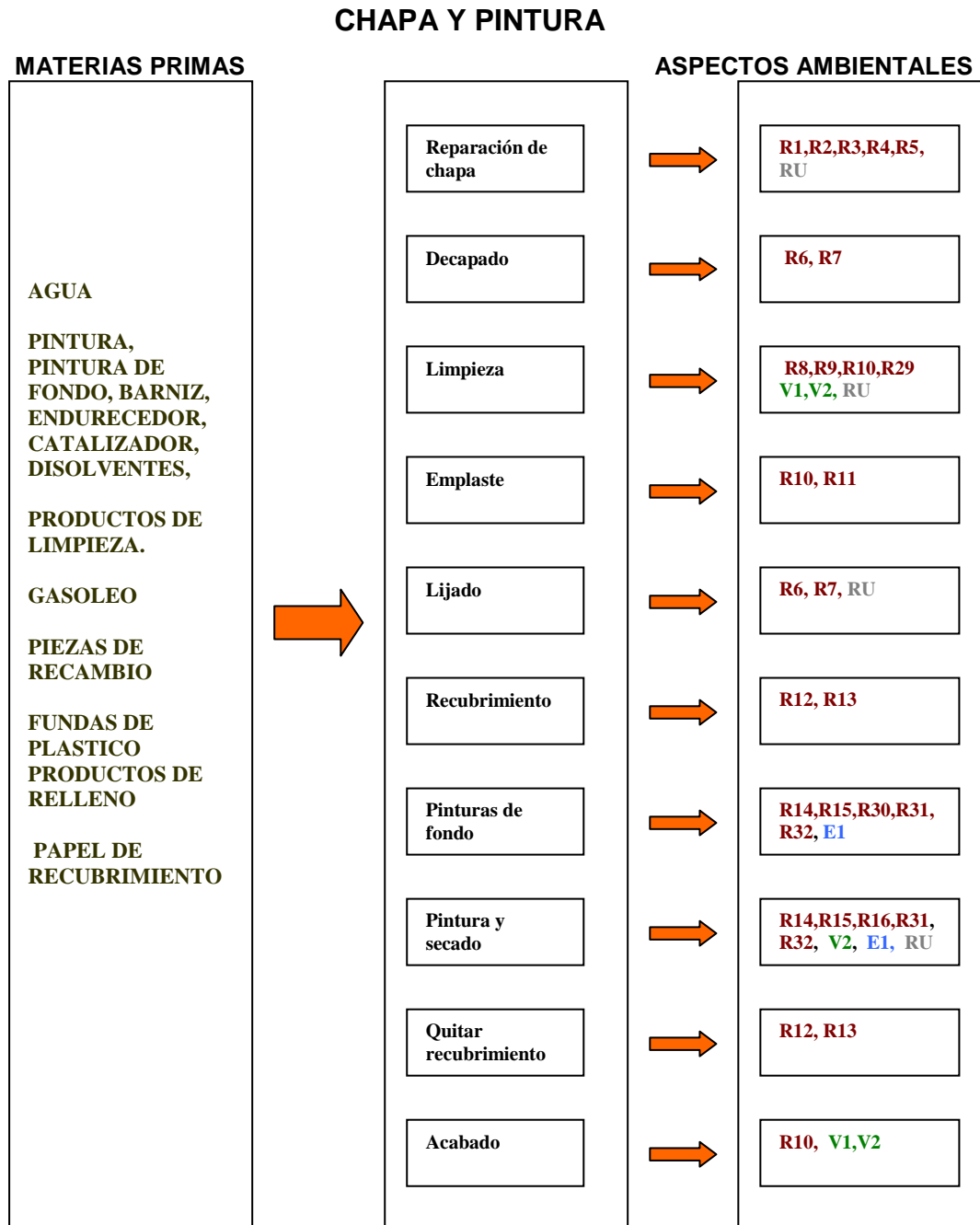
RESIDUOS:

- R3: piezas rotas o defectuosas
- R5: embalajes
- R10: productos agotados de limpieza
- R17: aceite de motor
- R18: residuos y posos del aceite cambiado
- R19: residuos de desengrasado
- R20: aceite nuevo residual
- R21: bidones y envases vacios
- R23: líquido de frenos residual
- R24: anticongelante desechado
- R25: catalizadores
- R26: filtros
- R33: residuos del cambio de aceite
- R35: residuos de aceites hidráulicos
- R36: residuos aceites lubricantes
- R37: residuos de aceite de cambio
- R40: toallas y papel usados.

VERTIDOS:

- V3: aguas residuales como aceites, grasas, jabones y detergentes.

Flujo 2: Chapa y pintura



RESIDUOS:

- **R1: plástico conformado de chapa**
- **R2: metal conformado de chapa**
- **R3: piezas rotas o defectuosas**
- **R4: vidrio conformado de chapa**
- **R5: embalajes**
- **R6: residuos de lijado y decapado**
- **R7: restos de lija de papel o disco lijadora**
- **R8: disolventes de limpieza agotados de equipos**
- **R9: disolventes agotados de desengrase**
- **R10: productos agotados de limpieza**
- **R11: residuos de emplaste y relleno**
- **R12: fundas de plástico**
- **R13: papel de recubrimiento**
- **R14: residuos de endurecedor/catalizador**
- **R15: pinturas; R16: residuos de disolventes de barnizado**
- **R29: residuos de disolventes y agestes de limpieza**
- **R30: residuos de base acuosa o disolvente producidos durante La imprimación**
- **R31: residuos de disolvente de dilución**
- **R32: residuos de pintura.**

VERTIDOS:

- **V1: aguas residuales de lavado de vehículos**
- **V2: vertidos Del agua de proceso.**

EMISIONES:

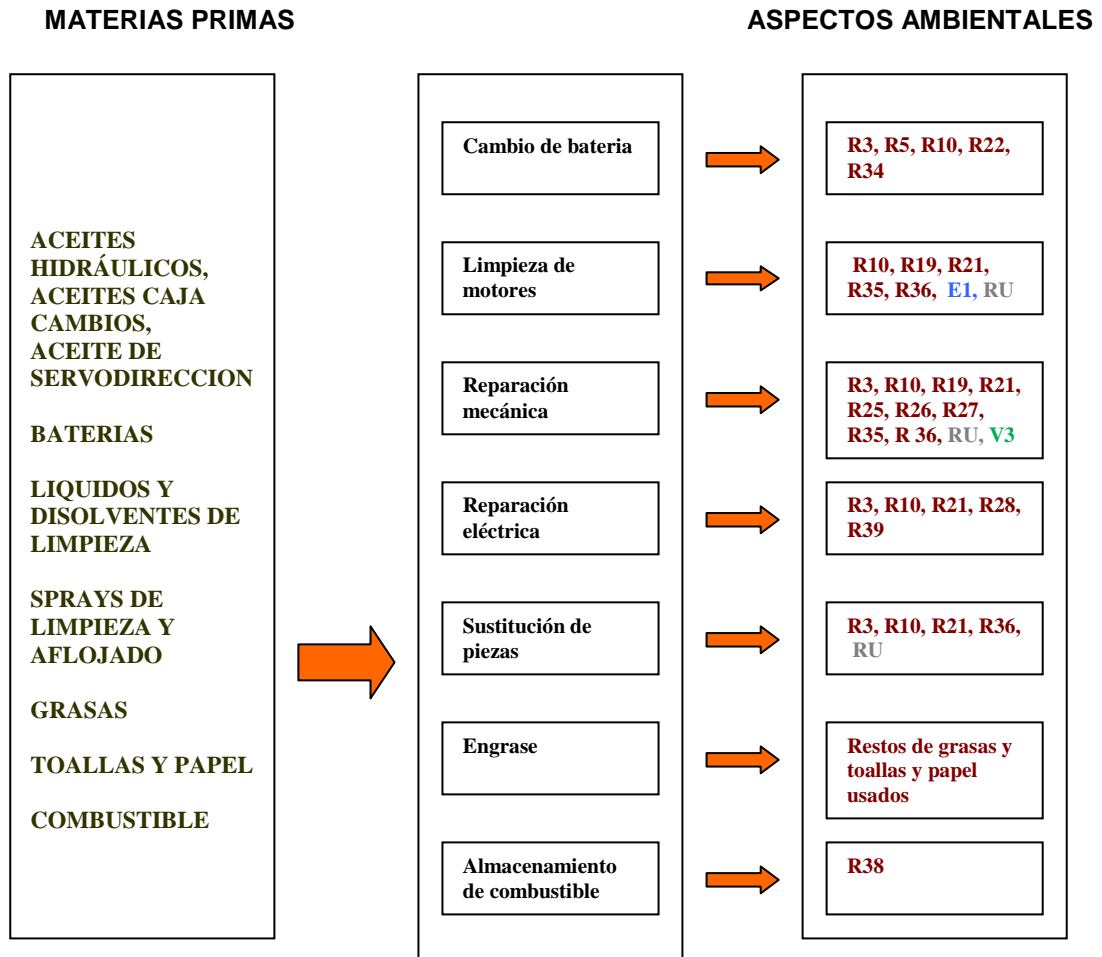
- **E1: emisiones de COV,s a la atmósfera.**

RUIDO:

- **RU: Ruido.**

Flujo 3: Reparación

REPARACIÓN



RESIDUOS:

- R3: piezas rotas o defectuosas
- R5: embalajes
- R10: productos agotados de limpieza
- R17: aceite de motor
- R18:resíduos y posos del aceite cambiado
- R19: residuos de desengrasado
- R20: aceite nuevo residual
- R21: bidones y envases vacíos
- R22: batería desechada
- R23: líquido de frenos residual
- R24: anticongelante desechado
- R25: catalizadores
- R26: filtros
- R27: neumáticos
- R28: cables
- R33: residuos del cambio de aceite
- R34: residuos de electrolito de batería
- R35: residuos de aceites hidráulicos
- R36: residuos aceites lubricantes
- R37: residuos de aceite de cambio
- R38: derrame de combustible
- R39: pilas usadas.

EMISIONES:

- E1: emisiones de COV,s a la atmósfera.

RUIDO:

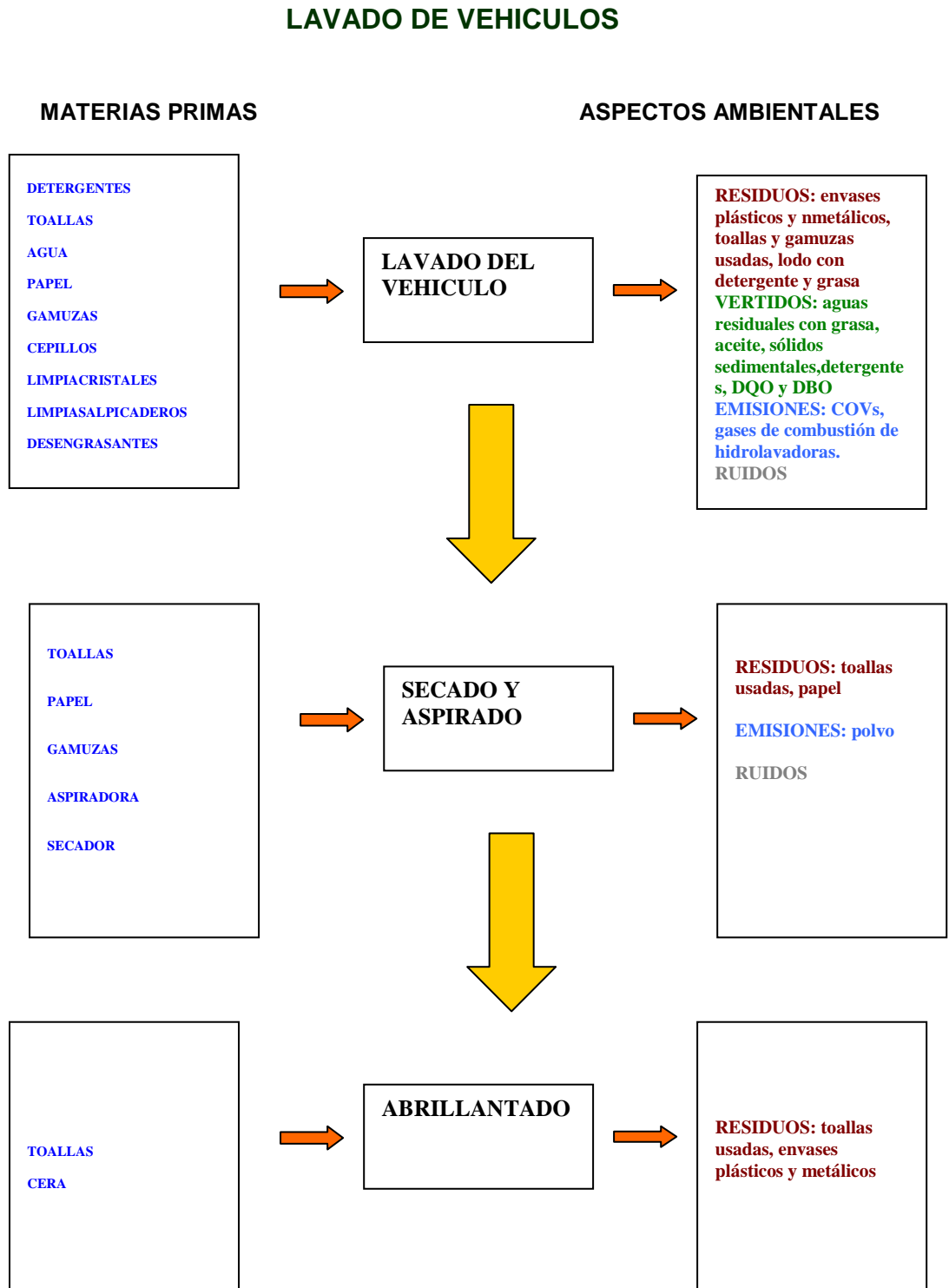
- RU : Ruido

VERTIDOS:

- V3: aguas residuales como aceites, grasas, jabones y detergentes.

También durante el lavado del vehículo se producen residuos, tal y como indica el siguiente diagrama de flujo.

Flujo 4: Lavado de vehículos



3.2.1 GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La definición legal de residuo es: “cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías que figuran en el anexo (de la Ley10/98), del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en la Lista Europea de Residuos (LER), aprobada por las Instituciones Comunitarias”. Partiendo de esta definición legal aparecen dos nuevos elementos a descubrir: las categorías de residuos que establece la ley de residuos y la Lista Europea de Residuos:

- Las categorías de residuos son un listado en el que se otorga un código y una definición genérica que puede agrupar una gran tipología de residuos (ver Tabla 1 del Anexo I).
- La Lista Europea de Residuos (LER) es un listado muy amplio, pero no cerrado, que agrupa los diferentes tipos de residuos en función de las actividades productivas que pueden generarlos.

La lista se organiza en 20 capítulos, con un código de dos dígitos del 01 al 20 que identifican las actividades que pueden generar residuos. Dentro de cada capítulo se clasifican los diferentes residuos posibles con un código de 4 dígitos que, junto a los dos del capítulo, configuran el código de seis dígitos de un residuo. Además se señalizan con un asterisco (*) los que son considerados peligrosos. La Decisión de la Comisión 2000/532/CE aprueba una Lista de Residuos por la que sustituye la Decisión de la Comisión 94/3/CE que establecía un Catálogo de Residuos. Así pues podemos encontrar en publicaciones distintas el concepto de Lista (LER) o de Catálogo (CER). Los dos conceptos pueden entenderse como equivalentes.

La Lista Europea de Residuos se publicó en España mediante la Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero (BOE nº 43, de 19.02.02).

Ejemplo de codificación de residuos según la LER:

CAPITULO: 13 RESIDUOS DE ACEITES Y DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS (excepto los aceites comestibles y los de los capítulos 05, 12 y 19) .

ACTIVIDAD: 13 01 Residuos de aceites hidráulicos.

CÓDIGO DESCRIPCIÓN DEL RESIDUO:

13 01 01*

Aceites hidráulicos que contienen PCB

13 01 04*

Emulsiones cloradas

13 01 05*

Emulsiones no cloradas

13 01 09*

Aceites hidráulicos minerales clorados

13 01 10*

Aceites hidráulicos minerales no clorados

La definición de residuo peligroso aparece en la Ley 10/2000, de residuos; artículo 4: c) «Residuos peligrosos»: aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos aprobada en el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido. Los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa comunitaria y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios internacionales de los que España sea parte. En todo caso, un material o producto desechado debe ser tratado como un residuo peligroso siempre que presente alguna de las siguientes características:

- Inflamabilidad: Capacidad de un residuo de inflamarse bajo ciertas condiciones o de arder espontáneamente. Por ejemplo, los aceites y disolventes usados, papeles o cartones impregnados con fuel o aceite, etc.
- Corrosividad: Capacidad de un residuo de dañar o destruir materiales o tejidos orgánicos por acción química. En caso de fuga, derrames o vertidos, estos residuos pueden ocasionar graves daños ambientales. Ejemplos: ácidos decapantes agotados, baños alcalinos agotados...
- Reactividad: Potencial de las sustancias para reaccionar químicamente liberando energía (calor) y/o compuestos nocivos (humos, gases, vapores) ya sea por descomposición o por combinación con otras sustancias. En caso de fugas, derrames o vertidos, pueden ocasionar graves daños ambientales. Ejemplos: peróxido de hidrógeno (agua oxigenada), hipocloritos, cianuros...
- Toxicidad: Capacidad de los materiales residuales de resultar dañinos o letales al ser ingeridos o absorbidos por un organismo vivo (plantas, animales, personas). En caso de fugas, derrames o vertidos pueden ocasionar graves daños ambientales. Ejemplos: cianuros, aluminio, plomo...

En general podemos conocer estas características consultando las frases R (frases de riesgo) que podemos encontrar en las etiquetas y fichas de seguridad de los productos y materiales que utilizamos en el trabajo. En la siguiente tabla podemos encontrar, de forma orientativa, una relación entre frases R y características de peligrosidad de un residuo.

De la Tabla 5 del Anexo I del RD 833/88. que aprueba el Reglamento de residuos peligrosos, modificada por el RD 952/97	Anexo VI del RD 363/1995, de envasado y etiquetado de sustancias peligrosas
Código Frase H DESCRIPCIÓN DEL RESIDUO	Frase R DESCRIPCIÓN DE UNA SUSTANCIA

H1 Explosivo	R1;R2;R3;R4;R5;R6;R9;R16
H2 Carburante	R7;R8
H3-A Fácilmente inflamable	R11;R12
H3-B Inflamable	R10;R30
H4 Irritante	R36;R37;R38
H5 Nocivo	R20;R21;R22;R65;R66
H6 Tóxico	R23;R24;R25;R26;R27;R28;R33
H7 Cancerígeno	R45;R48;R49
H8 Corrosivo	R34; R35
H9 Infeccioso	
H10 Tóxico para la reproducción	R60;R61;R62;R63;R64
H11 Mutágeno	R46
H12 Sustancias que emiten gases tóxicos en contacto con el agua, aire o ácido	R14;R15;R18;R19R29
H13 Sustancias que, después de su eliminación, pueden dar lugar a una sustancia que puede estar englobada en uno de los grupos anteriores	
H14 Ecotóxico	R50;R51;R52;R53;R54;R55;R56;R57;R58

Se consideran residuos peligrosos en el taller: las lámparas de mercurio, pilas de botón, líquidos limpiaparabrisas, anticongelantes, airbags no activados, carbón activo de las cabinas de pintura, lodos de separadora de grasas de las aguas, envases de aerosoles usados, aceites y filtros de aceite y combustible usados, baterías, líquido de frenos, disolventes de limpieza de piezas, combustibles, productos de pintura caducados, polvo de lijado, restos de pinturas usados, disolventes de limpieza de equipos de aplicación de pintura, gas de aire acondicionado, absorbentes impregnados de pintura, aceites y otros productos peligrosos, recipientes que hayan contenido residuos o sustancias peligrosas y pastillas de freno con amianto (no presente en las pastillas de freno originales VW). Un taller puede ser pequeño productor de residuos peligrosos si la cantidad anual que genera no excede de los 10.000kg. y puede tramitar su solicitud de inscripción en el registro de pequeños productores de residuos. Nuestro taller en el 2014 generó 5.290 kilogramos de residuos y como pequeño productor tiene el siguiente número de libro de registro: AR/LRPP-1901/2006 y está en la obligación de separar, etiquetar y almacenar de forma legal y correcta los residuos peligrosos y así como mantener los documentos que garanticen su correcta gestión (libro de registro de pequeños productores y registro de neumáticos usados). El taller como productor o poseedor inicial de residuos ha de realizar el tratamiento de éstos por si mismo, encargarlo a una empresa registrada o entregarlos a una entidad pública o privada de recogida de residuos. Habitualmente existe la contratación de gestores de residuos y la participación voluntaria en sistemas integrados de gestión (SIG). Los SIG son entidades sin ánimo de lucro que organizan sistemas de recogida de residuos específicos como: envases ligeros, papel, cartón, envases fitosanitarios, aceites industriales, envases de vidrio, pilas, acumuladores, baterías, neumáticos fuera de uso, envases del sector farmacéutico, aparatos eléctricos y electrónicos, CD's y DVD's. Además los SIG financian a las entidades locales cuando son éstos los que recogen estos

residuos. Existe publicado un catálogo de recicladores y valorizadores de residuos en Aragón. El listado de agentes y SIG que recogen los residuos peligrosos en nuestro servicio posventa es el siguiente:

GESTOR	RESIDUO/LER	AUTORIZACIÓN
GESTIÓN DE ACEITES USADOS ARAGÓN S.L.U	ACEITE USADO/130205	AR-G.A.U. 1/92
SAFETY-KLEEN ESPAÑA, S.A.	DISOLVENTE ORGÁNICO NO HALOGENADO/140603	AR/LRG-13/98
SAFETY-KLEEN ESPAÑA, S.A.	LIQUIDO DE FRENOS/160113	AR/LRG-13/98
SAFETY-KLEEN ESPAÑA, S.A.	DISOLVENTE PINTURA/080111	AR/LRG-13/98
SAFETY-KLEEN ESPAÑA, S.A.	AGUAS CON PINTURAS TINTAS/080119	AR/LRG-13/98
ILSSA, INDUSTRIAS LOPEZ SORIANO	BATERÍA/160601	AR/G-6/97
VALORIZACIÓN DEL AUTOMÓVIL BCL, S.L.	FILTROS ACEITE/160107	AR/GRP-99/2009
VALORIZACIÓN DEL AUTOMÓVIL BCL, S.L.	ENVASES CONTAMINADOS/150110	AR/GRP-99/2009
RECITIRE, S.L.	NEUMÁTICOS USADOS/ 160103	SIGNUS R5001
VALORIZACIÓN DEL AUTOMÓVIL BCL, S.L.	VEHÍCULOS FUERA DE USO/160104	AR/GRP-99/2009

Como puede verse en la tabla existen residuos peligrosos que todavía no tienen un gestor asignado, como son los trapos y papeles contaminados, anticongelante, polvo de lijado, material absorbente contaminado, pilas y lámparas de mercurio. Otros residuos generados no considerados peligrosos como el papel y cartón, piezas metálicas y de plástico no contaminadas los gestiona Valorización del Automóvil BCL, S.L.

El correcto almacenamiento de estos residuos es también junto con la gestión una obligación del pequeño productor de residuos peligrosos. Nuestro servicio posventa dispone para ello de un área de 100metros cuadrados de suelo de hormigón pintado con epoxi. El epoxi es una pintura bicomponente catalizada muy resistente e impermeable a muchas sustancias químicas como el aceite y disolventes. Esta zona de almacenamiento de residuos está ubicada fuera de las instalaciones propias de taller, y cubierta por un tejadillo de chapa ondulada. En esta zona se almacenan los siguientes residuos cada uno de una manera concreta:

- El aceite usado, al igual que el anticongelante se deposita en contenedor de polietileno de alta densidad sobre palet de madera con jaula de perfil cuadrado de acero galvanizado con válvula de 2 pulgadas de polietileno con tapón autoprecintable. Tiene una capacidad de 600 litros.



- Filtros de aceite, filtros de combustible, envases metálicos contaminados, polvo de lijadora y material absorbente de derrames se depositan en bidones metálicos fabricados en chapa de acero laminado en frío con tapa superior desmontable y cierre de aro con palanca con una capacidad de 300 litros.



- Los envases de plástico contaminados al igual que los trapos y papeles contaminados se depositan en sacas (big-bag) flexibles de 1000 kilogramos de capacidad colocados en un soporte de acero con cubeta colectora. Medidas: 120x120x130 cm.



- Las piezas desmontadas de aluminio, chapa contaminada y papel y cartón se depositan separadamente en contenedores de chapa de acero y forrado de malla con puerta frontal abatible y desmontable y contenedor rígido con canales de manejo con carretilla elevadora o transpaletas. Las lunas parabrisas y ventanillas se depositan en estanterías metálicas de aluminio de 4 alturas.



- Las piezas de metal y plástico usado o deteriorado se depositan en contenedores de chapa de 30 metros cúbicos de capacidad y puertas de libro.



- Los neumáticos se disponen sobre palets, uno sobre otro, apilados no más de 10 neumáticos por palet.
- Las baterías se disponen en contenedores de polietileno de 100x120x79cm y capacidad de 670l. Nunca se han de apilar de manera que se sobrepase la altura del contenedor.



- Las pilas usadas en contenedor de plástico protegido de fuentes de calor.



- Para proteger de derrames y transporte de productos y residuos peligrosos se emplean los siguientes elementos:
 - Carro plataforma con timón para el transporte de carga pesada.
 - Bandejas de varios tamaños para pequeños derrames de polietileno.
 - Bidones para almacenar y expender carburantes y otras mercancías peligrosas.
 - Contenedor de basura de polietileno de 2400 litros.
 - Gaveta apilable de polipropileno y medidas de 400x600x300 mm.



El pequeño productor de residuos peligrosos está en la obligación, desde marzo 2007, de llevar un registro de los residuos peligrosos y de los neumáticos fuera de uso que se entregan a las empresas gestoras y guardarlos junto con los vales que estas presentan en cada recogida. Un ejemplo de este registro es el siguiente libro de registro para los residuos peligrosos:

LIBRO DE REGISTRO DE PEQUEÑOS PRODUCTORES				Nº DE LIBRO: AR/LRPP - 1901/2006 Hojade.....
Nº DE ASIENTO	RESIDUO	FECHAS	GESTOR	OBS.
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
—	Origen (P/I): Cantidad (kg):	Cesión:	Razón:	<input type="checkbox"/>
	Naturaleza:	Inicio almacenamiento:	NIF:	
	Código:	Final almacenamiento:	Nº DCS:	
	CER: Pretratamiento:	Frecuencia recogida:	Medio de transporte:	
OBSERVACIONES:				
IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO: AUTOMOVILES CABRERO HNOS, S.A.				NIF: A-2201884
DIRECCIÓN DEL CENTRO: Carril.NAC. 240, Km147,4 - 22400 - MONZON (HUESCA)				

NIF: A-2201884

Y el registro que se lleva a cabo de neumáticos se realiza en el siguiente documento:

MEMORIA ANUAL

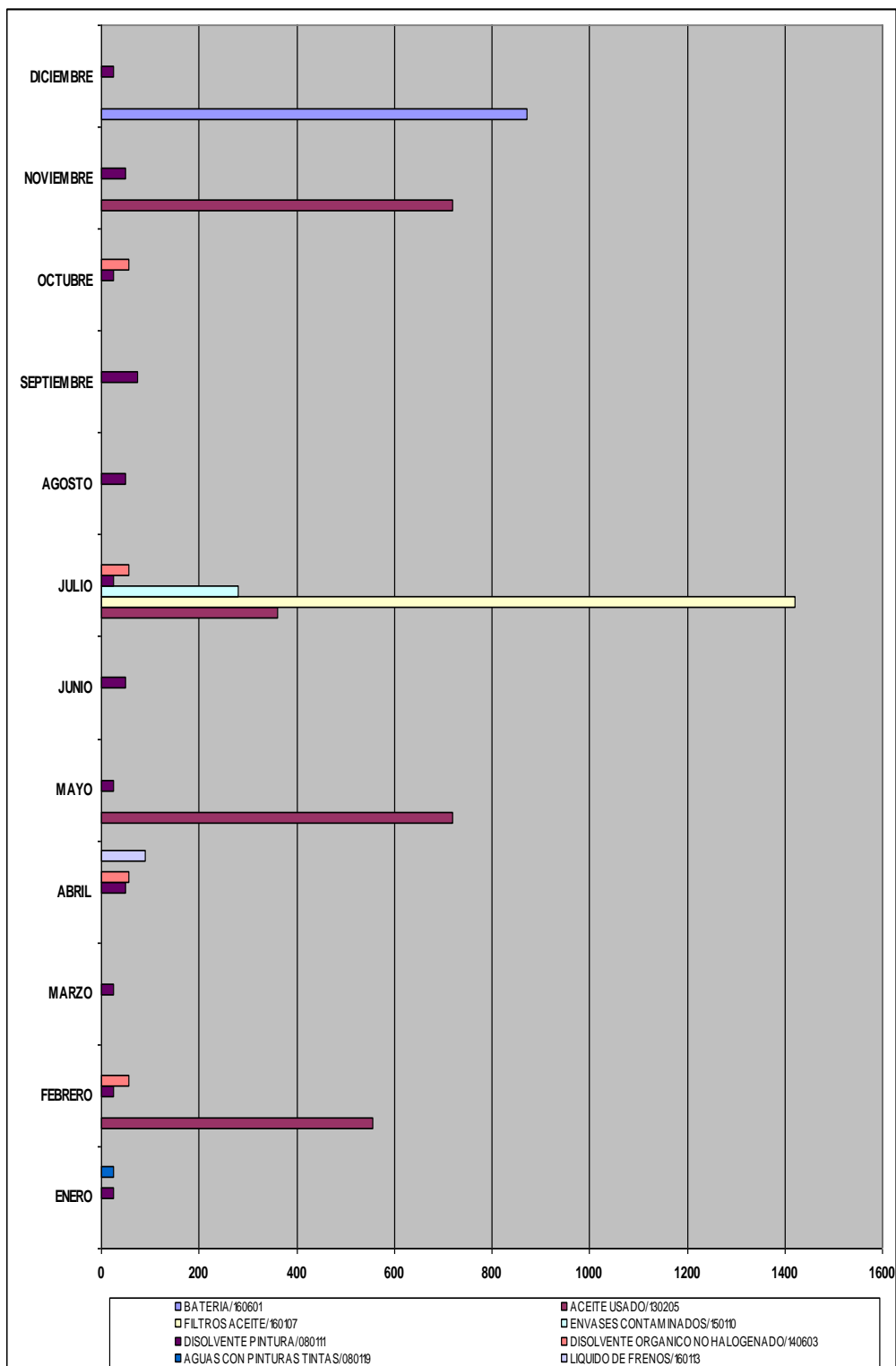
RAZON SOCIAL.....	DIRECCION
POBLACION	C.I.F. REG. INDUSTRIAL

ENTREGAS DE NEUMATICOS FUERA DE USO

CANTIDAD	DESTINO	FECHA DE SALIDA	GESTOR AUTORIZADO AL QUE SE ENTREGA	OBSERVACIONES

Firma y sello de la empresa:

De los datos recogidos de este registro se han obtenido los siguientes resultados en el 2014:



Sobre el resto de residuos no peligrosos no se lleva a cabo ningún registro, solo se guardan los justificantes de recogida.

3.2.2 CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA

La actividad del taller genera principalmente distintos tipos de contaminantes atmosféricos: gases de combustión de calderas de calefacción, cabinas de pintado, motores, etc., y las emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) derivadas del pintado de vehículos y del consumo de disolventes en general, etc. El cloro como elemento químico agresivo pertenece al grupo de los halógenos y no debe de entrar en contacto con aceites viejos, pues este se convertiría en un residuo especial.

Los principales contaminantes atmosféricos según el Anexo I de la Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera, son los siguientes:

1. Óxidos de azufre y otros compuestos de azufre
2. Óxidos de nitrógeno y otros compuestos de nitrógeno.
3. Óxidos de carbono.
4. Ozono.
5. Compuestos orgánicos volátiles.
6. Hidrocarburos aromáticos policíclicos y compuestos orgánicos persistentes.
7. Metales y sus compuestos.
8. Material particulado (incluidos PM10 y PM2,5).
9. Amianto (partículas en suspensión, fibras).
10. Halógenos y sus compuestos.
11. Cianuros.
12. Policlorodibenzodioxinas y policlorodibenzofuranos.
13. Sustancias y preparados respecto de los cuales se haya demostrado o existan indicios razonables de que poseen propiedades cancerígenas, mutágenas, xenoestrógenas o puedan afectar a la reproducción a través de aire.
14. Sustancias que agotan la capa de ozono

La Ley 34/2007 es la ley básica para la prevención de la contaminación atmosférica. En ella se establece el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera (CAPCA), actualizado por el RD 100/2011, que también incluye las disposiciones básicas para aplicar la ley. Las actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera son aquellas que por su propia naturaleza, ubicación o por los procesos tecnológicos utilizados constituyan una fuente de contaminación a la atmósfera cuyas características pueden requerir que sean sometidas a un régimen de control y seguimiento más estricto y necesitan ser autorizadas o inscritas para su adecuado control. Los titulares de centros que desarrollen actividades que estén clasificadas como grupos A y B en el Catálogo CAPCA. (Anexo del Real Decreto 100/2011) tienen que pedir la autorización como actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera.

Los titulares de centros que desarrollen actividades que estén clasificadas como grupo C en el Catálogo CAPCA. (Anexo del Real Decreto 100/2011) tienen que pedir la inscripción como actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera. El taller debe consultar este catálogo para conocer a qué grupo corresponde por su potencial contaminador. Las instalaciones más contaminantes pertenecen al grupo A y les aplican requisitos más exigentes que a las de los grupos B o C, respectivamente. El apartado 060102 recoge la actividad «renovación del acabado de vehículos», junto a los umbrales de clasificación, según su capacidad de consumo de disolventes (c.c.d.) (tabla 4). Otra actividad con c.c.d. es la limpieza de piezas en talleres mecánicos.

Sobre la emisión de gases de combustión, la consulta se realiza por la potencia térmica nominal (P.t.n.) de las calderas y quemadores de las cabinas de pintado. Si el taller dispone de calderas de calefacción y otras calderas, estas también tienen su propia codificación (epígrafe 0301, calderas de combustión, turbinas de gas, motores y otros) (tabla 5).

Las comunidades autónomas pueden establecer criterios para las actividades potencialmente contaminadoras, para cambiarlas a grupos más restrictivos, según los planes de mejora de la calidad del aire que establezcan.

Tabla 4. Sección del catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera (RD 100/2011).

Renovación del acabado de vehículos	Grupo	Código
c.c.d > 200 t/año o de 150 kg/h	A	06 01 02 01
c.c.d ≤ 200 t/año o de 150 kg/h y > 0,5 t/año	---	06 01 02 03
c.c.d ≤ 0,5 t/año	---	06 01 02 04

Tabla 5. Sección del catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera (RD 100/2011).

Actividad	Grupo	Código
Calderas de P.t.n. ≥ 300 MWt	A	03 01 01 00
a.e.a., de P.t.n. < 300 MWt y ≥ 50 MWt	A	03 01 02 00
a.e.a., de P.t.n. < 50 MWt y > 20 MWt	B	03 01 03 01
a.e.a., de P.t.n. ≤ 20 MWt y $> 2,3$ MWt(1)	B	03 01 03 02
a.e.a., de P.t.n. $\leq 2,3$ MWt y ≥ 70 kWt (1)	C	03 01 03 03
a.e.a., de P.t.n. < 70 kWt	-	03 01 03 04
Otros hornos sin contacto no especificados en otros epígrafes con P.t.n. $> 2,3$ MWt	B	03 02 05 09
a.e.a., de P.t.n. $\leq 2,3$ MWt y > 70 kWt	C ₍₂₎	03 02 05 10
Equipos de secado, granulado o similares o de aplicación de calor por contacto directo con gases de combustión, no especificados en otros epígrafes, de potencia térmica nominal ≥ 20 MWt	A	03 03 26 34
P.t.n. $\geq 2,3$ MWt y < 20 MWt	B(2)	03 03 26 35
P.t.n. ≥ 70 kWt y $< 2,3$ MWt	C(2)	03 03 26 36
P.t.n. < 70 kWt	-(2)	03 03 26 37

(2) Las actividades pertenecientes al grupo B pasarán a considerarse como grupo A; las pertenecientes al grupo C pasarán a considerarse grupo B y las actividades sin grupo pasarán a considerarse grupo C a criterio del órgano competente de la comunidad autónoma, en el caso en que se utilicen sustancias peligrosas o la actividad se desarrolle a menos de 500 m de alguno de los siguientes espacios: núcleos de población; espacios naturales protegidos, incluidas sus zonas periféricas de protección; espacios pertenecientes a la Red Natura 2000, y áreas protegidas por instrumentos internacionales. a.e.a.: actividades especificadas en el epígrafe anterior.

En el anexo I de este reglamento figuran las instalaciones dedicadas al tratamiento de superficie de materiales, objetos o productos con utilización de disolventes orgánicos con una capacidad de consumo de 150 kilogramos de disolvente por hora o 200 toneladas al año. En el 2014 se consumieron 220 kilogramos de disolvente orgánico no halogenado y 450 kilogramos de disolvente de pintura en nuestro taller, valores muy distantes de los límites recogidos en el Reglamento indicado, por lo que, en nuestro caso, no es obligatorio informar a las Administraciones de nuestras emisiones respecto al uso de estos productos. Pero la cabina de pintura dispone de una caldera de combustión que tiene una potencia térmica nominal de 145KWt, luego la actividad de pintado en la cabina de pintura pertenece al grupo C y por ello tenemos que pedir la inscripción como actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera. Además los titulares de las instalaciones de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera, tanto las sometidas a autorización como inscripción, deberán solicitar ante el INAGA el diligenciado de los libros de registro de emisiones contaminantes a la atmósfera. El libro de registro es un libro oficial en el que deben de ser anotados los resultados de las mediciones de los focos realizadas por los Organismos de Control Autorizados e incluyen los datos relativos a la identificación de la actividad, del titular de la misma y del foco emisor al que corresponde el libro. Estamos pendientes de regular nuestra situación en el tema de contaminación atmosférica pues tras mi revisión sobre la situación ambiental actual cuando hemos encargado a un Organismo de Control Autorizado la inscripción como actividad potencialmente contaminadora de la atmósfera y la elaboración del informe y libro de registro comentados. Los talleres trabajan con sistemas de climatización de vehículos cuyos refrigerantes están basados en gases fluorados, como el R134a, o en sustancias que agotan la capa de ozono, como el R12, les es de aplicación la correspondiente normativa; esta exige obligaciones para la certificación del personal que instale, mantenga o revise estos sistemas; incluido el control de fugas, la carga y la recuperación de refrigerantes fluorados y la manipulación de contenedores de gas de sistemas de aire acondicionado o la climatización de vehículos que usen como refrigerantes gases fluorados. Operadores que trabajan con gases fluorados o mezclas que los contengan deben llevar un libro de registro y revisión, describir y rotular los gases adecuadamente.

Como norma general, se debe procurar reutilizar el refrigerante, salvo que contenga clorofluorocarbonos, CFC, como el R12; y todos los refrigerantes contaminados que no sea posible reutilizar han de entregarse a un gestor de residuos peligrosos.

3.2.3 CONTAMINACIÓN DE SUELOS Y VERTIDOS

Se define el suelo como la capa superior de la corteza terrestre, situada entre el lecho rocoso y la superficie, compuesto por partículas minerales, materia orgánica, agua, aire y organismos vivos y que constituye la interfaz entre la tierra, el aire y el agua, lo que le confiere capacidad para desempeñar funciones tanto naturales como de uso. Lo que caracteriza el suelo no es que sea un elemento natural aislado, sino que constituye el soporte biológico de toda la tierra emergida, por lo que su degradación por erosión o la contaminación es relativamente fácil y rápida, mientras que su recuperación es difícil, costosa y prolongada. El suelo se degrada cuando se depositan en él componentes que lo deterioran, como los

residuos químicos, o se le incorporan elementos agresivos vía atmósfera, mediante la acidificación. Lo mismo sucede cuando el deterioro obedece al ejercicio de actividades productivas, como la minería y también la agricultura si adiciona elementos nitrogenados en exceso o pesticidas perjudiciales o se salinizan las superficies por irrigaciones improcedentes.

Urbanísticamente nuestro taller está ubicado en ámbito la Armentera, definido como terreno urbanizable no delimitado de uso industrial. Geológicamente se asienta sobre terreno de origen terciario, con suelos profundos y ricos en materia orgánica. Son frecuentes en este suelo las areniscas, calizas y margas, junto con diferentes materiales cuaternarios como derrubios de ladera, conglomerados, gravas y arcillas. El principal curso de agua que atraviesa Monzón es el río Cinca. En su margen izquierdo desemboca el río Sosa cruzando Monzón de Este a Oeste y en su margen derecha vierte sus aguas La Clamor, antiguo cauce que ha visto aumentar sus aguas por los distintos aportes de excedentes de riego y filtraciones de los mismos. El clima es mediterráneo continental seco, con fuertes variaciones estacionales de temperatura. Las precipitaciones se aproximan a los 400mm anuales y al igual que muchas zonas del Valle del Ebro son características las nieblas invernales y el viento frío y seco.

Como hemos comentado la contaminación del suelo es otro importante problema ambiental. En Aragón hay detectados 717 emplazamientos potencialmente contaminados. La ley 10/1998 de 21 de Abril de Residuos, en sus artículos 27 y 28, regula los aspectos ambientales de los suelos contaminados y es el Real Decreto 9/2005 del 14 de Enero, donde figuran las actividades susceptibles a causar contaminación en el suelo (Anexo I), además de los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados y las bases del procedimiento administrativo de la declaración de suelos contaminados. Los talleres de mantenimiento y reparación de vehículo a motor están incluidos en dicho Anexo y por ello deberán remitir al INAGA un informe preliminar de situación (IPS) de cada uno de los suelos en los que se desarrolla dicha actividad. Estos informes pueden presentarse tanto en papel como telemáticamente. Según este IPS se solicita la presentación de un estudio de caracterización del suelo que deberá ser aprobado por la Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático antes de ser ejecutado. La declaración de un suelo como contaminado obligará a realizar actuaciones para su descontaminación y a proceder a su recuperación ambiental. El suelo dejará de tener la condición de contaminado para un determinado uso una vez exista resolución administrativa que así lo declare. La contaminación del suelo en el taller puede proceder de derrames accidentales de sustancias como aceites y otros fluidos contaminantes del vehículo, y se puede prevenir siguiendo buenas prácticas de trabajo. Nuestro taller hasta la fecha no ha presentado ningún IPS a pesar de estar obligado a presentarlo a la entidad correspondiente (INAGA).

Si las prácticas del taller son las adecuadas, la contaminación de aguas proviene esencialmente del lavado de los vehículos y de la limpieza de las instalaciones, al arrastrar pequeñas cantidades de aceites y suciedad en general, así como restos de detergentes, etc.

La normativa sobre aguas está recogida en el Real Decreto 1/2001, de 20 de julio, que aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas, donde se dispone la necesidad de contar con una autorización de vertido, aplicar límites a las sustancias peligrosas para la calidad de las aguas y satisfacer un canon por el control de los vertidos.

La autorización de vertido comprende información para el control de los vertidos, condiciones en que deben realizarse, instalaciones de depuración necesarias, elementos de control de su funcionamiento, límites cuantitativos y cualitativos a la composición del vertido e importe del canon de control del vertido. Su plazo máximo de vigencia es de cinco años, renovable sucesivamente si se cumplen las normas de calidad y los objetivos exigibles en cada momento.

Cuando los vertidos se efectúan a la red de alcantarillado o de colectores gestionados por las administraciones autonómicas o locales (o por entidades dependientes de ellos), la autorización la otorga el órgano autonómico o local competente; en caso contrario, es la administración hidráulica competente quien concede la autorización de vertido.

Debe instalarse una arqueta para tomar las muestras para el análisis de las aguas. Los límites aplicables a los contaminantes pueden figurar en la autorización de vertido, pero la referencia habitual es la normativa que aplica, como las ordenanzas municipales cuando se vierte a la red de saneamiento.

La zona de almacenamiento de residuos y zona de taller, excepto recepción, tiene suelo de hormigón pintado de epoxi que evita la infiltración de estos residuos en caso de vertido. La totalidad de las aguas residuales generadas (los vertidos procedentes del tren de lavado, las aguas residuales de los servicios de personal y aguas de limpieza de la propia industria) son tratadas en unas instalaciones de depuración consistentes en un separador de grasas, fosa séptica y filtro biológico y posteriormente se infiltran en el terreno mediante pozo filtrante. También se dispone de arquetas donde poder realizar el muestreo de los efluentes tratados antes de su evacuación. Las ordenanzas municipales exigen solicitar una autorización de vertido revisable cada 5 años y que no está permitida la infiltración en el terreno de aguas potencialmente hidrocarburadas y que cada uno de los diferentes flujos de vertido deberán someterse a tratamientos específicos para cada uno de ellos acorde a la naturaleza de los vertidos.

3.2.4 RUIDO

Tanto la salud de las personas como el medio ambiente son agredidos por ruidos y vibraciones cuando se producen con una intensidad fuera de las limitaciones permitidas legalmente. En la ley 7/2010 de 18 de noviembre de protección contra la contaminación acústica en Aragón se indica que están excluidos de la aplicación de esta ley la actividad laboral y que en lo relativo a la contaminación acústica producida en el lugar del trabajo se regirá por lo dispuesto en la legislación laboral. Esta ley también menciona que corresponde a los ayuntamientos la elaboración y aprobación de ordenanzas municipales sobre contaminación acústica. Las ordenanzas municipales deben concretar, o completar, lo establecido por la comunidad autónoma respecto a límites aplicables de emisión acústica. De la ubicación del taller y del horario en el que se desarrolla la actividad dependerán los límites aplicables y la frecuencia de los controles. Para el capítulo de mediciones, el taller ha de contratar los servicios de un organismo de control acreditado. Según ordenanza municipal, nuestro taller formaría parte del área de uso industrial que delimitan sectores de territorio de muy baja sensibilidad acústica y que no requieren una especial protección contra la contaminación acústica. Es por eso que sólo centraremos nuestras actuaciones, en lo que a contaminación acústica se refiere, a la prevención de enfermedades causadas por un excesivo nivel de ruido a toda aquella persona que trabaje o visite nuestras instalaciones. Para ello todos los años se realiza un estudio acústico en las distintas zonas de taller, recepción, chapa y pintura, mecánica y electricidad. Durante las mediciones

se comprueba el empleo de protección auditiva correcta para determinadas tareas por parte de los trabajadores. Tras el resultado de estas mediciones se propone o no un plan de prevención y mejora y se realiza un seguimiento de las medidas tomadas. Las principales fuentes de ruido y vibraciones son compresores, cabinas de pintado, motores y herramienta neumática en funcionamiento, así como las operaciones de reparación de carrocerías. Una actitud respetuosa y formación adecuada de los trabajadores y también el empleo de maquinaria y utensilios que produzcan poco ruido son las mejores herramientas de prevención para la contaminación acústica.

3.2.5 CONSUMO DE RECURSOS

El consumo ineficiente de recursos conlleva un gasto innecesario para una empresa. Un uso más eficiente de recursos reportará por sí mismo un ahorro en costes. Desde una perspectiva solidaria, una empresa responsable debe esforzarse en eliminar o minimizar su consumo de recursos, especialmente aquellos que actualmente son limitados ó de los que, para el futuro se prevé una creciente escasez. Además, esto también resultará en un beneficio económico futuro para la empresa, porque a medida que se incrementa la escasez de un determinado recurso, también aumentará su precio. En la medida que una empresa pueda disminuir su dependencia de un determinado recurso también estará potenciando su propia sostenibilidad. Para nuestra actividad tomaremos en consideración y controlaremos el gasto de los siguientes recursos: agua, luz y combustible. El agua que consumimos y utilizamos procede de la red hidrográfica del Ebro. La empresa comercializadora de luz contratada es Endesa y el combustible es suministrado de estaciones de servicio expendedoras de combustibles cercanas al Servicio Posventa. Realizamos un archivo de los contratos, cánones y facturas derivados del consumo de estos recursos, pero no realizamos ninguna medida más de control. Si se han establecido unas pautas de actuación en cuanto a su uso, como no exceder el tiempo de uso de la luz y el agua y realizar una conducción eficiente tanto de vehículos propios como de los clientes.

Los recambios y líquidos necesarios para efectuar las actividades llevadas a cabo en el Servicio Posventa son las suministradas por la marca. La minimización de su empleo está en la premisa de reparar antes de sustituir y hacer un buen uso de ellos. Es la marca la que nos suministra las fichas técnicas y de seguridad de todo el material suministrado. En su compromiso con el medio ambiente la marca tiene una gama de productos de “canje” por la que el material sustituido vuelve a ser reutilizado tras pasar un proceso de reacondicionamiento y actualización. El precio de este material de canje es un 40% más bajo y misma garantía que un recambio original nuevo. Hasta ahora se suministra de canje las siguientes piezas: compresores de aire acondicionado, motores, turbocompresores, catalizadores, filtros de partículas, bombas de agua, cajas de dirección, cajas de cambio, unidades de cambio automático, cuadros de instrumentos, unidades de radionavegación, unidades de control y juntas homocinéticas de la transmisión. Siempre que es posible el Servicio Posventa, y para vehículos fuera de garantía (con más de 2 años de antigüedad) debe informar al cliente de esta opción y este debe autorizar su uso mediante una firma en la orden de reparación.

3.2.6 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El Servicio Posventa no dispone de ningún procedimiento que identifique los incidentes potenciales capaces de generar situaciones de emergencia. Tampoco tiene definidos mecanismos de respuesta ante emergencias. Sí se encuentran señalizadas las salidas de emergencia y las ubicaciones de los extintores de incendios y botiquines de primeros auxilios.

3.3. DISPOSICIONES LEGALES

DISPOSICIONES LEGALES: EUROPA	
AGUAS	Directiva 80/68/CEE del consejo, de 17-12-1979, relativa a la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación causada por determinadas sustancias peligrosas.
	Directiva del Consejo de 21-05-1991, sobre el tratamiento de aguas residuales urbanas (91/271/CEE).
	Directiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23-10-2000, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas
	Directiva 2006/118/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12-12-2006, relativa a la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación y el deterioro.
	Directiva 2008/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11-03-2008, que modifica la Directiva 2000/60/CE, por la que se establece un marco comunitario de actuación en el ámbito de la política de aguas, por lo que se refiere a las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión.
	Directiva 2008/105/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16-12-2008, relativa a las normas de calidad ambiental en el ámbito de la política de aguas, por la que se modifican y derogan ulteriormente las Directivas 82/176/CEE, 83/153/CEE, 84/156/CEE, 84/491/CEE y 86/280/CEE del Consejo y por la que se modifica la Directiva 2000/60/CE.
ACTIVIDAD	Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12-12-2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
BATERÍAS	Directiva 2006/66/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6-09-2006, relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores y por la que se deroga la directiva 91/157/CEE.
CLASIFICACIÓN EMBALAJE ETIQUETADO PRODUCTOS QUÍMICOS	Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18-12-2006, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH), por lo que se crea la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos, se modifica la Directiva 1999/45/CE y se derogan el Reglamento CEE 793/93 del Consejo y el Reglamento CE 1488/94 de la Comisión así como la Directiva 76/769/CEE del Consejo y las Directivas 91/155/CEE, 93/67/CEE, 93/105/CE y 2000/21/CE de la Comisión.
	Reglamento CE 340/2008 de la comisión, de 16-04-2008, relativa a las tasas que deben abonarse a la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos con arreglo al Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento CE 440/2008 de la comisión, de 30-05-2008, por lo que se establecen métodos de ensayo de acuerdo con el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento CE 987/2008 de la Comisión, de 08-10-2008, por la que se adopta el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH) en cuanto a sus anexos IV y V.
	Reglamento CE 1272/2008 del Parlamento Europeo y del consejo, de 16-12-2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas (CLP), y por el que se modifican y derogan las Directivas 67/548/CEE y 1999/45/CE y se modifica el reglamento CE 1907/2006.
	Reglamento CE 134/2009 de la Comisión, de 16-02-2009, por la que se modifica el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH) en cuanto a su anexo XI.
	Reglamento CE 552/2009 de la Comisión, de 22-06-2009, por el que se modifica el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH) en lo que respecta a su anexo XVII.

	Reglamento CE 761/2009 de la Comisión, de 23-07-2009, que modifica, con vistas a su adaptación al progreso técnico, el Reglamento CE 440/2008, por el que se establecen métodos de ensayo de acuerdo al Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 453/2010 de la comisión , de 20-05-2010, por el que se modifica el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 1152/2010 de la Comisión, de 08-12-2010, que modifica, con vistas a su adaptación al progreso técnico, el Reglamento CE 440/2008, por el que se establecen métodos de ensayo de acuerdo con el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (RREACH).
	Reglamento UE 143/2011 de la Comisión, 17-02-2011, por el que se modifica el anexo XIV del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 253/2011 de la comisión , de 15-03-2011, por la que se modifica el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH), en lo que respecta a su anexo XIII.
	Reglamento UE 252/2011 de la comisión , de 15-03-2011, por la que se modifica el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (RREACH), en lo que respecta a su anexo I.
	Reglamento UE 125/2012 de la comisión, 14-02-2012, por el que se modifica el anexo XIV del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 412/2012 de la Comisión, de 15-05-2012, por el que se modifica el anexo XVII del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 640/2012 de la Comisión, de 06-07-2012, que modifica, con vistas a su adaptación al progreso técnico, el Reglamento CE 440/2008, por el que se establecen métodos de ensayo de acuerdo con el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 836/2012 de la Comisión, de 18-09-2012, por el que se modifica, con relación al plomo, el anexo XVII del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 847/2012 de la comisión, de 19-09-2012, por el que se modifica, en lo que respecta al mercurio, al anexo XVII del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 126/2013 de la Comisión, de 13-02-2013, por el que se modifica el anexo XVII del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento de Ejecución UE 254/2013 de la comisión, de 20-03-2013, por el que se modifica el Reglamento CE 340/2008 de la Comisión relativo a las tasas que deben abonarse a la Agencia Europea de Sustancias y Mezclas Químicas con arreglo al Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 348/2013 de la Comisión, de 17-04-2013, por el que se modifica el anexo XIV del Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 1272/2013 de la Comisión, de 06-12-2013, por el que se modifica, con relación a los hidrocarburos aromáticos policíclicos, el anexo XVII del relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de sustancias y preparados químicos (REACH).
	Reglamento UE 260/2014 de la Comisión, de 24-01-2014, que modifica, con vistas a su adaptación al progreso técnico, el Reglamento CE 440/2008, por el que se establecen métodos de ensayo de acuerdo con el Reglamento CE 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH).
	Directiva 2014/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26-02-2014, por la que se modifican las Directivas 92/58/CEE, 92/85/CEE, 94/33/CE, 98/24/CE del Consejo y la Directiva 2004/37/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, a fin de adaptarlas al Reglamento CE 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
	Reglamento UE 1297/2014 de la Comisión, de 05-12-2014, que modifica, a efectos de su adaptación al progreso técnico y científico, el Reglamento CE 1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.

EMISIONES	Directiva 1999/13/CE, de 11-03-1999, relativa a la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) debidas al uso de disolventes orgánicos en determinadas actividades e instalaciones.
	Directiva 2004/42/CE, de 21-04-2004, relativa a la limitación de las emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) debidas al uso de disolventes orgánicos en determinadas pinturas y barnices y en los productos de renovación del acabado de vehículos, por la que se modifica la Directiva 1999/13/CE.
	Directiva 2006/40/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17-05-2006, relativa a las emisiones procedentes de sistemas de aire acondicionado en vehículos de motor y por la que se modifica la Directiva 70/156/CEE del Consejo.
	Directiva 2008/112/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, 16-12-2008, que modifica las Directivas 76/768/CEE, 88/378/CEE y 1999/13/CE del consejo y las Directivas 2000/53/CE, 2002/96/CE y 2004/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo para adaptarlas al Reglamento CE 1272/2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
	Directiva 2008/50/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21-05-2008, relativa a la calidad de aire ambiente y a una atmósfera más limpia en Europa.
	Directiva 2010/79/UE de la Comisión, de 19-11-2010, sobre la adaptación al progreso técnico del anexo III de la directiva 2004/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles.
	Directiva 2010/75/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24-11-2010, sobre las emisiones industriales (prevención y control integrados de la contaminación).
	Reglamento UE 517/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16-04-2014, sobre los gases fluorados de efecto invernadero y por el que se deroga el Reglamento CE 842/2006.
RESIDUOS	Directiva 75/439/CEE del Consejo, de 16-06-1975, relativa a la gestión de aceites usados.
	Directiva 87/101/CEE del Consejo, de 22-12-1986, por la que se modifica la Directiva 75/439/CEE del Consejo, de 16-06-1975, relativa a la gestión de aceites usados.
	Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19-11-2008, sobre los residuos por la que se derogan determinadas Directivas.
	Reglamento CE 596/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18-06-2009, por el que se adaptan a la Decisión 1999/468/CE del consejo determinados actos sujetos al procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado en lo que se refiere al procedimiento de reglamentación con control. Adaptación al procedimiento de reglamentación con control. Cuarta parte.
	Reglamento UE 333/2011 del Consejo, de 31-03-2011, por el que se establecen criterios para determinar cuándo determinados tipos de chatarra dejan de ser residuo con arreglo a la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
	Reglamento UE 1179/2012 de la Comisión, de 10-12-2012, por el que se establecen criterios para determinar cuándo el vidrio recuperado deja de ser residuo con arreglo a la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
	Decisión de la Comisión de 18-12-2014 por la que se modifica la Decisión 2000/532/CE, sobre la lista de residuos de conformidad con la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Directiva 2004/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21-04-2004, sobre responsabilidad ambiental en relación con la prevención y reparación de los daños medioambientales.
	Directiva 2006/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de marzo de 2006, que modifica la Directiva 2004/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre responsabilidad ambiental en relación con la prevención y reparación de los daños medioambientales.
	Directiva 2009/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 24-04-2009, que modifica la Directiva 2004/35/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre responsabilidad ambiental en relación con la prevención y reparación de los daños medioambientales.
RUIDOS	Directiva 2002/49/CE, de 25-06-2002, sobre evaluación y gestión de ruido ambiental.
	Reglamento CE 1137/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, 22-10-2008, por el que se adaptan a la Decisión 1999/468/CE del consejo determinados actos sujetos al procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado, en lo que se refiere al procedimiento de control. Adaptación al procedimiento de reglamentación con control. Primera parte.
	Directiva 2000/53/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18-09-2000, relativa a los vehículos al final de su vida útil.

VEHÍCULOS FUERA DE USO VFU	Directiva 2005/64/CE, de 26-10-2005, relativa a la homologación de tipo de los vehículos de motor en lo que concierne a su aptitud para la reutilización, el reciclado y la valorización y por la que se modifica la Directiva 70/156/CEE.
	Directiva 2008/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11-03-2008, que modifica la Directiva 2000/53/CE relativa a los vehículos al final de su vida útil, por lo que se refiere a las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión.
	Directiva 2009/1/CE de la comisión, de 07-01-2009, por la que se modifica, para su adaptación al progreso técnico, la Directiva 2005/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la homologación de tipo de vehículos de motor en lo que se refiere a su aptitud para la reutilización, el reciclado y la valorización.
	Directiva 2011/37/UE de la Comisión, de 30-03-2011, que modifica el anexo II de la Directiva 2000/53/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a vehículos al final de su vida útil.
	Directiva 2013/28/UE de la comisión, de 17-05-2013, que modifica el anexo II de la Directiva 2000/53/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los vehículos al final de su vida útil.

Disposiciones legales: NACIONALES	
ACTIVIDAD: Disponer de la licencia ambiental del Ayuntamiento al que pertenece la instalación. Realizar controles periódicos de la licencia cada 6 años.	Orden 15-03-1963, por el que se aprueba una instrucción por la que se dictan normas complementarias para la aplicación del reglamento de actividades molestas, nocivas y peligrosas.
	Real Decreto 1457/1986, de 10-01-1986, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos de automóviles de sus equipos y componentes.
	Ley 21/1992, de 16 de julio, de industria.
	Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
	Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley de libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
	Real Decreto 367/2010, de 26 de marzo, de modificación de diversos reglamentos del área de medio ambiente para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley de libre acceso a actividades de servicios y su ejercicio.
	Real Decreto 455/2010, de 16 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
AGUAS: Disponer de autorización, permiso de vertido y cumplir sus condicionantes	Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el reglamento de dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VIII de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de aguas.
	Real Decreto 1315/1992, 30-10-1992, que modifica parcialmente el reglamento del dominio público hidráulico aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11-04-1986.
	Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido por la Ley de aguas.
	Real Decreto 606/2003, de 23 de mayo, por el que se modifica el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, por el que se aprueba el reglamento de dominio público hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar, I, IV, V, VI y VIII de la Ley 29/1985, de 2 de agosto, de aguas.
	Orden 1873/2004, de 2 de junio (BOE de 18 de junio 2004), por la que se aprueban los modelos oficiales para la declaración de vertido y se desarrollan determinados aspectos relativos a la autorización de vertido y liquidación del canon de control de vertidos regulados en el Real Decreto 606/2003.
	Real Decreto-Ley 4/2007, de 13 de abril, por el que se modifica el texto refundido de la Ley de aguas, aprobada por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.
	Real Decreto 60/2011, de 21 de enero, sobre las normas de calidad ambiental en el ámbito de la política de aguas.
	Real Decreto 1290/2012, de 07-09-2012, por el que se modifica el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11-04-1986, y Real Decreto 209/1996, de 15-03-1996, de desarrollo del Real Decreto-Ley 11/1995, de 28-12-1995, por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
	Real Decreto 670/2013, de 6 de septiembre, por el que se modifica el Reglamento del Dominio Público Hidráulico aprobado por el Real Decreto 849/1986, de 11 de abril, en materia de registro de aguas y criterios de valoración de daños al dominio público hidráulico. (BOE núm. 227, de 21 de septiembre de 2013)

APARATOS A PRESIÓN: Realizar inspecciones anuales y disponer del Certificado.	Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
CONSUMO ELÉCTRICO: Pago del canon por la energía eléctrica	Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales para la sostenibilidad energética.
EMERGENCIAS/INCENDIOS: Disponer del plan de autoprotección realizado por técnico competente. Establecer las medidas contra incendios que figuren en el proyecto para la licencia ambiental. Operaciones: Cada 3 meses: comprobación de accesibilidad, señalización, seguros, precintos, inscripciones, presión y partes mecánicas. Anualmente emisión de certificado por la empresa mantenedora.	Real Decreto 1942/1993, del 5 de noviembre, por el que se aprueba el reglamento de instalaciones de protección contra incendios.
	Orden 16-04-1998 sobre normas de procedimiento y desarrollo del Real Decreto 1942/1993, de 05-11, que aprueba el reglamento de instalaciones de Protección contra Incendios y se revisa el anexo I y los apéndices del mismo.
	Real Decreto 2267/2004, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de seguridad contra incendios en los establecimientos industriales.
	Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicadas a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
	Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
EMISIONES A LA ATMOSFERA: Registro de focos de emisión (calefacción, cabinas de pintura, etc. Controles de emisión según tipo de foco, horas de funcionamiento y contaminantes emitidos. COV: comprobación de la cantidad usada de producto con COV al año. Realizar formulario de identificación y plan de gestión de disolventes cada año. Colocar una etiqueta sobre consumos de combustible y emisiones de CO2, claramente visible en los turismos nuevos. Disponer de una guía de consumos y emisiones. Los talleres están exentos de pagar el impuesto de gases fluorados de efecto invernadero y de su inscripción en el registro. Se crea el registro de huella de carbono, para que voluntariamente se inscriban actividades generadoras de emisiones de gases de efecto invernadero, que calculen su huella de carbono, realicen actividades dirigidas a su reducción y/o compensen sus emisiones, o que voluntariamente realicen y sean titulares de proyectos de absorción de CO2 situados en cualquier punto territorial nacional	Real Decreto 837/2002, de 2 de agosto, por el que se regula la información relativa al consumo de combustible y a las emisiones de CO2 de los turismos nuevos que se pongan a la venta o se ofrezcan en arrendamiento financiero en territorio español.
	Real Decreto 117/2003, de 31 de enero, sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV) debidas al uso de disolventes en determinadas actividades.
	Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
	Real Decreto 200/2011, de 28 de enero, por el que se actualiza el catálogo de actividades potencialmente contaminadoras de la atmósfera y se establecen las disposiciones básicas para su aplicación.
	Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad de aire.
	Resolución 30-04-2013, de la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural, por la que se publica el Acuerdo 12-04-2013 del Consejo de Ministros, por la que se aprueba el Plan Nacional de Calidad del Aire y Protección a la Atmósfera 2013-2016: Plan Aire.
	Ley 16/2013, de 29-10-2013, por la que se establecen determinadas medidas en materia de fiscalidad medioambiental y se adoptan otras medidas tributarias y financieras.
	Real Decreto 163/2014, de 14-03-2014, por el que se crea el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono.
	Real Decreto 678/2014, de 1 de agosto, por el que se modifica el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.
PRODUCTOS QUÍMICOS: Solicitar las FDS (fichas de seguridad) al proveedor y comunicarle los usos de los productos. Manipularlos según las especificaciones del proveedor, con los EPI (equipos de protección individual) constituidos, teniendo en cuenta los pictogramas de riesgos del envase.	Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el reglamento sobre la notificación de sustancias nuevas y clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas.
	Real Decreto 1523/1999, de 1 de octubre, por el que se modifica el reglamento de instalaciones petrolíferas, aprobado por el Real Decreto 2085/1994, de 20 de octubre, y las instrucciones técnicas complementarias MI-IP03, aprobada por el Real Decreto 1427/1997, de 15 de septiembre, y MI-IP04, aprobada por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre.
	Real Decreto 143672010, de 5-11-2010, por el que se modifican diversos reales decretos para su adaptación a la Directiva 2008/112/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que modifica varias directivas para adaptarlas al reglamento CE 1272/2008 sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.
	Orden JUS/836/2013, de 07-05-2013, por el que se regula el procedimiento de notificación de las altas, bajas y modificaciones de fichas toxicológicas al registro de productos químicos del Servicio de Información Toxicológica del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y de liquidación de tasa prevista en la Ley 10/2012, de 20-11-2012, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.
PROTECCION DE DATOS: Identificar ficheros(clientes, proveedores, personal), nivel	Instrucción 1/1998, de 19 de enero, de la agencia española de protección de datos, relativa al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación.

<p>de seguridad, responsable y administrador de cada fichero, e inscribirlos en la Agencia de Protección de Datos. Disponer del documento de seguridad. Informar a los trabajadores y los proveedores sobre la existencia de ficheros. Adaptar la WEB e informar en la documentación al cliente de sus derechos.</p>	<p>Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.</p> <p>Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.</p> <p>Resolución 20-03-2013, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se publica la Circular 1/2013, relativa al procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de guías, consulta telefónica sobre números de abonado y emergencias.</p>
<p>RESIDUOS: Estar inscrito en el registro de productores. Realizar un estudio de minimización de residuos peligrosos cada 4 años y una declaración anual de residuos.</p> <p>Envasados en recipientes seguros, sólidos y resistentes al ataque químico.</p> <p>Etiquetar los residuos: código del residuo, datos del productor (nombre, dirección y teléfono), fecha de inicio de almacenamiento y pictogramas de riesgo.</p> <p>Zona de almacenamiento techada.</p> <p>Plazo de almacenamiento para los residuos peligrosos: máximo 6 meses, salvo autorización de ampliación del periodo de almacenamiento otorgada por las agencias de residuos.</p> <p>Llevar un registro de residuos.</p> <p>Gestionar los residuos con transportista y gestor autorizados (solicitar autorización).</p> <p>El almacenamiento de los NFU (neumáticos fuera de uso) no podrá superar 1 año ni 30 toneladas. Deben gestionarse a través de un SIG (sistema integrado de gestión).</p>	<p>Real Decreto 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, básica de residuos tóxicos y peligrosos.</p> <p>Real Decreto 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, básica de residuos tóxicos y peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de 20 de julio.</p> <p>Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.</p> <p>Real Decreto 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.</p> <p>Real Decreto 679/2006, de 2 de junio, por el que se regula la gestión de los aceites industriales usados.</p> <p>Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.</p> <p>Real Decreto 367/2010, de 26 de marzo, de modificación de diversos reglamentos del área de medio ambiente para su adaptación a la Ley 1772009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicio y su ejercicio, y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley de libre acceso a actividades de servicios y su ejercicio (ver capítulo IV, artículo 16).</p> <p>Real Decreto 943/2010, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores y la gestión ambiental de residuos.</p> <p>Real Decreto 1436/2010, de 5 de noviembre, por el que se modifican diversos reales decretos para su adaptación a la Directiva 2008/112/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, que modifica varias directivas para adaptarlas al Reglamento CE nº 1272/2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas.</p> <p>Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.</p> <p>Real Decreto-ley 17/2012, de 4 de mayo, de medidas urgentes en materia de medio ambiente y que aprueba la modificación de la Ley 22/2011 de residuos y suelos contaminados.</p> <p>Ley 5/2013, de 11-06-2013, por la que se modifican la Ley 16/2002, de 1-07-2002, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28-07-2011, de residuos y suelos contaminados.</p> <p>Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado y modifica el apartado f) del anexo VIII de la Ley 22/2011 de Residuos y Suelos Contaminados</p>
<p>RESPONSABILIDAD AMBIENTAL:</p> <p>Pendiente de ordenes ministeriales. Cuando se aprueben, deberán establecerse medidas preventivas, comunicar posibles daños a la autoridad competente cuando se ocasionen, y aplicar medidas para evitar nuevos daños, así como realizar propuestas reparadoras.</p> <p>Los operadores no tienen que constituir una garantía financiera para actividades susceptibles de ocasionar daños cuya reparación evalúe por un importe inferior a 300.000€, o entre 300.000€ y 2.000.000€ cuando acrediten disponer de un EMAS o una ISO 14001.</p>	<p>Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Mediambiental</p> <p>Real Decreto 2009/2008, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo parcial de la Ley 26, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.</p> <p>Ley 11/2014, de 03-07-2014, por la que se modifica la Ley 26/2007, de 23-10-2007, de Responsabilidad Medioambiental.</p> <p>Real Decreto 183/2015, de 13 de marzo, por el que se modifica el Reglamento de desarrollo parcial de la Ley 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental, aprobado por el Real Decreto 2090/2008, de 22 de diciembre.</p>
<p>RUIDOS</p> <p>Cumplir con los valores límites de emisión.</p>	<p>Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido</p> <p>Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.</p>

	Real Decreto 1038/2012, de 06-07-2012, por el que se modifica el Real Decreto 1367/2007, de 19-10-2007, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17-11-2003, del ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.
SEGURIDAD Y SALUD: Disponer de una evaluación de riesgos por agentes químicos.	Real Decreto 374/2001 de 06-04 sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
SUELOS: Remitir periódicamente a la Comunidad Autónoma correspondiente los informes en los que figura la información que pueda servir de base para la declaración de suelos contaminados (informe preliminar de situación de suelos).	Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.
SUELOS: Propietarios de fincas en las que se ha realizado actividades potencialmente contaminantes, con motivo de una transmisión, están obligados a declararlas en escritura pública.	Ley 5/2013, de 11-06-2013, por la que se modifica la Ley 16/2002, de 01-07-2002, de prevención y control integrados de la contaminación y la Ley 22/2011, de 28-07-2011, de residuos y suelos contaminados.
VEHÍCULOS FUERA DE USO (VFU): Titulares de vehículos que pretenden desprenderse de ellos al final de su vida útil, deben entregárselos a un CAT (centro autorizado de tratamiento) o una instalación de recepción, regulados por el Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil. Transcurrido el periodo de 1 año, los centros solo pueden utilizar el sistema de baja telemática.	Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil. Real Decreto 367/2010, de 26 de marzo, de modificación de diversos reglamentos del área de medio ambiente para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley de libre acceso a actividades de servicios y su ejercicio (ver capítulo IV, artículo 11). Orden PRE/370/2012, de 27 de febrero, por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil. Orden PRE/26/2014, de 16 de enero, por la que se modifica el anexo II del Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil.

Disposiciones Legales Regionales: ARAGÓN	
ACTIVIDAD: Disponer de la licencia ambiental de actividades clasificadas del Ayuntamiento y realizar controles periódicos según establece la misma. Inscribirse en el registro industrial de Aragón. Emitir el titular del taller una declaración responsable de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.	Decreto 109/1986 de la DGA (Diputación General de Aragón), por la que se regula la intervención de la DGA en materia de actividades molestas, insalubres, nocivas y peligrosas.
	Resolución 27-12-2001, de la Dirección General de Industria y Comercio, por la que se publicitan los modelos de impresos que deben utilizar en la Comunidad a los efectos de comunicación de datos de Registro de Establecimientos Industriales.
	Resolución 12-01-2005 del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA) por la que se aprueban los formularios, impresos y modelos a cumplimentar por los interesados y terceros en las relaciones con el INAGA.
	Ley 7/2006, de 22-06-2006, de protección ambiental en Aragón
	Ley 12/2006, de 27-12-2006, de regulación y fomento de la actividad industrial en Aragón.
	Ley 3/2009, de 17-06-2009, de Urbanismo de Aragón.
	Decreto 74/2011, de 22-03-2011, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los anexos de la Ley 7/2006, de 22-06-2006, de protección ambiental de Aragón.
	Resolución 08-07-2011, de la Dirección General de Industria y de Pequeña y Mediana Empresa, por la que, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1457/1986, de 10-01-1986, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos de automóviles, de sus equipos y componentes, se establece el modelo de declaración responsable de los titulares de talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes.
	Resolución 19-03-2012, del Director General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, por la que se publica el nuevo modelo de impreso de solicitud que se empleará en la Comunidad Autónoma de Aragón a efectos de solicitar la inscripción de oficio en el Registro Industrial de Aragón.
	Ley 3/2012. De 08-03-2012, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

	Decreto Legislativo 3/2013, de 03-12-2013, de Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de regulación y fomento de la actividad industrial en Aragón.
AGUAS: Disponer de la autorización de vertido de aguas residuales a la red de alcantarillado. Cumplir los límites de emisión. Pagar el canon del agua según facturas de la compañía suministradora.	Ley 6/2001. De 06-11-2001, de Ordenación y Participación en la Gestión del Agua en Aragón.
	Decreto 266/2001, de 06-11-2001, por el que se aprueba el Reglamento Regulador del Canon de saneamiento de la Comunidad Autónoma de Aragón.
	Resolución 30-10-2003 de la Presidencia del Instituto Aragonés del Agua, por la que se establece un coeficiente específico de contaminación para la aplicación del régimen de estimación global de la carga contaminante a los caudales destinados a riego en los usos industriales del agua.
	Decreto 38/2004. De 24-02-2004, por la que se aprueba el Reglamento de los vertidos de aguas residuales a las redes municipales de alcantarillado.
	Decreto Legislativo 1/2007, de 18-09-2007, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Legislación sobre los impuestos medioambientales de la Comunidad Autónoma de Aragón.
	Ley 9/2007, de 29 -12-2007, por el que se modifica la Ley 6/2001, de 17-05-2001, de Ordenación y Participación en la Gestión del Agua en Aragón.
	Decreto 206/2008, de 21-10-2008, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el Decreto 266/2001, de 06-11-2001, por el que se aprueba el Reglamento regulados del Canon de Saneamiento de la Comunidad Autónoma de Aragón.
	LEY 10/2014, de 27 de noviembre, de Aguas y Ríos de Aragón. Ver capítulo XI.
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	CORRECCIÓN de errores de la Ley 11/2014, de 4 de diciembre, de Prevención y Protección Ambiental de Aragón.
EMERGENCIAS/INCENDIOS	Decreto 24/2010, de 23-02-2010, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la estructura y organización del Registro de Planes de Protección Civil de Aragón.
	DECRETO 220/2014, de 16 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón. Queda derogado el Decreto 109/1995, de 16 de mayo mediante el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón.
EMISIONES A LA ATMOSFERA: Disponer del libro de registro de emisiones contaminantes en los procesos industriales y en las instalaciones de combustión.	Orden 15-06-1994, por el que se establecen los modelos de Libro de Registro de las Emisiones Contaminantes a la Atmósfera en Procesos Industriales y de Libro de Registro de las Emisiones Contaminantes a la Atmósfera en Instalaciones de Combustión.
	Orden 17-01-2001, por el que se modifica la Orden 15-06-1994 que establece los modelos de Libro de Registro de las Emisiones Contaminantes a la Atmósfera en Procesos Industriales y de Libro de Registro de las Emisiones Contaminantes a la Atmósfera en Instalaciones de Combustión.
	Decreto 231/2004, de 02-11-2004, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro de actividades industriales emisoras de compuestos orgánicos volátiles en la Comunidad Autónoma de Aragón.
	Resolución 12-01-2005 del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental, por el que se aprueban los formularios, impresos y modelos a cumplimentar por los interesados y terceros en las relaciones con el INAGA.
RESIDUOS: Tramitar a través del INAGA la	Decreto 49/2000, de 29-02-2000, por el que se regula la autorización y el registro para la gestión de operaciones de valorización o eliminación de residuos no peligrosos y se crean los registros para otras actividades distintas de las anteriores y el transporte de residuos peligrosos.
	Orden 29-05-2001, que publica el modelo de presentación del estudio de minimización de residuos peligrosos previsto en el Real decreto 952/1997, de 20 de junio, que modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
	Decreto 236/2005, de 22+11-2005, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de la producción, posesión y gestión de residuos peligrosos y del régimen jurídico del servicio público de eliminación de residuos peligrosos en la Comunidad Autónoma de Aragón.

<p>Comunicación previa al inicio de actividades de producción y gestión de residuos. Se puede tramitar una única comunicación previa en el supuesto de que se dispongan de varios centros.</p> <p>Inscripción en el registro de pequeños productores de residuos peligrosos (si se generan menos de 10 toneladas de residuos peligrosos a año).</p> <p>Inscripción en el registro de productores de residuos no peligrosos (si se generan más de 10 toneladas de residuos no peligrosos al año).</p> <p>Realizar las declaraciones anuales para los productores que generen más de 10 toneladas de residuos peligrosos al año.</p> <p>Los productores de residuos peligrosos constituirán un seguro o garantía financiera, a no ser que sean considerados pequeños productores.</p> <p>Disponer de un seguro de responsabilidad para productores de residuos peligrosos que generen más de 10 toneladas de residuos peligrosos al año.</p>	Decreto 40/2006, de 07-02-2006, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de la Producción, Posesión y Gestión de Neumáticos Fuera de Uso (NFU) y del Régimen Jurídico del Servicio Público de Valorización y Eliminación de Neumáticos Fuera de Uso en la Comunidad Autónoma de Aragón.
	Orden 24-03-2006, del Departamento de Medio Ambiente, por el que se desarrolla el procedimiento de inscripción en el Registro de productores de residuos industriales no peligrosos.
	Decreto 2/2006, de 10-01-2006, del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento de la producción, posesión y gestión de residuos industriales no peligrosos y del régimen jurídico del servicio público de eliminación de residuos industriales no peligrosos no susceptibles de valoración en la Comunidad Autónoma de Aragón.
	Orden 14-06-2006, por la que se aprueban los modelos normalizados de Declaración Anual de los Productores de Residuos Industriales No Peligrosos y Memoria Anual de las Actividades de Gestión de Residuos Industriales No Peligrosos.
	Decreto 148/2008, de 22-07-2008, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo Aragonés de Residuos.
	Orden 08-01-2010, por el que se autoriza la encomienda de gestión al Instituto Aragonés de Gestión Ambiental (INAGA) de la tramitación de los procedimientos de inscripción en el registro de productores de residuos industriales no peligrosos y de certificación de la convalidación de inversiones destinadas a la protección del medio ambiente.
	Decreto 133/2013, de 23-07-2013, del Gobierno de Aragón, de simplificación y adaptación a la normativa vigente de procedimientos administrativos en materia de medio ambiente.
	Orden del 13 de septiembre de 2013, del Consejero de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente, por la que se establecen los criterios técnicos para el cálculo de seguros y de garantías financieras en relación con determinadas actividades en materia de residuos.
<p>RUIDOS:</p> <p>Prevalecen las ordenanzas municipales, ya que pueden ser más restrictivas que la Ley 7/2010.</p> <p>Cumplir con el límite de ruido establecido en el anexo III de la Ley 7/2010, en función del área y del uso.</p>	Resolución 06-06-2008, de la Dirección General de Urbanismo, por la que se da publicidad al Acuerdo 06-06-2008 adoptado por el Consejo de Ordenación del Territorio, relativo a la aprobación del Texto Refundido de la Revisión del Plan General de Ordenación Urbana de Huesca probada definitivamente con determinadas prescripciones, suspensiones y recomendaciones, mediante Acuerdo 09-05-2003 adoptados por el Consejo de Ordenación del Territorio.
	Ley 7/2010, de 18-11-2010, de protección contra la contaminación acústica en Aragón.
	Resolución 15-03-2011, de la Directora General de Calidad Ambiental y Cambio Climático, por la que se da publicidad a la Ordenanza Municipal Tipo de Aragón en materia de contaminación acústica.
<p>SUELOS: Presentación del informe preliminar de situación de suelos.</p>	Orden 14-06-2006, por la que se aprueba el modelo normalizado de Informe Preliminar de Situación de Suelos en Aragón.
<p>VEHÍCULOS FUERA DE USO Y PROTECCIÓN DE DATOS</p>	VER OPERATIVA NACIONAL

Actualmente el Servicio Posventa cumple con toda la legislación ambiental vigente salvo en el siguiente punto: presentación del informe preliminar de situación de suelos (IPS). Este informe IPS puede presentarse tanto en papel (informe IPS contenido en el VOL.5, Anexos) como telemáticamente (www.aragon.es, Servicios telemáticos de la Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático) y deberá ser aprobado por la Dirección General de Calidad Ambiental y Cambio Climático antes de ser ejecutado.



Escuela Politécnica Superior Huesca

Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW

María Dolores Navarro Donaire

VOLUMEN 3 / 5

4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE:

4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	5
4.1 Objeto y campo de aplicación.	5
4.2 Normas para consulta.	5
4.3 Términos y Definiciones.	5
4.4 Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental.	7
4.4.1 Requisitos generales.....	7
4.4.2 Política ambiental.	8
4.4.3 Aspectos ambientales:.....	8
4.4.3.1 Identificar y cuantificar residuos generados.	9
4.4.3.2 Vertidos.	11
4.4.3.3 Emisiones atmosféricas.	12
4.4.3.4 Contaminación acústica.	13
4.4.3.5 Consumo de recursos.	14
4.4.3.6 Significancia de aspectos ambientales indirectos:	20
4.4.3.6.1 Situaciones anormales.	20
4.4.3.6.2 Situaciones de emergencia.	21
4.4.4 Requisitos legales y otros requisitos.....	25
4.4.5 Objetivos, metas y programas.	29
4.4.6 Implantación y operación	32
4.4.6.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.	32
4.4.6.2 Competencia, formación y toma de conciencia.	33
4.4.6.3 Comunicación:	38
4.4.6.3.1 Comunicación interna.	38
4.4.6.3.2 Comunicación externa.	41
4.4.6.4 Documentación y control de documentos:	43
4.4.6.4.1 Elaboración.	43
4.4.6.4.2 Aprobación.	43
4.4.6.4.3 Distribución.	45
4.4.6.4.4 Control.	47
4.4.6.4.5 Revisión.	48
4.4.6.4.6 Archivo y Relación de documentos.	50

4.4.6.5 Control operacional:.....	53
4.4.6.5.1 Trámites administrativos y recambios.	53
4.4.6.5.1.1 Cita	54
4.4.6.5.1.2 Preparación de la cita	54
4.4.6.5.1.3 Recepción del vehículo y elaboración de la orden de trabajo (OR)	55
4.4.6.5.1.4 Reparación	55
4.4.6.5.1.5 Control de la Reparación	55
4.4.6.5.1.6 Entrega del vehículo	56
4.4.6.5.1.7 Seguimiento	56
4.4.6.5.2 Reparación y lavado de vehículos	59
4.4.6.5.3 Gestión de residuos	66
4.4.6.6 Preparación y respuesta ante emergencias:	71
4.4.6.6.1 Plan de emergencia:	71
4.4.6.6.1.1 Identificación de riesgos.	71
4.4.6.6.1.2 Plan de emergencia.....	72
4.4.6.6.1.3 Desviaciones o incumplimientos del “Plan de Emergencia”	72
4.4.6.6.1.4 Informes del plan de emergencia.	72
4.4.6.6.1.5 Revisiones de los planes de emergencia	73
4.4.6.6.2 Plan de contingencia:	74
4.4.6.6.2.1 Disposición de notificación.	74
4.4.6.6.2.2 Disposición de actuación en situación de emergencia y evacuación.	74
4.4.6.6.2.3 Inventarios plan de contingencia.	74
4.4.6.6.2.4 Desviaciones o incumplimiento del “Plan de contingencia”.	76
4.4.6.6.2.5 Informes del plan de contingencia.....	76
4.4.6.6.2.6 Revisión de planes de contingencia	76
4.4.6.7 Verificación:	79
4.4.6.7.1 Seguimiento y medición de datos.....	79
4.4.6.7.2 Evaluación del cumplimiento legal.	82
4.4.6.7.3 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva.	83
4.4.6.7.3.1 No Conformidades:.....	83
4.4.6.7.3.1.1 Establecimiento de no conformidades.	83
4.4.6.7.3.1.2 Seguimiento y control de las no conformidades.	84
4.4.6.7.3.1.3 Registro y archivo.....	84
4.4.6.7.3.2 Acciones correctivas:.....	85
4.4.6.7.3.2.1 Establecimiento de acciones correctivas.	85

4.4.6.7.3.2.2 Seguimiento y control de las acciones correctivas.	86
4.4.6.7.3.2.3 Registro y archivo.	86
4.4.6.7.3.3 Acción preventiva:	87
4.4.6.7.3.3.1 Establecimiento de acciones preventivas.	87
4.4.6.7.3.3.2 Seguimiento y control de acciones preventivas.	88
4.4.6.7.3.3.3 Registro y archivo.	88
4.4.6.7.4 Control de registros.	89
4.4.6.7.5 Auditoria interna.	91
4.4.6.8 Revisión por la dirección:	94
4.4.6.8.1 Revisión del sistema de gestión ambiental.	96
4.4.6.8.2 El alcance de estas revisiones.	96
4.4.6.8.3 Responsabilidades y autoridad.	96
4.4.6.8.4 Actas de la reunión por la Dirección	97

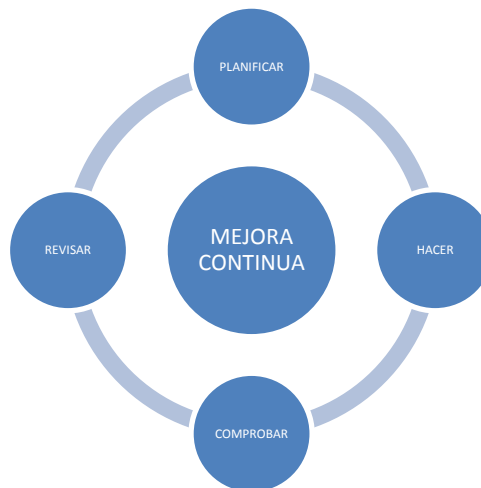
4. MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

4.1 Objeto y campo de aplicación:

La norma ISO 14001 es aplicable a nuestro servicio posventa porque queremos:

- Implantar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental.
- Asegurarnos de su conformidad con nuestra política ambiental establecida.
- Demostrar tal conformidad a terceros.
- Solicitar la certificación/registro de nuestro sistema de gestión ambiental por una organización externa.
- Realizar una autodeterminación y una auto declaración de conformidad con esta norma.

Para conseguirlo partimos de un modelo circular que consiste en: Planificar- Hacer- Comprobar- Revisar la gestión ambiental de la empresa de manera permanente.



4.2 Referencias normativas:

Recurrimos para cualquier consulta de términos de este manual a:

- UNE EN ISO 14001/2004: Sistema de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.
- UNE EN ISO 19011/2002: Directrices para la auditoria de calidad y medio ambiente.
- UNE EN ISO 14004/2004: Sistema de gestión ambiental. Guías y principios generales. Sistemas y técnicas de soporte.
- UNE 150050: Gestión ambiental. Vocabulario.

Antecedentes: Reglamento Europeo 1836/93 y 761/2001 (EMAS), ISO 14001:96, BS 7750, UNE 77801, IS 310.94.

4.3 Términos y definiciones:

Las definiciones recogidas en este manual de gestión ambiental están establecidas en la norma ISO 14001/2004, y son:

- **Acción correctiva:** es la acción utilizada para eliminar una no conformidad detectada en el sistema.
- **Acción preventiva:** es la acción de eliminar las causas de las no conformidades.
- **Aspecto ambiental:** es el elemento de todas las actividades, productos o servicios de una empresa que puede tener interacción con el medio ambiente.
- **Auditor:** es la persona con suficiente competencia para realizar la auditoría
- **Auditoría interna:** es un proceso sistemático, independiente y documentado con el que poder obtener las evidencias tras las auditorías y evaluarlas de una forma objetiva con el fin de determinar la extensión que cumplen todos los criterios de la auditorías en el SGA.
- **Desempeño ambiental:** son los resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- **Documento:** se utiliza para almacenar la información y como medio de soporte. El medio de soporte puede ser en cualquier formato.
- **Impacto ambiental:** es cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una empresa.
- **Medio ambiente:** es el entorno en el que la organización opera y las interacciones entre los diferentes factores y seres vivos.
- **Mejora Continua:** es el proceso utilizado para optimizar el Sistema de Gestión Ambiental, para conseguir mejoras en el desempeño ambiental y se utiliza de forma coherente con la política ambiental de la organización.
- **Meta ambiental:** es un requisito aplicable a la empresa que tiene el origen en los objetivos ambientales y es necesario establecer y cumplir para alcanzar los objetivos.
- **No conformidad:** no cumplimiento de un requisito de la norma ISO-14001.
- **Objetivo ambiental:** es el fin que establece la política ambiental y que establece la propia organización.
- **Organización:** es la compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución o parte o combinación de ellas, bien sean de constitución pública o privada, que cuentan con sus propias funciones y administración.
- **Parte interesada:** es la persona o grupo de personas que se encuentran interesadas o afectas por el desempeño ambiental de una empresa.
- **Política ambiental:** intenciones y dirección general de una empresa relacionada con el desempeño ambiental.
- **Prevención de la contaminación:** se utilizan los procesos, prácticas, técnicas, etc. para controlar o reducir la generación de emisiones de cualquier tipo de contaminante.
- **Procedimiento:** forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.
- **Registro:** documento que se presenta con los resultados obtenidos, o genera evidencias de las actividades realizadas.
- **Sistema de Gestión Ambiental:** es el sistema de gestión de una organización que se utiliza para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

4.4 Requisitos del sistema de gestión ambiental:

La norma UNE-EN ISO 14001 sigue el siguiente índice:

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. NORMAS PARA CONSULTA
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Política ambiental
 - 4.3 Planificación
 - 4.3.1 Aspectos ambientales
 - 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos
 - 4.3.3 Objetivos, metas y programas
 - 4.4 Implementación y operación
 - 4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
 - 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia
 - 4.4.3 Comunicación
 - 4.4.4 Documentación
 - 4.4.5 Control de documentos
 - 4.4.6 Control operacional
 - 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
 - 4.5 Verificación
 - 4.5.1 Seguimiento y medición
 - 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal
 - 4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
 - 4.5.4 Control de los registros
 - 4.5.5 Auditoría interna
 - 4.6 Revisión por la dirección

ANEXO A (informativo) Orientaciones para el uso de esta norma internacional.

ANEXO B (informativo) Correspondencia entre la norma ISO 14001:2004 y la norma ISO 9001:2000.

4.4.1 Requisitos generales:

La Gerencia del servicio posventa se compromete a establecer, mantener y llevar a buen término la Gestión Ambiental de la Empresa. Este sistema de gestión ha de tener los siguientes requisitos:

- Definir una política ambiental por el más alto nivel de la organización.
- Establecer y mantener procedimientos para identificar aspectos ambientales que puedan tener impactos significativos sobre el medio ambiente.
- Establecer y mantener procedimientos para identificar y acceder a los requerimientos legales que le sean aplicables a los aspectos ambientales identificados.
- Establecer y mantener objetivos y metas documentados.
- Establecer y mantener un programa para alcanzar los objetivos y metas establecidos.
- Definir, documentar y comunicar roles, responsabilidades y autorizados para facilitar la gestión ambiental.
- Identificar necesidades de capacitación e impartirla a todo el personal cuyo trabajo pueda originar un impacto ambiental significativo.
- Establecer y mantener procedimientos para realizar comunicaciones internas y externas a la organización, así como recibir, documentar y responder a las inquietudes de las partes interesadas.
- Establecer y mantener la información para describir el sistema y correlacionar la documentación del mismo.
- Establecer y mantener procedimientos para controlar los documentos requeridos por la norma.
- Identificar las operaciones que estén asociadas a los aspectos ambientales significativos, planificarlos, estableciendo y manteniendo procedimientos documentados para los mismos, que contengan criterios de operación.

- Establecer y mantener procedimientos para identificar el potencial para responder ante accidentes y situaciones de emergencia.
- Establecer y mantener procedimientos documentados el monitoreo y mediciones de las características claves de sus operaciones.
- Establecer y mantener procedimientos documentados para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales.
- Establecer y mantener procedimientos para el tratamiento de no conformidades y la toma de acciones correctivas y preventivas.
- Establecer y mantener procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales.
- Establecer y mantener un programa y procedimientos para realizar auditorías periódicas del sistema.
- Revisar por parte de la dirección, a intervalos determinados por la misma, la adecuación, aptitud y eficiencia del sistema.

4.4.2 Política ambiental:

La dirección se compromete a cumplir con la política ambiental desarrollada en este apartado y cuyo objetivo principal es la mejora continua y la prevención de la contaminación, mediante la implantación de un sistema de gestión ambiental en el área de posventa que estará siempre disponible al público y actualizado.

Así pues para alcanzar el cumplimiento de esta política ambiental, toda la organización del servicio posventa se comprometa a:

- Mantener sus instalaciones, actividades y productos dentro del marco legal ambiental vigente.
- Aportar todos los recursos necesarios para conseguir los objetivos ambientales fijados.
- Desarrollar, implantar y mantener un sistema de gestión ambiental conforme a la norma UNE_EN ISO 14001:2004.
- Sensibilizar, formar y concienciar a todo el personal de la organización para que participe en el cumplimiento del sistema de gestión ambiental.
- La prevención de la contaminación y evaluación de riesgos potenciales.
- Gestionar la recogida de residuos selectiva para facilitar su reciclaje.
- Utilizar racionalmente los recursos y reducir la producción de residuos.

La dirección revisará y modificará, si es necesario, esta política de forma regular, para asegurar su cumplimiento y comprensión a todos los niveles de la organización.

4.4.3 Aspectos ambientales:

Los aspectos ambientales detectados en el diagnóstico ambiental inicial son: los residuos, los vertidos, las emisiones a la atmósfera y la contaminación acústica. En este apartado podemos considerar

algunos aspectos ambientales más de la organización como es el aprovechamiento de los recursos, los incidentes y planes de emergencia.

4.4.3.1 Identificar y cuantificar los residuos generados

Respecto a los residuos el primer paso es identificar y cuantificar los residuos que se generan y para ello debemos recopilar la mayor información posible:

- Tipo de residuo: Distinguimos 2 tipos de residuos: residuos peligrosos (RP) y residuos no peligrosos (RNP).
- Cantidad generada: Kilogramos de residuo generados al año.
- Actividades que generan el residuo: actividad de la empresa donde se genera el residuo.
- Causa de generación: indicaremos si el residuo se genera por accidente (AC), o por avería (AV), o si normal (N) la generación del residuo.
- Almacenamiento: Se indica el lugar y cantidad máxima de almacenamiento.
- Tratamiento interno o externo: Identificaremos como TE cuando sea un gestor externos el contratado para el tratamiento de los distintos residuos y TI cuando seamos nosotros los que nos encarguemos de la valorización de algunos de ellos.
- Incidentes y accidentes ocurridos: Recoger información, sobre incidentes y accidentes ocurridos con respecto a cada uno de los residuos generados.

NOMBRE	KG/AÑO	ACTIVIDAD	CAUSA	ALMACENAMIENTO	TRATAMIENTO	INCIDENTE
ACEITE USADO	850	SERVICIO MANTENIMIENTO / REPARACIÓN SISTEMA LUBRICACIÓN	N	Bidones de 500litros	TE	No existen

Tabla. Identificación de los residuos en el Servicio Posventa

La ficha de residuo indica toda la información sobre su caracterización, gestión y almacenamiento en el servicio posventa.

FICHA DE RESIDUO			
1. IDENTIFICACIÓN:			
NOMBRE DEL RESIDUO:			
CÓDIGO LER:			
REFERENCIA:			
TIPO DE RESIDUO:			
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO LER	CÓDIGO RD 952/1997
CAMBIO LÍQUIDOS REPARACIONES SISTEMA LUBRICACIÓN. ENGRANAJES Y DIRECCIÓN	RESIDUO LIQUIDO DE ACEITES MINERALES Y SINTÉTICOS E HIDRÁULICOS	130110	Q07/R5/L8/C51/H6/14/A841/B0019

2. GESTIÓN:

EMPRESA GESTORA:

DIRECCIÓN:

TELÉFONO:

EMAIL:

Nº DOCUMENTO ACEPTACIÓN:

TRANSPORTISTA(SI ES DIFERENTE A LA EMPRESA GESTORA):

PERSONA DE CONTACTO:

PERIODICIDAD DE RECOGIDA:

DESTINO FINAL:

VERTEDERO	INCINERACIÓN	RECICLADO	TRATAMIENTO
		X	

3. ALMACENAMIENTO:

LOCALIZACIÓN:

ENVASE:

PERIODO MAX. ALMACENAMIENTO:

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:

ETIQUETADO:

Además de conocer los residuos que generamos debemos priorizarlos, es decir clasificarlos en función de una serie de variables para determinar su grado de importancia, permitiéndonos conocer sobre cuales debemos fijarnos más a la hora de buscar recursos para minimizar el impacto.

En nuestro servicio posventa utilizaremos los siguientes criterios de valoración para priorizar los residuos que generamos:

- Peligrosidad: valoraremos de la siguiente forma.

1 punto	15 puntos	20 puntos
Residuos no peligrosos	Residuos peligrosos fase solida	Residuos peligrosos fase liquida

- Grado de recuperación del medio/gestión (residuos): Posibilidad de recuperación del medio afectado (por intervención humana o de forma natural), dependiendo de la naturaleza del aspecto y de la reversibilidad del impacto.

5 puntos	10 puntos	20 puntos
Reutilización / Retorno proveedor	Reciclado / Recuperación / Regeneración	Vertedero/Incineración

- Frecuencia de recogida: valoraremos de la siguiente forma:

1 punto	5 puntos	10 puntos	15 puntos	20 puntos
anual	semestral	trimestral	mensual	semanal

- Cantidad: Valoraremos de la siguiente forma:

1 punto	5 puntos	10 puntos	15 puntos	20 puntos
<25kg/año	25-75 kg/año	75-250kg/año	250-500kg/año	>500kg/año

- Minimización: Valoraremos de la siguiente forma:

5 puntos	15 puntos
No se pueden minimizar la cantidad generada	Si se puede minimizar la cantidad generada

- Cumplimiento de la legislación:

1 punto	10 puntos	20 puntos
Cumple totalmente con los requisitos legales	Cumple con la legislación pero pueden mejorarse las condiciones de almacenamiento	No cumple en algún requisito con la legislación

4.4.3.2 Vertidos

Otro de los aspectos ambientales son los vertidos, que en nuestra actividad pueden darse de 3 tipos distintos:

- Aguas residuales procedentes de los aseos.
- Aguas pluviales.
- Aguas residuales procedentes de la limpieza de las instalaciones y lavado de vehículos.

Todas ellas son conducidas a distintas rejillas de alcantarillado que van a parar al separador de grasas y depositarse en la fosa séptica con filtro biológico. Un gestor externo es el encargado de vaciar cuando está llena esta fosa séptica.

Para la evaluación de los vertidos hemos elegido los siguientes criterios de valoración:

- Frecuencia: periodicidad con la que ocurre el vertido.

1 puntos	5 puntos	10 puntos	15 puntos
Ocasionalmente Una vez al año	Intermitente Entre 1 y 11 veces al año	A menudo Entre 1 y 3 veces al mes	Repetidamente 1 o más veces por semana

- Grado de contaminación potencial por su toxicidad o peligrosidad.

5 puntos	10 puntos	15 puntos
Agua residual sanitaria	Agua pluvial	Agua residual procedente del lavado de vehículos e instalaciones

- Grado de recuperación del medio/gestión:

5 puntos	10 puntos	20 puntos
Red de saneamiento	Fosa séptica	Alcantarillado polígono industrial

- Minimización: Valoraremos de la siguiente forma:

5 puntos	10 puntos
No se pueden minimizar la cantidad generada	Si se puede minimizar la cantidad generada

- Cumplimiento de la legislación:

1 punto	10 puntos	20 puntos
Cumple totalmente con los requisitos legales	Cumple con la legislación pero pueden mejorarse las condiciones de almacenamiento	No cumple en algún requisito con la legislación

4.4.3.3 Emisiones atmosféricas

Se entiende como emisiones atmosféricas la emisión de sustancias a la atmósfera, procedentes de puntos concretos de emisión, de tal forma que se alcancen concentraciones lo suficientemente altas, de ciertas sustancias capaces de producir aspectos mensurables en el hombre, los animales, la vegetación, los materiales, etc.

En nuestra actividad producen emisiones a la atmósfera:

- La caldera de combustible de la cabina de pintura.
- Los vehículos en marcha.
- Aerosoles y recipientes de disolventes de limpieza abiertos.

Los criterios de evaluación elegidos son:

- Frecuencia: Periodicidad con la que ocurre la emisión a la atmósfera.

1 puntos	5 puntos	10 puntos	15 puntos
Ocasionalmente Una vez al año	Intermitente Entre 1 y 11 veces al año	A menudo Entre 1 y 3 veces al mes	Repetidamente 1 o más veces por semana

- Grado de contaminación potencial por su toxicidad y peligrosidad:

5 puntos	10 puntos
Dentro de las instalaciones	Fuera de las instalaciones

- Grado de recuperación del medio/gestión:

5 puntos	10 puntos
Emisión interna	Emisión externa

- Cantidad: duración media (horas) de la emisión.

5 puntos	10 puntos	20 puntos
Aerosoles y disolventes abiertos	Vehículos con el motor en marcha	Caldera cabina de pintura

- Minimización: Valoraremos de la siguiente forma:

5 puntos	10 puntos
No se pueden minimizar la cantidad generada	Si se puede minimizar la cantidad generada

- Cumplimiento de la legislación:

1 punto	10 puntos	20 puntos
Cumple totalmente con los requisitos legales	Cumple con la legislación pero pueden mejorarse las condiciones de almacenamiento	No cumple en algún requisito con la legislación

4.4.3.4 Contaminación acústica

La contaminación acústica se determinará en base a los estudios sonoros existentes, si los hubiera, en las propias instalaciones, haciendo hincapié, siempre que sea posible, en el transmitido al exterior. La zona de chapa y pintura junto a las zonas de circulación de vehículos y lavadero son las más ruidosas dónde se desarrolla nuestra actividad. Los criterios de valoración elegidos son:

- Frecuencia: Periodicidad con la que ocurre la emisión de ruido.

1 puntos	5 puntos	10 puntos	15 puntos
Ocasionalmente Una vez al año	Intermitente Entre 1 y 11 veces al año	A menudo Entre 1 y 3 veces al mes	Repetidamente 1 o más veces por semana

- Grado de contaminación: Grado en que puede afectar al medio ambiente según su toxicidad o peligrosidad.

5 puntos	15 puntos
De 6:00h a 22:00 h	De 22:00h a 6:00h

- Grado de recuperación del medio/gestión:

5 puntos	10 puntos	15 puntos
No se han recibido reclamaciones en el último año	Se han recibido reclamaciones/quejas de nuestro entorno	Se han recibido reclamaciones por parte de la Administración

- Cantidad: Duración media (horas) de emisión del ruido.

5 puntos	10 puntos	15 puntos
Circulación de vehículos	Lavado/secado de vehículos	Reparaciones mecánicas/chapa y pintura

- Minimización: Valoraremos de la siguiente forma:

5 puntos	10 puntos
No se pueden minimizar el ruido generado	Si se puede minimizar el ruido generado

- Cumplimiento de la legislación:

1 punto	10 puntos	20 puntos
Cumple totalmente con los requisitos legales	Cumple con la legislación pero pueden mejorarse las condiciones de almacenamiento	No cumple en algún requisito con la legislación

4.4.3.5 Consumo de recursos

Se entiende por Recursos las materias primas de origen natural que son de vital importancia para el desarrollo de la sociedad y su población. Los recursos que consideraremos son el agua, la electricidad y el combustible. Los criterios de valoración que emplearemos son:

- Frecuencia: periodicidad con la que ocurre el consumo.

1 puntos	5 puntos	10 puntos	15 puntos
Ocasional (menos de 1 vez al año)	Intermitente (entre 1 y 11 veces al año)	A menudo (entre 1 y 3 veces cada mes)	Repetida (una vez por semana o más)

- Grado de contaminación potencial: Grado en que puede afectar al medio ambiente según la fuente de origen o el volumen de consumo.

10 puntos	10 puntos	15 puntos
Consumo de agua potable (proviene de la red de abastecimiento)	Consumo de electricidad (proviene de la red eléctrica o fuentes no renovables)	Consumo de combustible

- Grado de recuperación del medio/gestión:

5 puntos	5 puntos	15 puntos
Red de abastecimiento de agua potable sin restricciones de consumo	Impacto mínimo por volumen de consumo eléctrico	Consumo de recursos naturales

- Cantidad: Volumen de consumo:

5 puntos	15 puntos	20 puntos
Consumo de combustible	Consumo de agua	Consumo de electricidad

- Minimización: Valoraremos de la siguiente forma:

1 punto	15 puntos
No se pueden minimizar el consumo generado	Si se puede minimizar el consumo generado

- Cumplimiento de la legislación:

1 punto	10 puntos	20 puntos
Cumple totalmente con los requisitos legales	Cumple con la legislación pero pueden mejorarse las condiciones de almacenamiento	No cumple en algún requisito con la legislación

Hasta aquí tendríamos definidos los criterios de los aspectos ambientales directos.

Llamamos **aspectos ambientales directos** a aquellos sobre los que se tiene el control de la gestión, en nuestro caso serías: residuos peligrosos y no peligrosos, vertidos, emisiones a la atmósfera, ruidos y consumo de recursos.

Un **aspecto ambiental indirecto** sería aquél que como consecuencia de las actividades, productos y servicios de una organización, puede producir impactos ambientales significativos sobre los que la organización no tiene pleno control de su gestión. Son aspectos ambientales indirectos el comportamiento ambiental y las prácticas de contratistas, subcontratistas y proveedores.

Para cada uno de los aspectos directos identificados se calculará su significancia con la siguiente fórmula:

$$\text{SIGNIFICANCIA} = F \text{ (frecuencia)} + CP \text{ (contaminación potencial/peligrosidad)} + C \text{ (cantidad)} + GR \text{ (grado de recuperación)} + M \text{ (minimización)} + CL \text{ (cumplimiento con la legislación)}.$$

La puntuación se anotará en la ficha de identificación de aspectos ambientales y en la evaluación de la significancia que a continuación exponemos. Aspectos ambientales significativos son aquellos que tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente. Según el valor de significancia obtenido para cada aspecto ambiental directo se distinguen 4 niveles de significación:

- Aspecto no significativo: Aquél cuya recuperación es inmediata tras el cese de la actividad y no precisa de prácticas correctoras y protectoras. Los aspectos ambientales con valores de significancia inferiores o iguales a 35 puntos son irrelevantes.
- Aspecto moderado: Aquel cuya recuperación no precisa de prácticas protectoras o correctoras intensas, y en el que la consecución de las condiciones ambientales iniciales requiere cierto tiempo. Los aspectos moderados presentan un valor de significancia de entre 35-60 (incluido).
- Aspecto significativo severo: Aquél en el que la recuperación de las condiciones del medio exige la adecuación de medidas protectoras y correctoras, y en el que, aún con esas medidas, aquella recuperación precisa de tiempo dilatado. Los aspectos se consideran severos cuando el valor de la significancia se encuentra entre 60-75 (incluido).
- Aspecto significativo crítico: Aquél cuya magnitud es superior al umbral aceptable. Con él se produce una pérdida permanente de la calidad de las condiciones ambientales sin posible recuperación, incluso con la adopción de medidas protectoras o correctoras. Un aspecto es crítico cuando su significancia tiene un valor mayor o igual a 75.

Aspecto no significativo	Aspecto moderado	Aspecto severo	Aspecto crítico
< 35	35-60(incluidos)	60-75(incluidos)	>75

Tanto los criterios definidos para cada aspecto como la evaluación de la significancia estarán sometidos a revisiones, una vez al año, por el responsable de gestión medioambiental, pudiendo dichos criterios modificarse, ampliarse o hacerse más restrictivos cuando las circunstancias así lo requieran.

Los aspectos ambientales significativos severos y críticos identificados se incluirán en el Programa Ambiental. Una vez identificados y registrados se procederá a cumplimentar el Registro de Aspectos Ambientales que servirá como hoja resumen de todos los aspectos existentes.

Ficha de identificación de aspectos ambientales y la evaluación de su significancia:

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y EVALUACIÓN DE SU SIGNIFICANCIA												
<p>A. - Área: DEPARTAMENTO TALLER</p> <p>- Aspecto: RUIDO PASO DE VEHÍCULOS</p> <p>- Código del residuo:</p> <p>- Código LER:</p> <p>B.</p> <p>1. Clasificación del aspecto:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>TIPO DE ACTIVIDAD</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PASADAS</p> <p><input type="checkbox"/> ACTUALES</p> <p><input type="checkbox"/> FUTURAS</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>TIPO DE OPERACION</p> <p><input type="checkbox"/> RUTINARIA</p> <p><input type="checkbox"/> OCASIONAL</p> <p><input type="checkbox"/> INCIDENTES</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>MEDIO AFECTADO</p> <p><input type="checkbox"/> SUELO</p> <p><input type="checkbox"/> USO DE RECURSO</p> <p><input type="checkbox"/> ATMOSFERA</p> <p><input type="checkbox"/> RUIDO</p> <p><input type="checkbox"/> VERTIDO</p> <p><input type="checkbox"/> RESIDUO</p> </div> </div> <p>Responsables de la actividad: DEPARTAMENTO TALLER Otros:</p> <p>2. Impacto Ambiental: CONTAMINACIÓN ACÚSTICA</p> <p>3. Cantidades generadas:</p> <p>4. Gestión actual: Los vehículos generan contaminación acústica, siendo ésta medida en las correspondientes Inspecciones Técnicas de Vehículos (ITV).</p> <p>C.</p> <p>1. Legislación aplicable:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inspección Técnica Vehículos (ITV) <p>2. Evaluación de la significancia:</p> <p>Puntuación Total = F (frecuencia) + CP (contaminación potencial/peligrosidad) + C (cantidad)+ GR (grado de recuperación) + M(minimización) + CL (cumplimiento con la legislación).</p> <table border="1" style="margin: 10px auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="padding: 5px;">F</td> <td style="padding: 5px;">CP</td> <td style="padding: 5px;">C</td> <td style="padding: 5px;">GR</td> <td style="padding: 5px;">M</td> <td style="padding: 5px;">CL</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">15</td> <td style="padding: 5px;">10</td> <td style="padding: 5px;">5</td> <td style="padding: 5px;">5</td> <td style="padding: 5px;">5</td> <td style="padding: 5px;">1</td> </tr> </table> <p>TOTAL= 41</p> <p>Aspecto directo significativo ≥ 60</p> <p>Aspecto indirecto significativo ≥ 20</p>		F	CP	C	GR	M	CL	15	10	5	5	5	1
F	CP	C	GR	M	CL								
15	10	5	5	5	1								

<p style="text-align: center;">ASPECTOS DIRECTOS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #0070C0; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> NO SIGNIFICATIVO <35 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> MODERADO 35-60 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> SEVERO 60-75 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> CRITICO >75 </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #0070C0; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> LEVE ENTRE 10-15 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> MEDIA=20 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> ALTA=25 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> INTOLERABLE=30 </div> </div> </div>	<p style="text-align: center;">ASPECTOS INDIRECTOS</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-bottom: 10px;"> <div style="width: 45%;"> <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #0070C0; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> LEVE ENTRE 10-15 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> MEDIA=20 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> ALTA=25 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> INTOLERABLE=30 </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #0070C0; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> LEVE ENTRE 10-15 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> MEDIA=20 </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 5px;"> <input type="checkbox"/> ALTA=25 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> INTOLERABLE=30 </div> </div> </div>
<p>3. Otra información (rellenar sólo si el aspecto es significativo):</p> <p>3.1. Objetivos y programas de gestión asociados adjunto</p> <p>3.2. Documentación asociada (procedimientos e instrucciones)</p>	
<p>Elaborado por:</p> <p>Departamento Gestión Ambiental</p>	<p>Revisión: 0</p> <p>Fecha: Julio 2015</p> <p>Pág.: 1/Ruido</p>

Tabla: Registro de aspectos ambientales directos, residuos no peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS. RESIDUOS NO PELIGROSOS			REVISIÓN: 2ª
					FECHA: 01/07/2015
					PÁGINA: 1
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	PAPEL Y CARTÓN	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	TONERS/ CARTUCHOS INYECCIÓN	NO	LEY 10/1998	NO	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA, NO HAY GESTOR
TALLER	NEUMÁTICOS USADOS	NO	R.D. 1383/2002 R.D. 833/1988 R.D. 952/1997 LEY 10/98 DECRETO 2/2003	SI	FICHA REGISTRO NEUMÁTICOS
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ ALMACÉN	BASURA	NO	LEY 10/1998	SI	2 VECES AL MES
TALLER	ALUMINIO	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER	PLÁSTICO	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA
TALLER	CRISTAL	NO	LEY 10/1998	SI	NO SE REGISTRA SU RECOGIDA

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS RESIDUOS PELIGROSOS		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER	ACEITE	SI	LEY 10/1998 Real Decreto 679/2006 de 2 de Junio	SI	SEVERO
TALLER	LIQUIDO DE FRENOS	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	BATERÍA	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	DISOLVENTE PINTURA	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	ENVASES CONTAMINADOS	NO	LEY 10/1998 Real decreto 952/1997	SI	
TALLER	TRAPOS CONTAMINADOS	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	LIQUIDO REFRIGERANTE	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER	POLVO IMPRIMACIÓN	NO	LEY 10/1998	SI	
TALLER/ ADMINISTRACIÓN/ RECAMBIOS	PILAS	NO	LEY 10/1998 Real decreto 943/2013	SI	
TALLER	FILTROS	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	DISOLVENTE ORGÁNICO	SI	LEY 10/1998	SI	SEVERO
TALLER	AGUAS CON PINTURA	NO	LEY 10/1998	SI	

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES DIRECTOS		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ RECAMBIOS	VERTIDOS: -AGUAS FECALES -AGUAS PLUVIALES -AGUAS LIMPIEZA	NO NO NO	Real Decreto 1/2001 de 20 de Julio Ley 22/2011 de 28 de Julio Real Decreto-Ley 17/2012 de 4 de Mayo	SI SI SI	NECESIDAD DE REALIZAR Y ANÁLISIS PRESENTAR IPS

TALLER	EMISIONES A LA ATMOSFERA: -CALDERA -VEHÍCULOS EN MARCHA -AEROSOLIS Y DISOLVENTES ABIERTOS	SI LAS EMISIONES DE LA CALDERA DE LA CABINA DE PINTURA NO PARA EL RESTO DE EMISIONES	Ley 34/2007 del 5 de noviembre Real Decreto 200/2011 de 28 de Enero	SI (SE HA OBTENIDO LA CONFORMIDAD ESTE AÑO)	INSCRIPCIÓN COMO ACTIVIDAD CONTAMINADORA INSCRIPCIÓN EN EL LIBRO DE REGISTROS CONTROL DE LAS EMISIONES CADA 5 AÑOS
TALLER	RUIDO: -CHAPA Y PINTURA -REPARACIONES MECÁNICAS -LAVADERO DE VEHÍCULOS	NO	Ley 7/2010 de 18 de Noviembre Ordenanzas municipales	SI	USAR PROTECCIONES AUDITIVAS EN CHAPA Y PINTURA
TALLER/ RECAMBIOS/ ADMINISTRACIÓN	CONSUMO DE RECURSOS: -AGUA -LUZ - COMBUSTIBLE	SI	Ley 15/2012 de 27 de Diciembre Ordenanzas municipales	SI	REALIZAR CONTROL Y REGISTRO Y MINIMIZAR SU CONSUMO

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE ASPECTOS AMBIENTALES INDIRECTOS: SITUACIONES DE EMERGENCIA		REVISIÓN: 2ª FECHA: 01/07/2015 PÁGINA: 1	
ÁREA	ASPECTO	SIGNIFICATIVO	LEGISLACIÓN	CONFORME A LA NORMATIVA	OBSERVACIONES
TALLER/ RECAMBIOS	VERTIDO	MEDIA	Real Decreto 1/2001 de 20 de Julio	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO
TALLER/ RECAMBIOS	INCENDIO	ALTA	Real Decreto 1942/1993 del 5 de noviembre Real Decreto 1468/2008 de 5 de Septiembre	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO
TALLER/ RECAMBIOS	ACCIDENTE	LEVE	Real Decreto 1468/2008 de 5 de Septiembre	SI	NO HAY REGISTROS NI PROCEDIMIENTO

4.4.3.6 Significancia de los aspectos ambientales indirectos:

4.4.3.6.1 Situaciones anormales

Son aquellas que representan actividades distintas del funcionamiento correcto de la organización, pero que deben tenerse en cuenta ya que constituyen un riesgo para el Medioambiente por sus características. Los criterios que utilizaremos en la evaluación de la significancia para este aspecto ambiental indirecto son:

- Frecuencia: Periodicidad con la que ocurre el aspecto.

5 puntos	10 puntos	15 puntos	20 puntos
Ocasional (menos de 1 vez al año)	Intermitente (entre 1 y 11 veces al año)	A menudo (entre 1 y 3 veces cada mes)	Repetida (una vez por semana o más)

- Grado de contaminación potencial: Grado en que puede afectar al medio ambiente según su toxicidad o peligrosidad.

10 puntos	15 puntos	15 puntos
Contaminación del suelo	Contaminación del agua	Contaminación de la atmósfera

- Grado de recuperación del medio/gestión: Posibilidad de recuperación del medio afectado (por intervención humana o de forma natural), dependiendo de la naturaleza del aspecto y de la reversibilidad del impacto.

10 puntos	15 puntos
Fosa séptica	Alcantarillado polígono industrial

- Cantidad: Duración media del aspecto:

10 puntos	15 puntos	20 puntos
Menos de 1 hora	Entre 1-3 horas	Más de 3 horas

- Capacidad real de actuación: En qué medida se puede tener influencia sobre el aspecto en caso de impacto.

5 puntos	10 puntos	15 puntos	20 puntos
Puede realizarse una actuación interna sin el empleo de dispositivos de contención	Puede realizarse una actuación interna con el empleo de dispositivos de contención	Puede realizarse una actuación externa (intervención de la administración actuante, cliente, proveedores)	No es posible ninguna actuación (Porque técnica o económicamente no es viable o ya se ha hecho todo lo que se podía hacer)

4.4.3.6.2 Situaciones de emergencia:

Son aquellas que pueden tener un impacto ambiental significativo adverso para el Medioambiente y las personas. Los aspectos ambientales derivados de las situaciones de emergencia se evalúan en función de la gravedad de los mismos.

Para establecer el criterio que determina dicha gravedad se tiene en cuenta:

- Probabilidad: Posibilidad de que se produzca la situación de emergencia.

5 puntos	10 puntos	15 puntos
Baja, cuando no haya ocurrido en los tres últimos años	Media, cuando ha ocurrido en al menos una ocasión en los tres últimos años	Alta, cuando la situación se ha producido dos o más veces en los tres últimos años

- Severidad: Respecto a los daños que pueda ocasionar como consecuencia normalmente esperada de la materialización de un aspecto ambiental indirecto, en situación de emergencia.

5 puntos	10 puntos	20 puntos
Baja, cuando en caso de producirse el aspecto, no se ocasionarían daños a las personas o al medio ambiente debido a las medidas de protección o prevención establecidas para su control	Media, cuando en caso de producirse el aspecto, se ocasionarían daños graves a las personas o una afección leve al medio ambiente. Se entiende por afección leve aquella que es posible restaurar dentro de un plazo aproximado de tres meses	Alta, cuando en caso de producirse el aspecto, se ocasionarían daños graves a las personas o una afección grave al medio ambiente. Se entiende por afección grave aquella que no es posible restaurar dentro de un plazo aproximado de tres meses

En base a los valores obtenidos para la Probabilidad y Severidad, se calcula el factor de gravedad correspondiente para cada aspecto ambiental indirecto, en situación de emergencia, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla de valores de probabilidad y severidad

		SEVERIDAD		
		BAJA = 5	MEDIA = 10	ALTA = 15
PROBABILIDAD	BAJA=5	LEVE=10	LEVE=15	MEDIA=20
	MEDIA=10	LEVE=15	MEDIA=20	ALTA=25
	ALTA=15	MEDIA=20	ALTA=25	INTOLERABLE=30

La puntuación final de los Aspectos Ambientales Indirectos identificados en el apartado de situaciones de emergencia, será la resultante del sumatorio (S) de las columnas de severidad y las filas de probabilidad. En los resultados obtenidos se determinará la significancia o no del aspecto evaluado.

PUNTUACIÓN TOTAL = Suma Columna Severidad + Suma Columna Probabilidad.

La puntuación de cada uno de los factores, así como la puntuación total debe quedar reflejada en la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia”.

Aspectos Ambientales Significativos

Son aquellos aspectos ambientales que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente en caso de emergencia.

El responsable de Gestión Ambiental del Servicio Postventa es el encargado de fijar el valor LÍMITE DE SIGNIFICANCIA. Dicho valor queda reflejado en la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia”, según los siguientes resultados:

- 10 a 15 = LEVE
- 20 = MEDIA
- 25 = ALTA
- 30 = INTOLERABLE

Los aspectos evaluados con resultados MEDIA, ALTA e INTOLERABLE serán considerados significativos.

Aspectos Ambientales No Significativos

Son aquellos aspectos ambientales que, una vez evaluados en la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia”, obtienen un resultado de LEVE.

Los Aspectos Ambientales significativos identificados en la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia”, se incluirán en el “Programa Ambiental”.

Una vez identificados y registrados todos los datos en la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia”, se procederá a cumplimentar el “Registro de Aspectos Ambientales”, que servirá como hoja resumen de todos los aspectos existentes.

En caso de producirse una situación de emergencia se hará una revisión completa de los aspectos ambientales indirectos afectados por la misma, y si procede se actualizará el “Plan de emergencia”, otro procedimiento que se expondrá más adelante, asociado al incidente, para mejorarlo en base a la experiencia ocurrida.

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES Y LA EVALUACIÓN DE SU SIGNIFICANCIA-SITUACIONES DE EMERGENCIA
A. - Área: RECEPCIÓN - Aspecto: VERTIDO DE ACEITE VEHÍCULO ACCIDENTADO	

B.

1. Clasificación del aspecto:

TIPO DE ACTIVIDAD	TIPO DE OPERACION	MEDIO AFECTADO
<input checked="" type="checkbox"/> PASADAS	<input type="checkbox"/> RUTINARIA	<input type="checkbox"/> INCENDIO
<input type="checkbox"/> ACTUALES	<input type="checkbox"/> OCASIONAL	<input type="checkbox"/> USO DE RECURSO
<input type="checkbox"/> FUTURAS	<input type="checkbox"/> INCIDENTES	<input type="checkbox"/> ATMOSFERA
		<input type="checkbox"/> RUIDO
		<input type="checkbox"/> VERTIDO
		<input type="checkbox"/> RESIDUO

Responsable de la actividad: Conductor grúa Otros:

2. Impacto Ambiental: VERTIDO

3. Plan de Emergencia Previsto: contención del vertido y limpieza.

C.

1. Evaluación de la Situación de Emergencia:

PROBABILIDAD	SEVERIDAD
<input checked="" type="checkbox"/> BAJA=5	<input checked="" type="checkbox"/> BAJA=5
<input type="checkbox"/> MEDIA=10	<input type="checkbox"/> MEDIA=10
<input type="checkbox"/> ALTA=15	<input type="checkbox"/> ALTA=15

2. Evaluación de la significancia:

(Puntuación Total: Suma Columna Severidad + Suma Columna Probabilidad)

Resultado: 20

SIGNIFICANCIA	ASPECTO AMBIENTAL INDIRECTO
<input checked="" type="checkbox"/> BAJA ENTRE 10-15	<input type="checkbox"/> SIGNIFICATIVO
<input type="checkbox"/> MEDIA=20	<input type="checkbox"/> NO SIGNIFICATIVO
<input type="checkbox"/> ALTA=25	
<input type="checkbox"/> INTOLERABLE=30	

3. Otra información (rellenar sólo si el aspecto es significativo):

3.1. Objetivos y programas de gestión asociados adjunto

.....

3.2. Documentación asociada (procedimientos e instrucciones)

Elaborado por:

Fecha: julio 2015

Responsable de gestión ambiental

Pag: 1/

Las responsabilidades de estos procedimientos descritos: identificación y evaluación de los aspectos ambientales directos e indirectos, de su significancia y de las situaciones de emergencia recaen en los siguientes departamentos:

- Dirección técnica: Interviene en la aprobación y revisión
- Departamento de Gestión Ambiental: Es el encargado de la preparación de los informes, identificación y evaluación de los aspectos ambientales y de su seguimiento y actualización.
- Departamento de taller: Participa en la identificación de aspectos ambientales.

Para realizar estas tareas, siguiendo los pasos que contempla el manual de sistema de gestión ambiental propuesto por la ISO 14001 se utilizarán los siguientes impresos:

- Situación inicial: Tabla de identificación de residuos y ficha de residuos. Ya desarrollada.
- Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia. Ya desarrollada.
- Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia – Situaciones de Emergencia. Ya desarrollada.
- Registro de Aspectos Ambientales. Ya desarrollada.
- Ficha de Identificación de Requisitos Legales. Todavía pendiente de desarrollar y que se desarrolla más adelante.
- Objetivos y Metas Ambientales. Todavía pendiente de desarrollar y que se desarrolla más adelante.
- Programa Ambiental. Todavía pendiente de desarrollar y que se desarrolla más adelante.
- Plan de Emergencia. Todavía pendiente de desarrollar y que se desarrolla más adelante.
- Revisión por la Dirección. Todavía pendiente de desarrollar y que se desarrolla más adelante.

4.4.4 Requisitos legales y otros requisitos:

El Responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, deberá asegurarse de la conformidad en materia Ambiental de nuestra organización, para ello mantendrá contactos directos y periódicos con los organismos oficiales reglamentarios de ámbito local, autonómico o nacional para asegurar dicha conformidad con toda la reglamentación relacionada. En el caso de aquellas leyes o reglamentos que inciden de forma directa en nuestro sector de actividad, el Responsable de Gestión Ambiental será el encargado de mantener actualizada dicha información. Disposición de Procedimientos aplicables al medioambiente que identifiquen y den paso, tanto a los requisitos legales como a otros requisitos que sean de aplicación, dirigidos tanto a los productos manipulados así como a los servicios prestados.

El proceso establecido para identificar y definir la legislación Ambiental vigente y aplicable, así como aquellas normas necesarias para el desempeño de nuestra actividad, pueden provenir de los siguientes organismos:

- Administración local. Ayuntamiento, Departamento de medio Ambiente
- Administración Autonómica. INAGA
- Administración Estatal. MAGRAMA
- Administración Comunitaria. AEMA

Y de algunas asociaciones:

- Asociación de talleres de reparación de vehículos de Huesca
- ANGEEA: Asociación Nacional de Gestores de Residuos de Automoción.
- CREA: Confederación de Empresarios de Aragón.
- CEPYME: Confederación de la Pequeña y Mediana Empresa.
- Fundación MAPFRE.
- Cámara de Comercio e Industria de Huesca
- AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación.

El responsable de Gestión Ambiental debe revisar, controlar y archivar la documentación que las mencionadas entidades nos proporcionan, así como comprobar su estado de vigencia y actualización en caso de ser necesario.

Dicha documentación se recibe en diversos tipos de formato como son:

- Boletines informativos del sector.
- Revistas del sector.
- Copias de la legislación aplicable.
- Circulares informativas.

Para identificar la legislación, la normativa y los artículos aplicables a la actividad del Servicio Posventa, el responsable de Gestión Ambiental cumplimenta, controla y archiva la “Ficha de Identificación de Requisitos Legales”. Además, una vez al año se revisa la mencionada ficha y se modifica si es necesario creando entonces una nueva, anotándose sobre la anterior la leyenda de “Modificada” y archivando ésta en el apartado de “Documentación Anulada”.

Además en la Revisión Ambiental inicial realizada al Servicio Posventa se ha identificado, antes de la implantación del Sistema de Gestión Ambiental, la legislación Ambiental aplicable. Esta Revisión Ambiental Inicial se revisa y si procede, se actualizará como mínimo una vez al año o cuando existan nuevos requisitos legislativos o normativas relevantes que aconsejen su modificación, creando una nueva revisión de los capítulos que lo requieran. Para ello se tienen en cuenta las fuentes de información que nos aporten los distintos organismos mencionados anteriormente, siendo el responsable de Gestión Ambiental quien recopile y actualice dicha información.

El responsable de Gestión Ambiental envía anualmente una petición por escrito al Ayuntamiento del municipio, solicitando las nuevas ordenanzas municipales de carácter ambiental o modificaciones de las existentes, aplicables a nuestra actividad. Las respuestas recibidas por parte del Ayuntamiento serán recopiladas por el responsable de Gestión Ambiental, identificando las posibles ordenanzas municipales aplicables e incluyéndolas como requisitos legales.

Indicamos que los organismos oficiales que supervisan la gestión de nuestra actividad y de los que dependemos para el desarrollo de la misma, nos informan periódicamente, mediante circulares, de la aparición de cambios en la legislación aplicable así como de nuevas normativas aparecidas en los distintos boletines oficiales (BOE, DOUE y DOGV), siendo el responsable de Gestión Ambiental el encargado de

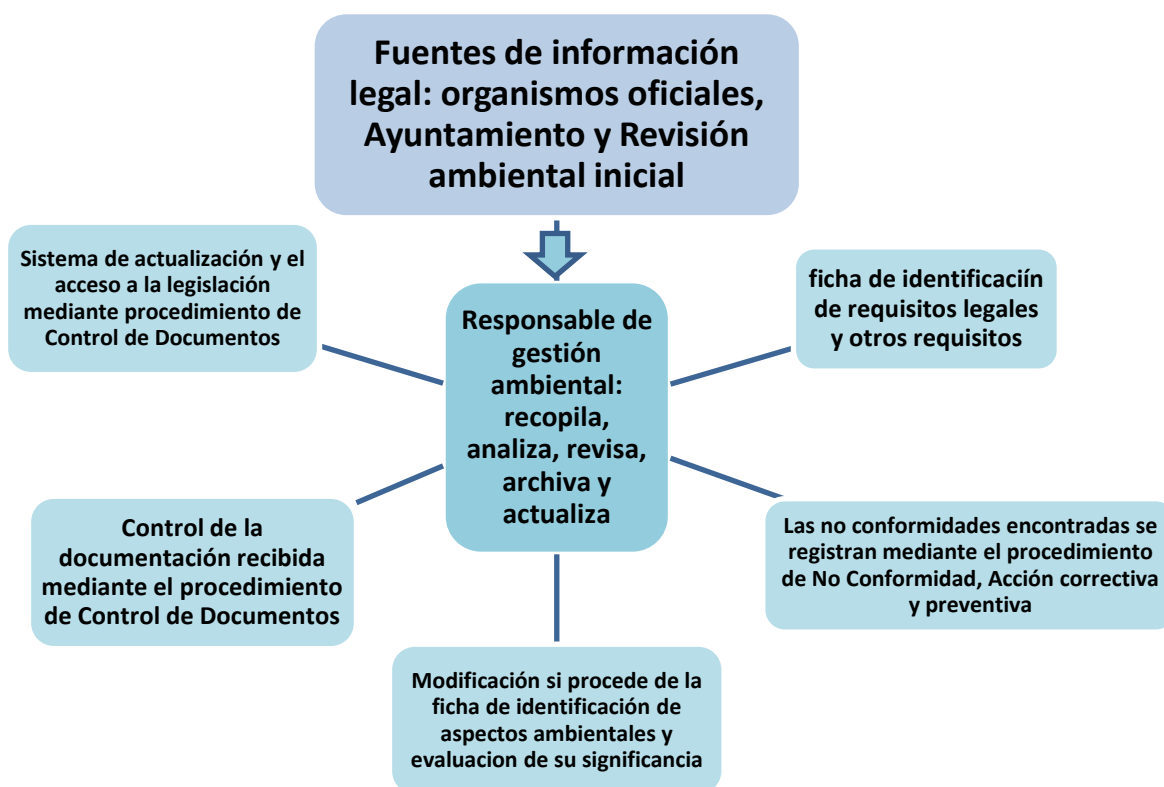
recopilar, controlar y archivar dichas circulares. La responsabilidad de aplicar las indicaciones recibidas en estas circulares recae sobre la Dirección Técnica del Servicio Posventa.

El responsable de Gestión Ambiental establece documentado el sistema de actualización de la reglamentación aplicable, así como la sistemática establecida para el acceso a la legislación y requisitos legales. Dicha documentación se recopila en el archivo de “Documentación Externa”. El control de la documentación Ambiental recibida se hace según lo descrito en el Procedimiento “Control de Documentos”.

Las No Conformidades detectadas, relacionadas con el incumplimiento de requisitos legales y de otros requisitos del Sistema de Gestión Ambiental, se llevan a cabo según lo establecido en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”.

El responsable de Gestión Ambiental, anualmente, tras comprobar el cumplimiento de la legislación y reglamentación Ambiental aplicable, modificará, si se han producido cambios en los requisitos legales, la “Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia”.

Esquema del proceso de identificación, registro, revisión, archivo y actualización de los requisitos legales y otros requisitos:



Ficha de identificación de requisitos legales y otros requisitos

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	Revisión: 0 Fecha: Julio 2015
<p>TITULO: Decreto 2/2006 de 10 de Enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de la producción, posesión y gestión de residuos industriales no peligrosos y del régimen jurídico del servicio público de eliminación de residuos industriales no peligrosos no susceptibles de valorización en la Comunidad Autónoma de Aragón.</p>		
<p>ARTICULO APLICABLE: Artículo 9. Obligaciones de los productores de los residuos industriales no peligrosos:</p> <p>a) Entregar para su gestión los residuos de conformidad con las determinaciones del Catálogo de Residuos que elabore la Comunidad Autónoma de Aragón.</p> <p>b) Atender a la jerarquía impuesta por la normativa comunitaria, según la cual se primará, por este orden, la reutilización, el reciclaje, la valorización y en último caso, la eliminación de los residuos industriales no peligrosos.</p> <p>c) Entregarlos a un gestor debidamente autorizado para su reciclado, valorización, eliminación o en su caso, su traslado y entrega en las instalaciones destinadas al servicio público de eliminación de residuos industriales no peligrosos de Aragón, en el caso de que no procedan a gestionarlos por sí mismos.</p> <p>d) Inscribirse en el Registro de productores de residuos industriales no peligrosos de la Comunidad Autónoma de Aragón.</p> <p>e) Formalizar adecuadamente la declaración anual de producción de residuos industriales no peligrosos.</p> <p>f) Disponer de los documentos de aceptación de acuerdo con las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.</p> <p>g) Cumplir las condiciones de salubridad y seguridad establecidas por la normativa vigente en el almacenamiento de residuos con carácter previo a su entrega, y sin que en ningún caso este almacenamiento pueda tener una duración superior a un año.</p> <p>h) Hacerse cargo directamente de los costes de gestión de los residuos que produzcan, y en su caso, contribuir económicamente a la financiación del servicio público de eliminación de residuos industriales no peligrosos de Aragón mediante el abono de las correspondientes tarifas.</p> <p>Asimismo, estarán obligados a comunicar al Instituto Aragonés de Gestión Ambiental en el plazo máximo de diez días desde su producción cualquier cambio que afecte a los datos que justificaron la práctica de la inscripción en el registro de productores de residuos industriales no peligrosos.</p>		
ASPECTO AMBIENTAL	ÁMBITO	RESPONSABLE PROCESO /DEPARTAMENTO AFECTADO
RESIDUOS NO PELIGROSOS	COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN	RESPONSABLE DE GESTIÓN AMBIENTAL/TODOS LOS DEPARTAMENTOS
<p>OBSERVACIONES:</p> <p>EXCLUSIONES: los residuos radioactivos, las emisiones a la atmósfera y los efluentes cuyo vertido al alcantarillado o a los cursos de agua esté regulado en la legislación vigente, sin perjuicio de que en dichos vertidos se eviten trasladar la contaminación o el deterioro ambiental a otro medio receptor. Asimismo, se excluyen del ámbito de la presente norma los residuos de la construcción y demolición, los neumáticos fuera de uso y los residuos sanitarios.</p> <p>PROHIBICIONES: 1. Queda prohibido el abandono y vertido incontrolado de cualquier tipo o clase de residuos industriales no peligrosos. 2. Quedan igualmente prohibidas las actividades de eliminación total o parcial de los residuos industriales no peligrosos que no estén debidamente autorizadas, especialmente la eliminación de estos residuos, independientemente de su estado, que se lleve a cabo mediante la simple incineración u otros sistemas tales como su deposición en vertederos incontrolados.</p> <p>3. Queda también prohibida toda mezcla o dilución de cualquier clase de residuo industrial no peligroso, independientemente de su estado, que dificulte su gestión o eliminación.</p>		
<p>EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL:</p> <p>Pendiente cuantificar y registrar nuestra producción de residuos no peligrosos para formalizar adecuadamente: el registro como productor de residuos no peligrosos y la declaración anual de producción de residuos industriales no peligrosos y enviarla en caso necesario al organismo indicado mediante procedimientos descritos en el mencionado decreto.</p>		
ELABORADO POR: <div style="text-align: right;">Firma y fecha:</div>		REVISADO POR: <div style="text-align: right;">Firma y fecha:</div>

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión:0	Fecha:

4.4.5 Objetivos, metas y programas.

Los objetivos y metas fijados en nuestra Política Ambiental serán revisados por la Dirección y Responsable de la Gestión Ambiental, anualmente.

El objetivo principal se centra en la correcta gestión y disminución de los residuos, teniendo en cuenta:

- La política ambiental del Servicio Posventa.
- La vigente legislación ambiental y otros tipos de requisitos.
- Aspectos ambientales, característicos que se identifican en su actividad o servicio.
- Auditorías ambientales: Informe de sus resultados
- Nuevos proyectos a realizar con consecuencias en el medioambiente, dirigidos en especial a las instalaciones del Servicio Autorizado.
- Partes involucradas, en cuanto a objetivos y metas; coherentes, realistas, alcanzables, a la medida de la organización, contando con un tiempo de realización.
- Todo lo descrito debe estar debidamente documentado.

Los “Objetivos Ambientales” son específicos, esto es, están perfectamente definidos y los elementos de entrada a considerar para su establecimiento son los siguientes:

- La Política Ambiental.
- Requisitos legales y otros requisitos aplicables.
- Los aspectos ambientales significativos.
- Actividades y servicios.
- Consumos de recursos energéticos.
- Residuos generados.
- La opinión de las partes interesadas.
- Recursos, aspectos económicos y nuevas tecnologías a aplicar.
- Formación o actividades de educación ambiental.
- Actividades para mejorar la imagen de empresa.

Las metas de reducción se fijan como un porcentaje del total de recursos consumidos en el año anterior. El seguimiento de la eficacia de estos procesos se realiza mediante un programa de acciones correctivas y preventivas.

Toda meta debe ser:

- Específica
- Evaluable
- Disponer de indicadores ambientales
- Cumplimiento de éstas: Evaluación periódica.

Además de los objetivos y metas anteriormente señalados, el Servicio Posventa VW, puede implantar una serie de iniciativas para la conservación del medioambiente tales como el reciclaje, la disminución del consumo de papel y la eficiencia energética de nuestra organización, algunas de ellas ya se llevan a cabo.

Para alcanzar los objetivos y políticas generales aquí expuestos, anualmente se elabora un Programa Ambiental, en donde se definen:

- El objetivo y meta ambiental establecida.
- Acciones a realizar para alcanzar los objetivos y metas.
- Responsabilidades asociadas.
- La Documentación necesaria y los Procesos requeridos.
- El Indicador Ambiental definido para cada objetivo y meta establecido, siempre que sea posible.
- Las metas a alcanzar y los plazos de ejecución previstos.
- Los recursos proporcionados tanto humanos como financieros adecuados para alcanzar los objetivos y metas establecidos.

En el Programa Ambiental también se establecerán, si procede, aquellos aspectos ambientales que aunque no sean significativos, se consideren que puedan presentar una oportunidad final de mejora.

Asimismo los indicadores establecidos en el “Análisis de Datos”, desarrollado más adelante, sirven para tener datos representativos de los efectos descritos, así como para poder conocer su evolución en el tiempo, mediante análisis, gráficos o estadísticas.

El seguimiento de los avances conseguidos con dichos objetivos se lleva a cabo en la Auditoría Ambiental del Servicio posventa y se somete a revisión cada año.

En la definición y establecimiento de objetivos y metas ambientales, así como la elaboración del programa ambiental, su evaluación y seguimiento del cumplimiento, la elaboración de informes, revisión de datos, control y seguimiento es responsabilidad del Departamento de Gestión Ambiental.

SERVICIO POSVENTA VW		OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES			AÑO 2015	
OBJETIVO	FECHA INICIO	METAS	PROGRAMAS	DEPARTAMENTO IMPLICADO	INDICADOR OBJETIVO	JUSTIFICACIÓN NIVEL DE CUMPLIMIENTO
EDUCACIÓN AMBIENTAL A EMPLEADOS	JULIO 2015	MAYOR IMPLICACIÓN MEJORAR ACTUACIÓN AMBIENTAL	PROGRAMA-2015-1	GESTIÓN AMBIENTAL TALLER		
DISMINUIR RESIDUOS DE ACEITE	JULIO 2015	OFRECER SERVICIOS LARGA DURACIÓN	PROGRAMA-2015-2	TALLER	2016 100% SERVICIOS LARGA DURACIÓN	
PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE MATERIAL DE CANJE	JULIO 2015	OFRECER Y DAR A CONOCER CANJE	PROGRAMA-2015-3	TALLER	2016 100% AUTORIZA CANJE	

DISMINUIR LA PELIGROSIDAD DEL RESIDUO	JULIO 2015	ALMACENAMIENTO CORRECTO. EVITAR MEZCLAS CONTROL DE ENVASES Y CONTENEDORES PARA EVITAR FUGAS	PROGRAMA-2015-4	ALMACÉN TALLER	2016 0% DE FUGAS	
CONTROL DE AGOTAMIENTO DE RECURSOS	JULIO 2015	RECOGER Y ANALIZAR CONSUMOS DE AGUA, ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLE	PROGRAMA-2015-5	TODOS LOS DEPARTAMENTOS	REDUCIR 10% DE CONSUMO EN 2017	
CONTROL RESIDUOS NO PELIGROSOS	JULIO 2015	RECOGER, ANALIZAR Y GESTIONAR LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS	PROGRAMA-2015-6	TODOS LOS DEPARTAMENTOS	REDUCIR EN 2017 10% DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	
INFORME PRELIMINAR DEL SUELO	JULIO 2015	PRESENTAR INFORME PRELIMINAR DEL SUELO	PROGRAMA-2015-7	GESTIÓN AMBIENTAL	100% CUMPLIMIENTO LEGAL	

SERVICIO POSVENTA VW

Definición de objetivos y metas ambientales

Revisión: 0 Fecha: julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		PROGRAMA AMBIENTAL PROGRAMA-2015-1			AÑO 2015	
OBJETIVO: Educación ambiental a empleados				METAS: Mayor implicación ambiental y mejorar nuestra actuación ambiental		
ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN PROCESOS	MÉTODO DE MEDICIÓN	PLAZOS DE EJECUCIÓN	SEGUIMIENTO FECHA/SITUACIÓN	RECURSOS
Redactar fichas donde para cada actividad se indique el impacto asociado y las buenas prácticas de actuación.	Departamento de gestión ambiental	-Identificar las actividades del servicio posventa -Identificar los impactos ambientales para cada actividad. - Identificar buenas prácticas para reducir cada impacto. - Redacción de la ficha. - Entrega de la fichas a todo el personal implicado.	No se requiere	Julio 2015- diciembre 2015	Se identifican los procesos e impactos asociados a los mismos. Se redactan las buenas prácticas de actuación para reducir estos impactos. Cada trimestre se controla si se realizan o no las buenas practicas propuestas mediante auditoría interna efectuada por el Responsable de gestión ambiental. Registro de los datos obtenidos	No se requieren

SERVICIO POSVENTA VW

Programa ambiental

Revisión: 0 Fecha: julio 2015

4.4.6 Implantación y operación

4.4.6.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.

El Servicio Posventa VW tiene definidas las funciones y responsabilidades de sus departamentos y secciones, con la intención de garantizar una correcta gestión ambiental de todo el personal implicado. El Responsable de Gestión Ambiental depende directamente de la Dirección del Servicio Posventa autorizado y asegura que el Sistema de Gestión Ambiental descrito en este Manual sea implantado y actualizado en conformidad con la Norma ISO 14001:2004. Asimismo, será el responsable de informar, a intervalos definidos, a la Dirección sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, así como de mencionar las oportunidades de mejora detectadas.

Las funciones del Departamento de Gestión ambiental son:

- Planificación:
 1. Redactar y mantener vigente el Manual de Gestión Ambiental, Procedimientos e Instrucciones.
 2. Redactar y mantener vigente la Documentación en cuanto a Legislación Ambiental se refiere y aplicarla en la medida de lo posible.
 3. Estudiar las causas de los defectos y poner soluciones.
 4. Cuidar de los archivos documentales, en lo referente a la Documentación Técnica Ambiental.
 5. Cuidar de la formación de todos los miembros de la Empresa.
 6. Realizar Auditorías Internas/Externas.
 7. Establecimiento y Seguimiento Planes de Mejora Ambientales.
 8. Asistencia a Cursos de Formación.
- Verificación:
 1. Inspección y evaluación de la Gestión Ambiental realizada.
 2. Formación al personal, en cuanto a la Gestión Ambiental se refiere.
 3. Responsable de la detección de No Conformidades, aplicando los criterios establecidos, informando a los restantes departamentos de las desviaciones observadas, para la toma de medidas oportunas.
- Control:
 1. Recopilar todos los datos obtenidos en los controles realizados.
 2. Aplicación Planes de Mejora Ambientales y seguimiento de la evolución del Sistema de Gestión Ambiental, detectando las desviaciones que se produzcan respecto a los planes establecidos e informando a la Dirección Técnica, así como a los distintos departamentos.
 3. Control Gestión de Residuos.

4. Es responsable de estar informado sobre los nuevos procesos y tecnologías de reciclaje.
5. Divulgar en la Organización herramientas y conocimientos en materia de Medioambiente.
6. Asegurar el correcto cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental.

Por todo ello el Responsable del Departamento de Gestión Ambiental ha de tener una serie de aptitudes como:

- Liderazgo
- Dotes de Mando
- Buen Trato con el Personal
- Ordenado

También ha de tener una serie de conocimientos y formación en:

- Conocimiento de la norma ISO 14001
- Gestión ambiental ISO 14001
- Gestión de residuos
- Informática de gestión

4.4.6.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Todo el personal del Servicio Posventa VW debe recibir una formación básica de procedimientos en materia de seguridad, salud y riesgos, así como otro tipo de formación específica relacionada con la zona o los procesos en los que trabajan.

Además, todo nuestro personal recibe un curso de formación centrado en los principios recogidos en el Sistema de Gestión Ambiental. Esta formación debe seguir un procedimiento que garantice que todo el personal implicado conoce la importancia del cumplimiento con la política y los procedimientos Ambientales.

Además todo el personal relacionado con estos asuntos debe conocer:

- Impacto actual o potencial de sus actividades laborales.
- El papel que desempeña y su responsabilidad para cumplir con los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión Ambiental incluyendo los requisitos relativos a la preparación y la respuesta ante situaciones de emergencia.
- Potenciales consecuencias de la falta de seguimiento de los procedimientos operativos

El contenido de los programas de formación se renueva una vez al año atendiendo a las necesidades de formación.

Los registros de formación son actualizados por el responsable de Gestión Ambiental de nuestra organización, a la vez que creará unas fichas informativas, debidamente documentadas, sobre los trabajadores que provoquen impacto Ambiental, observando con estas, sus carencias, para facilitar su formación. La "Ficha Individual de Formación y Experiencia" permite programar y asegurar la formación

continua y perfeccionamiento periódico del personal, así como, registrar y archivar los documentos, certificados, títulos relativos a la formación y experiencia del personal.

SERVICIO POSVENTA VW		FICHA INDIVIDUAL DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA	
NOMBRE:		EXPERIENCIA:	
1- TITULACIÓN			
AÑO	CURSOS	TITULO	
2- FORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
CURSO	AÑO	DURACIÓN	IMPARTIDO POR
3- EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL SERVICIO POSVENTA VW			
AÑO	PUESTO	ACTIVIDADES REALIZADAS	
4- EXPERIENCIA PROFESIONAL FUERA DEL SERVICIO POSVENTA VW			
AÑO	EMPRESA	PUESTO	ACTIVIDADES REALIZADAS

Ficha individual de formación y experiencia.

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

El responsable de Gestión Ambiental, junto con los Departamentos implicados, es responsable de definir las necesidades de formación del personal. Para ello, los distintos departamentos remitirán anualmente al responsable de Gestión Ambiental la “Solicitud para un Curso de Formación”, con el fin de cubrir las necesidades formativas del personal para el período siguiente. La solicitud será elaborada, teniendo en cuenta:

- Las necesidades evidenciadas por el propio departamento
- Los impactos Ambientales significativos que puedan ocasionar en el puesto de trabajo, así como la preparación y la respuesta ante situaciones de emergencia.
- Las solicitudes de participación en acciones formativas concretas, realizadas por cualquier miembro del Servicio Posventa VW con la aprobación de la Dirección.
- Las necesidades específicas para la formación de los subcontratistas, si los hubiera, que desarrollan actividades en las instalaciones del Servicio Posventa.

SERVICIO POSVENTA VW	SOLICITUD PARA CURSO DE FORMACIÓN
FECHA: JULIO 2015	
<p>A DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Departamento: Dirección - Responsable: Director de Posventa - Tipo de formación y adiestramiento deseado: Implantación de la norma ISO 14001. - Personal al que va dirigido: Todo el personal servicio posventa - Nº de empleados: 14 - La impartición del curso se hará o no en horario laboral: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> - Lugar de impartición del curso: Instalaciones del Servicio Posventa - Consultora y educador que imparte el curso: - Necesidad específica del curso: Conocimiento del proyecto empezado en la empresa y características de la norma ISO - Objetivos del curso: Conocer la Metodología de la Implantación y Consecuencias desarrolladas del Proyecto <p>SOLICITUD DEL CURSO: Aprobada <input checked="" type="checkbox"/> No aprobada <input type="checkbox"/> por:</p> <p>La Dirección</p> <p>Fecha de aprobación: Julio 2015</p> <p>Fecha comienzo del curso:</p>	

Solicitud para curso de formación.

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

Así, a la vista de las solicitudes realizadas, y en función de la disponibilidad de recursos y personal, se elabora el “Plan de Formación Anual”, previsto para el período siguiente.

En el Plan "Plan de Formación Anual", se indica:

- Descripción de la actividad a desarrollar
- Organización responsable del desarrollo de tales actividades
- Personal al que va destinada.
- Duración estimada
- Fechas estimadas/previstas para su realización

Dicho plan se someterá a la aprobación de la Dirección Técnica. El responsable de Gestión Ambiental deberá informar a cada departamento mediante el documento "Comunicación Interna", de los cursos incluidos en el plan aprobado por la Dirección.

SERVICIO POSVENTA VW	PLAN DE FORMACIÓN		AÑO 2015	
CURSO	A IMPARTIR POR	DESTINADO A	DURACIÓN (HORAS)	FECHAS PREVISTAS
Implantación y certificación ISO 14001		Todo el personal de posventa	5	Septiembre 2015
APROBACIÓN dirección:			FECHA:	

Plan de formación.

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

El “Plan de Formación Anual” previsto, se desarrollará mediante la asistencia a cursos teóricos/prácticos de formación y/o entrenamiento, jornadas técnicas, comerciales y reuniones informativas. Para cada actividad, desarrollada en este ámbito, el responsable de la formación cumplimentará el formato “Participación en Actividades de Formación”, en el cual se incluye además de la denominación del curso, los objetivos, un resumen del contenido y un listado de los asistentes que se empleará para valorar la eficacia de las acciones tomadas.

La valoración que se indica en dicho formato será puntuada de forma individual para cada asistente por el Departamento de Gestión Ambiental, cuando objetivamente determine la efectividad de dicha formación. Dicha valoración se debe realizar en los seis meses siguientes a partir de la finalización del curso.

La valoración del curso se debe hacer cuando la persona haya demostrado la eficacia del mismo durante el desarrollo de su actividad.

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- La Dirección se encargaría de aprobar el Plan de Formación Anual
- Los distintos departamentos solicitan los cursos de formación, rellendo la correspondiente solicitud.
- El Departamento de Gestión Ambiental además de solicitar junto con el resto de departamentos cursos de formación se encargará de organizar los cursos, estudiar las propuestas y elabora el plan de formación y gestiona la participación en las actividades de formación.

4.4.6.3 Comunicación

El Servicio Posventa VW debe de desarrollar un Procedimiento documentado que:

- Asegure la comunicación interna entre los diversos niveles de la Empresa.
- Atienda las comunicaciones externas relacionadas con cuestiones ambientales, como pueden ser las formuladas por las autoridades locales autonómicas, Organismos, asociaciones, vecinos, proveedores y Clientes.

En el caso de una comunicación externa en la que soliciten datos sobre nuestros aspectos ambientales significativos, es la Dirección del Servicio Posventa la que decide aportar o no dicha información. El responsable de Gestión Ambiental es el encargado de documentar y responder si procede, a las comunicaciones tanto internas como externas.

4.4.6.3.1 Comunicación interna:

El responsable de Gestión Ambiental proporcionará anualmente a todos los departamentos, información sobre:

- La política Ambiental del Servicio Posventa VW.
- Los “Objetivos y metas ambientales”.
- El “Programa Ambiental”.
- La convocatoria y el resultado de las auditorías y las revisiones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Los problemas Ambientales existentes en las actividades, instalaciones y servicios del Servicio Posventa.
- La situación legal y las consecuencias derivadas del incumplimiento de la legislación de los procedimientos internos y de los órganos competentes para velar por su cumplimiento en su relación con el Medioambiente.

Además, y dado que forman parte de los “Objetivos y Metas Ambientales”, se difundirán, como mínimo, los siguientes índices, tanto en valores absolutos como comparativamente con el año anterior:

- Volumen de residuos no peligrosos
- Volumen de residuos peligrosos
- Energía consumida.
- Agua consumida.
- Nuevas actividades emprendidas e impacto ambiental producido por las mismas.
- Acciones iniciadas o a iniciar para corregir o mejorar los aspectos Ambientales de las diferentes actividades, plazos de realización y responsables asignados para ello.
- Implantación de nuevos planes de preparación y respuesta ante emergencias o modificación de los existentes.

El responsable de Gestión Ambiental difundirá, por escrito, esta comunicación interna a todos sus niveles, conjuntamente con los valores de esos mismos índices o acciones relativas a los propios departamentos.

Las acciones de comunicación interna pueden darse por dos vías:

- Comunicación Oral. Comunicación entre departamentos, llevada a cabo mediante reuniones programadas y cuyo resultado se plasmará en la “Acta de Reunión”.
- Comunicación Escrita. Comunicación de todos los departamentos hacia el responsable de Gestión Ambiental, mediante el uso del documento “Comunicación Interna”.

SERVICIO POSVENTA VW	ACTA DE REUNIÓN	AÑO: MES: DÍA: Nº REUNIÓN:
ASISTENTES: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> DIRECCIÓN </div> <div style="text-align: center;"> ADMINISTRACIÓN / CAJA </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> TALLER </div> <div style="text-align: center;"> D. GESTIÓN AMBIENTAL </div> <div style="text-align: center;"> RECAMBIOS </div> </div>		
ORDEN DEL DÍA:		
COMENTARIOS:		
TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
TEMA PRÓXIMA REUNIÓN:		

Acta de Reunión

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	COMUNICACIÓN INTERNA
---------------------------------	-----------------------------

DE: _____ FECHA: _____	A: _____ FECHA: _____
DEPARTAMENTO: _____	DEPARTAMENTO: _____

Tratar un asunto por hoja

--	--

ORIGINAL, a destinatario: escribir a la izquierda.

Comunicación interna

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.3.2 Comunicación externa:

En caso de situaciones de emergencia, se notifica de inmediato a las autoridades locales o autonómicas y a los servicios de urgencia pertinentes, tal como se desarrolla en el Procedimiento “Preparación y respuesta ante emergencias” desarrollado más adelante. La comunicación se hará por escrito y será objetiva, se basará en hechos y datos, será formalmente cuidada y los datos, indicadores y estadísticas, se basarán en los registros del Sistema de Gestión Ambiental. Su presentación se realizará a modo de Memoria Técnica Ambiental.

Cualquier petición de información Ambiental será atendida por el responsable de Gestión Ambiental. Como respuesta a la misma, el responsable podrá remitir parcial o totalmente la información de comunicación externa que se ha citado anteriormente o en su caso cualquier otra información relevante que se pudiera requerir a su criterio. La información remitida deberá enviarse con carácter confidencial si pudiera referirse a actividades que tuvieran esta consideración.

De todas las comunicaciones realizadas, y de sus peticiones, el responsable de Gestión Ambiental mantendrá un registro durante cinco años.

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO DE COMUNICACIONES AMBIENTALES		REVISIÓN: FECHA: PAGINA	
Nº	FECHA	SOLICITANTE	INFORMACIÓN SOLICITADA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Registro de comunicaciones ambientales

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En el caso que algún Cliente del Servicio Posventa estuviera interesado en solicitar alguna información o presentar alguna reclamación, tiene a su disposición un documento llamado “Informe de

Reclamación”, en el cual anotaré las cuestiones Ambientales que pudieran surgir, siendo el responsable de Gestión Ambiental quién atenderá y resolverá su reclamación y archivará dicho registro.

SERVICIO POSVENTA VW	INFORME DE RECLAMACIÓN	NUMERO:
NOMBRE:		FECHA:
MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN:		
A CUMPLIMENTAR POR LA SECCIÓN O DEPARTAMENTO IMPLICADO		
RESPONSABLE: MEDIDAS TOMADAS: RESULTADO:		
SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTORA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Nº:		
RECLAMANTE.	dirección	
FECHA Y FIRMA	FECHA Y FIRMA	

Informe de reclamación

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En el proceso de comunicación la Dirección se encargará de la realización y revisión de las comunicaciones internas y externas, mientras que el Departamento de Gestión Ambiental, además de realizar también comunicaciones internas y externas, se encargará de realizar la convocatoria, del archivo y registro de estas comunicaciones.

4.4.6.4 Documentación y Control de Documentos

Los documentos básicos del Sistema de Gestión ambiental según Norma UNE-EN-ISO 14001 son:

- Revisión Ambiental Inicial.
- Manual de Gestión Ambiental.
- Manual de Procedimientos Ambientales.
- Declaración documentada de la Política Ambiental.
- Objetivos, Metas y Programas Ambientales establecidos.
- Registros requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental.
- Normativa y Legislación aplicable.

El Servicio Posventa controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental, habiendo establecido el “Procedimiento para el Control de la Documentación”:

- Definiendo los controles necesarios para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- Llevar a cabo su aprobación.
- Asegurar que se identifican los cambios.
- El estado de revisión actual de los documentos.
- Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Que los documentos permanezcan legibles.
- Fácilmente identificables.
- Identificar los documentos de origen externo.
- Control de su distribución.
- Control del uso de documentos obsoletos.
- Aplicación de una identificación adecuada cuando sean mantenidos por razones especificadas.

El proceso establecido a seguir para la elaboración, aprobación, distribución, control y revisión de los documentos básicos es el siguiente:

4.4.6.4.1 Elaboración

El Responsable de la Gestión Ambiental, junto en colaboración con los Responsables de los distintos departamentos del Servicio Posventa, es el encargado de elaborar los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental.

4.4.6.4.2 Aprobación

La Dirección del Servicio Posventa es la que aprueba los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, mediante firma en los apartados destinados a tal efecto, salvo en los registros

requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental descrito en la “Relación de Procedimientos con Control de Firmas ISO 14001”.

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ISO 14001 CON CONTROL DE FIRMAS			
PROCEDIMIENTO	REVISIÓN	Nº PROCEDIMIENTO	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Aspectos Ambientales	0	PR-4.4.3	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Requisitos legales y otros requisitos	0	PR-4.4.4.	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Objetivos, Metas y Programas	0	PR-4.4.5	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	0	PR-4.4.6.2	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Comunicación	0	PR-4.4.6.3	DIRECTOR R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Control de Documentos	0	PR-4.4.6.4	R.G.AMBIENTAL		JULIO 2015
Control operacional	0	PR-4.4.6.5	R.G.AMBIENTAL		JULIO 2015
Gestión de Residuos	0	PR-4.4.6.5.3	DIRECTOR R. G. AMBIENTAL R. TALLER		JULIO 2015
Preparación y respuestas ante emergencias	0	PR-4.4.6.6	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Seguimiento y Medición	0	PR-4.4.6.7.1	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Evaluación del Cumplimiento legal	0	PR-4.4.6.7.2	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
No conformidad, Acción correctiva, Acción preventiva	0	PR-4.4.6.7.3	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Control de registros	0	PR-4.4.6.7.4	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Auditoria Interna	0	PR-4.4.6.7.5	R. G. AMBIENTAL		JULIO 2015
Revisión por la Dirección	0	PR-4.4.6.8	DIRECTOR		JULIO 2015

Relación de procedimientos ISO con control de firmas

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.4.3 Distribución

Es responsabilidad del Departamento de Gestión Ambiental proceder a la distribución de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental a las personas y organizaciones incluidas en la correspondiente "Relación de Distribución de Copias Controladas". La distribución se realizará acompañando a los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental la "Hoja de Distribución de Documentos".

El receptor deberá remitir dicho formato firmado, en señal de acuse de recibo.

SERVICIO POSVENTA VW	HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS
<p>Nº DOCUMENTO: 1</p> <p>NOMBRE: POLÍTICA AMBIENTAL</p> <p>EDICIÓN REVISADA NUMERO: 0</p> <p>FECHA DE PUESTA EN VIGOR: JULIO 2015</p> <p>COPIA CONTROLADA: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>COPIA Nº: 3</p> <p>DIRIGIDA A: Dirección Posventa</p>	
<p>OBSERVACIONES: La persona que recibe este documento se compromete a no hacer uso indebido del mismo y a no realizar copia alguna o distribuirlo a personas u organizaciones externas al Servicio Posventa</p> <p>Del mismo modo, se compromete a su devolución cuando el Servicio Posventa, así lo solicite.</p>	
<p>Enviar este documento a:</p> <p>Servicio Posventa VW</p> <p>Ctra. Tarragona-San Sebastián, km 147,400</p> <p>22400 Monzón</p> <p>Huesca</p>	<p>RECIBI: Director Posventa</p> <p>Fecha: Julio 2015</p> <p>Cargo: Director Posventa /Gerente</p> <p>Firmado:</p>

Hoja de distribución de documentos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE COPIAS CONTROLADAS		
DOCUMENTO Nº: 1				
NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA AMBIENTAL				
Nº DE COPIA	REVISADO	DESTINADO A	FECHA ENVIO	FECHA RECIBO
1	0	DIRECCIÓN POSVENTA		
2	0	TALLER		
3	0	RECAMBIOS		
4	0	ADMINISTRACIÓN/CAJA		

Relación de distribución de copias controladas

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD DE DOCUMENTOS Y DATOS
<p>Dn /Dña _____ con D.N.I. _____,</p> <p>adquiero COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD de todos aquellos Documentos y Datos en los que participe de forma directa o indirecta y a no divulgarlos, bajo cualquier soporte físico o electrónico, sin previa autorización por escrito de la Dirección del Servicio Posventa VW</p> <p style="text-align: right;">_____, _____ de _____ de 201__</p> <p style="text-align: right;">Fdo. _____</p> <p style="text-align: right;">D.N.I. _____</p>	

Compromiso de confidencialidad de documentos y datos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.4.4 Control

Para controlar el número de copias distribuidas y las personas a quienes se han asignado, se utiliza la "Relación de Distribución de Copia Controladas", en la que figura el nº de copia, nº de revisión, persona, cargo u organización a la que se envía y fecha de envío, así como fecha de recibo.

Para el control de aquellos documentos externos que tienen relación con las modificaciones en normativas o legislación aplicable, así como reglamentación que define nuestra actividad, es la Dirección el que controla y actualiza dicha relación anualmente.

Es responsabilidad de la Dirección Técnica, el control de la legislación aplicable y normativas referentes al medioambiente. Se mantendrá un listado de estos documentos en vigor. La Legislación aplicable y las Normativas de aplicación, se mantendrán actualizadas y conocidas mediante las circulares recibidas de los organismos oficiales que supervisan la gestión de nuestra actividad y de los que dependemos para el desarrollo de la misma. Estos nos notifican periódicamente, si procede, la nueva legislación aprobada y las modificaciones surgidas en cuanto a nuevas normativas. Dichos reglamentos se encuentran registrados en la "Relación de Normas de Medioambiente Aplicables".

Las especificaciones Ambientales serán actualizadas siempre que así se requiera de lo contrario entenderemos que nuestra documentación es la actual.

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE NORMAS DE MEDIOAMBIENTE APLICABLES			REVISIÓN:0 FECHA: JULIO 2015 HOJA:1	
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
1	JULIO 2015	NORMA UNE-EN ISO 14001:2004	NOVIEMBRE 2004		SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO	INTERNACIONAL
2	JULIO 2015	NORMA UNE ISO 14004:2004	NOVIEMBRE 2004		SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL DIRECTRICES GENERAL., SOBRE PRINCIPIOS, SISTEMAS Y TÉCNICAS DE APOYO	INTERNACIONAL
LEGISLACIÓN GENERAL						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
LEGISLACIÓN DE RESIDUOS						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
LEGISLACION VERTIDOS Y SUELO						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO

LEGISLACIÓN EMISIONES A LA ATMOSFERA						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
LEGISLACIÓN RUIDO						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS						
Nº	FECHA	NOMBRE	FECHA PUESTA EN VIGOR	FECHA DE ANULACIÓN	TÍTULO	ÁMBITO
	Julio 2015	Inscripción en el registro industrial			Nº del registro industrial:	Autonómico

Relación de normas de Medioambiente aplicables

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.4.5 Revisión

El responsable Gestión Ambiental editará una nueva revisión de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental cuando:

- Se produzcan cambios significativos en la organización o en el sistema de funcionamiento.
- Sea necesaria la inclusión de cambios producidos en la norma, códigos y especificaciones aplicables con el Medioambiente.

En cuanto a las revisiones de la “Revisión Ambiental Inicial”, “Manual de Gestión Ambiental” y “Procedimientos Ambientales” se podrá realizar en su totalidad, o bien por páginas. En tal caso, el número de revisión que figura en la portada se incrementará cada vez que se modifique alguno de sus capítulos.

Las revisiones son aprobadas y distribuidas por la Dirección. Los destinatarios son responsables de sustituir la copia obsoleta. En todos los casos, la distribución de las modificaciones de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, se realiza mediante el formato, "Hoja de Distribución de Documentos Modificados". Este documento se acompaña de:

- La nueva edición del documento o de las páginas modificadas.
- La portada del procedimiento cumplimentada y firmada con el número de revisión actualizada.

SERVICIO POSVENTA VW	HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS MODIFICADA
<p>Nº DOCUMENTO:</p> <p>NOMBRE:</p> <p>EDICIÓN REVISADA NUMERO:</p> <p>FECHA DE PUESTA EN VIGOR: JULIO 2015</p> <p>COPIA CONTROLADA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>COPIA Nº:</p> <p>DIRIGIDA A:</p> <p>PAGINAS MODIFICADAS:</p>	
<p>OBSERVACIONES: Adjuntas a este documento se envían las páginas modificadas citadas anteriormente. Elimínense de su documento las páginas modificadas y sustitúyanse por las nuevas adjuntas.</p>	
<p>Enviar este documento a:</p> <p>Servicio Posventa VW</p> <p>Ctra. Tarragona-San Sebastián, km 147,400</p> <p>22400 Monzón</p> <p>Huesca</p>	<p>RECIBÍ:</p> <p>Fecha:</p> <p>Cargo:</p> <p>Firmado:</p>

Hoja de distribución de documentos modificados

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		LISTA de CONTROL DE CAMBIOS	
Nº DOCUMENTO:			
TITULO:			
Nº DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	APARTADOS REVISADOS	OBSERVACIONES

Lista de control de cambios

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.4.6 Archivo y Relación de Documentos

El Departamento Gestión Ambiental es responsable del archivo y custodia de todos los originales en vigor de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, así como de los revisados y obsoletos.

Todos los originales revisados obsoletos se mantienen en archivo independiente con la indicación "Documentación Anulada", durante un periodo de tres años, pasado los cuales se procederá a la destrucción de los mismos.

Asimismo el Departamento Gestión Ambiental es responsable de mantener un listado actualizado, que recoge todos los documentos y formatos del Sistema de Gestión Ambiental y su revisión en vigor.

Este listado se mantiene en soporte informático y en papel impreso en la "Relación de Documentos ISO 14001".

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 14001	
Nº DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN	
DOC1-4.4.3.1	Tabla de identificación de residuo		
DOC2-4.4.3.1	Ficha de residuo		
DOC1-4.4.3.5	Ficha de identificación de aspectos ambientales y la evaluación de sus significancia		
DOC2-4.4.3.5	Registro de aspectos ambientales directos, residuos no peligrosos		
DOC3-4.4.3.5	Registro de aspectos ambientales directos, residuos peligrosos		
DOC4-4.4.3.5	Registro de aspectos ambientales directos		

DOC5-4.4.3.5	Registro de aspectos ambientales indirectos, situaciones de emergencia	
DOC-4.4.3.6.2	Ficha de identificación de aspectos ambientales y la evaluación de su significancia-situaciones de emergencia	
DOC-4.4.4	Ficha de identificación de requisitos legales	
DOC1-4.4.5	Definición de objetivos y metas ambientales	
DOC2-4.4.5	Programa ambiental	
DOC1-4.4.6.2	Ficha individual de formación y experiencia	
DOC2-4.4.6.2	Solicitud para curso de formación	
DOC3-4.4.6.2	Plan de formación	
DOC4-4.4.6.2	Participación en actividades de Formación	
DOC1-4.4.6.3.1	Acta de reunión	
DOC2-4.4.6.3.1	Comunicación interna	
DOC1-4.4.6.3.2	Registro de comunicaciones ambientales	
DOC2-4.4.6.3.2	Informe de reclamación	
DOC3-4.4.6.4.2	Relación de procedimientos ISO con control de firmas	

Relación de documentos ISO, página 1

SERVICIO POSVENTA VW

Revisión: 0

Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 14001
Nº DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
DOC1-4.4.6.4.3	Hoja de distribución de documentos	
DOC2-4.4.6.4.3	Relación de distribución de copias controladas	
DOC3-4.4.6.4.3	Compromiso de confidencialidad de documentos y datos	
DOC-4.4.6.4.4	Relación de normas medioambientales aplicables	
DOC1-4.4.6.4.5	Lista de control de cambios	
DOC2-4.4.6.4.5	Hoja de distribución de documentos modificados	
DOC-4.4.6.4.6	Relación de documentos ISO 14001	
DOC1-4.4.6.5.1	Consumo de recursos	
DOC2-4.4.6.5.1	Parte anual de residuos no peligrosos	
DOC3-4.4.6.5.1	Parte mensual de residuos no peligrosos	
DOC4-4.4.6.5.1	Registro semanal de residuos no peligrosos	
DOC1-4.4.6.5.1.2	Ficha de control ambiental para mantenimientos y cambio de líquidos	
DOC2-4.4.6.5.1.2	Ficha de control ambiental para reparación mecánica o eléctrica	
DOC3-4.4.6.5.1.2	Ficha de control ambiental para reparación de chapa y pintura	
DOC4-4.4.6.5.1.2	Ficha de control ambiental para el almacenamiento	
DOC5-4.4.6.5.1.2	Ficha de control ambiental para el lavado y secado de vehículos	
DOC6-4.4.6.5.1.2	Plan de mantenimiento de maquinaria y equipos	

Relación de documentos ISO, página 2

SERVICIO POSVENTA VW

Revisión: 0

Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 14001
Nº DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
DOC1-4.4.6.5.1.3	Listado de residuos peligrosos	
DOC2-4.4.6.5.1.3	Registro mensual de residuos peligrosos	
DOC3-4.4.6.5.1.3	Registro anual de residuos peligrosos	
DOC-4.4.6.5.1.3	Listado de gestores y proveedores de residuos peligrosos	
DOC-4.4.6.6.1.6	Plan de emergencia	
DOC-4.4.6.6.2.3	Revisión de equipos de seguridad	
DOC1-4.4.6.6.2.6	Plan de contingencia	
DOC2-4.4.6.6.2.6	Instrucciones de seguridad	
DOC-4.4.6.7.1.2	Análisis de datos	
DOC-4.4.6.7.3.1.1	Informe de no conformidad	
DOC-4.4.6.7.3.1.3	Histórico de control de informes de no conformidad	
DOC-4.4.6.7.3.2	Informe de acción correctiva	
DOC-4.4.6.7.3.2.2	Histórico de control de acciones correctivas	
DOC-4.4.6.7.3.3.1	Informe de acción preventiva	
DOC-4.4.6.7.3.3.3	Histórico de control de acciones preventivas	
DOC-4.4.6.7.4	Control de registros	
DOC1-4.4.6.7.5	Listado de procedimientos para la realización de auditoría interna	

Relación de documentos ISO, página 3

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW		RELACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 14001
Nº DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
DOC2-4.4.6.7.5	Resultado de auditoría interna	
DOC1-4.4.6.8	Revisión por la dirección del sistema de gestión ambiental	
DOC2-4.4.6.8	Propuestas de mejora de recursos	
DOC-4.4.6.8.4	Acta de reunión de la revisión por la dirección	

Relación de documentos ISO, página 4

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

El n° de documento aplicado comienza con la abreviatura “DOC”, de documento, y seguido de una serie de números y puntos que corresponden al punto del manual del sistema de gestión ambiental donde podemos ver dicho documento. Cuando un mismo apartado del manual contiene varios documentos, para distinguir y enumerar de forma distinta uno de los otros, la abreviatura “DOC” va seguida de un guion y un número correlativo, según documentos se incluyan en el mismo apartado. Así pues en el apartado del Manual del Sistema de Gestión Ambiental 4.4.6.8 (Revisión por la Dirección), tenemos 2 documentos:

- DOC1- 4.4.6.8: Revisión por la dirección del sistema de gestión ambiental.
- DOC2- 4.4.6.8: Propuestas de mejora de recursos.

Tanto la Dirección como el Departamento de Gestión ambiental son los encargados de la elaboración y revisión de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental. Pero además, mientras que la Dirección se encarga de la aprobación de estos, el Departamento de Gestión Ambiental se encarga también de su distribución, control, revisión y registro.

4.4.6.5 Control Operacional

El Servicio Posventa dispone procedimientos que identifican los procesos productivos donde se generan aspectos ambientales significativos. Con el objeto de:

- Cumplir los compromisos adquiridos en la Política Ambiental.
- Asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales.
- Asegurar que estos procesos se realizan dentro de los parámetros establecidos.

También disponemos de procedimientos que cubren el modo de actuación de las actividades relacionadas con la Gestión de residuos, así como, procedimientos que especifican los requisitos exigidos a nuestros proveedores y contratistas, tales como “Códigos de Conducta Ambiental”.

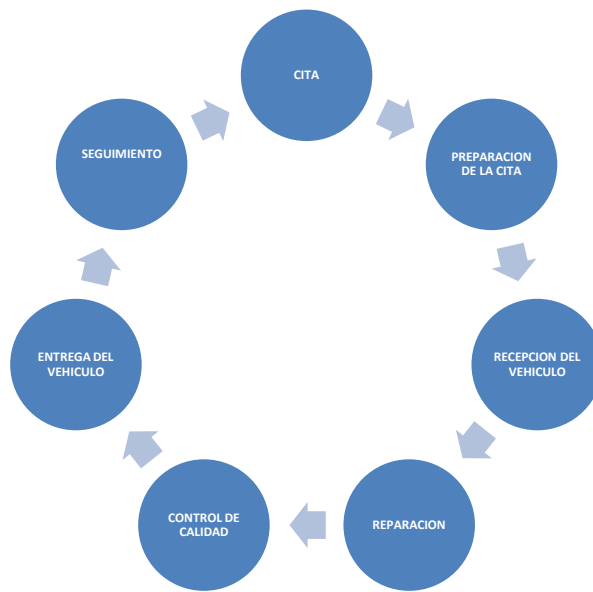
El Departamento de Gestión Ambiental es el responsable de mantener y evaluar periódicamente éstos procedimientos, determinando así la continuidad de su eficacia. Así mismo, será responsable de registrar y archivar la documentación que generan estos procedimientos.

Las actividades que se desarrollan en las instalaciones del Servicio Posventa sometidas a Control Operacional, son las siguientes:

4.4.6.5.1 Trámites Administrativos y Recambios

Por trámites administrativos se entenderán: citas, preparación de la cita, recepción del vehículo, control de calidad, entrega del vehículo y seguimiento.

El Servicio Posventa VW realiza su actividad en base al ciclo asistencial.



Ciclo asistencial del Servicio Posventa VW:

Para el cumplimiento del ciclo asistencial elaboramos un protocolo a seguir para los empleados involucrados en cada proceso. Para los anteriormente citados el protocolo a seguir sería el siguiente:

4.4.6.5.1.1 Cita:

Seguir el protocolo de la toma de citas marcada por la marca poniendo especial interés en:

- recopilar toda la información necesaria para una buena preparación de la cita: matrícula, modelo, bastidor, motorización, km. Si es una avería cómo y cuándo se produce.
- Actualizar los datos personales del cliente o darle de alta si no ha venido nunca, pedir email si es posible.
- Preguntar si está interesado en algún accesorio y ofrecer alguna oferta o campaña.
- Preguntar para cuándo quiere la entrega del vehículo y anotarla al igual si precisa de transporte alternativo.
- Comunicarle que en la recepción se le hará una recepción activa y quién le atenderá.
- Dar presupuesto aproximado en la medida que sea posible, en una revisión siempre.

4.4.6.5.1.2 Preparación de la cita:

- Elaborar el presupuesto que se le dará al cliente y presentarlo en recambios para que esté todo el material preparado cuando entre el vehículo.
- Preparar el coche de cortesía si es necesario
- Asegurarnos que se va a cumplir el plazo de entrega

- Comprobar el historial del cliente y preparar argumentaciones técnicas para todo lo que le vamos a explicar y materiales que por su historial y kilómetros sean susceptibles a que sea necesaria su sustitución.
- Comprobar en caso de incidencia la existencia de TPI (comunicación técnica de producto) y así poder también mejorar nuestras argumentaciones.
- Preparar un accesorio para ofrecer que pueda encajarle al cliente
- Comprobar si tiene mantenimiento incluido y si el mantenimiento es digital o no.
- Recordarle el día de antes la cita si esta se produjo más de una semana antes.
- Dar el OK a las citas del día siguiente revisando la agenda cada día ante de irnos al final de nuestra jornada laboral.

4.4.6.5.1.3 Recepción del vehículo y elaboración de la orden de trabajo (OR):

- Sonreír y saludar al cliente por su nombre y nombrando el motivo de su visita. Si hay carga de taller no dejar a ningún cliente sin saludarle e informarle que enseguida se le atenderá.
- Realizar la recepción activa con elevador y Tablet y explicar los trabajos a realizar.
- Poner en práctica las argumentaciones preparadas y mostrando piezas nuevas para que el cliente pueda compararlas con las que lleva su vehículo.
- Ofrecimiento de accesorio, si quiere o no lavado del vehículo y si tiene algo de valor en su vehículo que lo retire.
- Dar presupuesto y opciones de movilidad
- Elaborar la orden de trabajo repasando con el cliente los compromisos adquiridos y trabajos a realizar.
- Firmar la orden de trabajo donde corresponda (canje) y si es necesaria la ampliación de la OR utilizar el sello específico para ello con su firma correspondiente.
- Anotar el teléfono de contacto y recordar cuando se realizará la entrega del vehículo.

4.4.6.5.1.4 Reparación:

- Fichaje del operario
- Consulta y seguir instrucciones del manual de reparaciones y TPI
- Realización de LGA a todos los vehículos y enviarla
- Realización de todos los pasos de las checklist y rellenando todos los apartados de las mismas.
- Apuntar todo el material empleado y descripción de los trabajos realizados.
- Apertura de los DISS informativos (comunicación a producto) (garantías) y de consulta (previa autorización del jefe de taller)
- Realizar y adjuntar todas las fotos necesarias a los DISS o para el cliente.
- Realizar la facturación de tiempos en reclamaciones de garantía.
- En reclamaciones de garantía apuntar el código proveedor, descripción de porqué se ha producido el daño e identificar la pieza causante de la avería y anotarlo en el DISS (comunicación a producto).

4.4.6.5.1.5 Control de la Reparación:

- Repaso de la correcta ejecución de las checklist.

- Recopilar todos los documentos necesarios para la correcta ejecución de la factura y reclamaciones en garantía e informaciones a producto y cliente.
- Realización de prueba dinámica y repaso exterior del vehículo.
- Comprobar que se han realizado todos los trabajos, peticiones y compromisos solicitados por el cliente.
- Realización de los controles 01, 02, 03, 04 según corresponda, por la nueva página web corporativa.
- Completar la información que falte en el DISS (comunicación a producto)
- Comprobar la correcta facturación en el caso que la realice el técnico (garantías) y material imputado.

4.4.6.5.1.6 Entrega del vehículo:

- Vehículo preparado en la zona de entregas y si es posible orientado hacia la salida.
- Descripción de los trabajos junto al vehículo y entrega de las piezas sustituidas y fotos realizadas.
- Entregar el plan de mantenimiento sellado y recordarle cuándo será el próximo mantenimiento y los trabajos que se harán y presupuesto aproximado de los mismos.
- Recoger todas las firmas del cliente pendientes y si quedó un trabajo sin hacer y que afecte a la seguridad del cliente y también la fecha, hora de entrega del vehículo y firma del cliente donde corresponda.
- Elaboración de la factura y explicación de la misma, empezando siempre por el importe a pagar por el cliente y entrega al cliente de todos los documentos que certifiquen la realización de los trabajos facturados.
- Realizar la entrevista de salida y despedida del cliente. Cierre del DISS (comunicación a producto).
- Archivo de la orden de trabajo junto a toda la documentación anexa a la misma y factura del cliente.

4.4.6.5.1.7 Seguimiento:

- Seguimiento telefónico a la semana de haber venido el cliente al taller en caso de mantenimiento y sustitución de piezas de desgaste.
- A los 3 días cuando el cliente ha venido por una incidencia.
- En el caso de piezas pedidas por stock o pendientes el mismo día que lleguen llamarles para concertar la cita.
- Registro, control y seguimiento de las reclamaciones efectuadas por los clientes.

Con el cumplimiento de este protocolo nos aseguramos ofrecer al cliente un servicio de calidad, pero este protocolo no incluye ningún apunte sobre nuestra gestión ambiental.

De todas las etapas de este ciclo es en el proceso de reparación donde se producen todos los aspectos ambientales significativos descritos en este manual. En el resto de etapas de este ciclo se producen los siguientes aspectos significativos:

- Consumo de recursos
- Generación de residuos no peligrosos
- Situaciones de emergencia e incidentes.

Para el **consumo de recursos** la premisa básica es actuar de forma que ahorremos energía y materiales para ello utilizaremos las siguientes pautas de actuación:

REDUCCIÓN DE ENERGÍA	REDUCCIÓN Y ELECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS
Desconectar la máquina cuando no se esté usando	No realizar cambios de aceite y líquidos de freno si no son estrictamente necesarios
Aprovechar al máximo la luz natural	Reutilizar los papeles y fundas cubrecoche usados
Seleccionar la máquina a utilizar por criterios de eficiencia energética	Reparar antes de desechar, en la medida de lo posible
No encender y apagar los tubos fluorescentes con frecuencia, ya que el mayor consumo se produce en el encendido	Utilizar materiales con una composición química lo menos nociva posible
No mantener innecesariamente los grifos abiertos	Utilizar pinturas al agua
No usar agua para labores de limpieza si no se dispone de separador de hidrocarburos	Utilizar detergentes biodegradables
Reparar fugas y goteos en tuberías	Elegir los productos en envases con la mayor capacidad que nos sea posible

Respecto a los **residuos no peligrosos** actuaremos del siguiente modo:

- Conocer los tipos de residuos que manejamos
- Conocer la ubicación y los tipos de contenedores que tenemos disponibles para eliminar residuos.
- Utilizar los recipientes originales para contener los productos.
- Depositar los residuos siempre dentro de su contenedor, no dejarlo en el exterior.
- Mantener en perfecto estado el etiquetado de los contenedores de residuos con la información del residuo que contienen
- “Registro semanal de la producción de residuos no peligrosos” mediante el siguiente documento:

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO SEMANAL DE PRODUCCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS			SEMANA: MES:	
DÍA	KG. PAPEL Y CARTÓN	KG. PLÁSTICO	KG. CRISTAL	KG. RESIDUO ORGÁNICO	KG. ALUMINIO	KG. METAL
LUNES						
MARTES						
MIÉRCOLES						
JUEVES						
VIERNES						
SÁBADO						

Registro semanal de producción de residuos no peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- “Registro mensual de los residuos no peligrosos” mediante el documento:

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO MENSUAL RESIDUOS NO PELIGROSOS		MES: AÑO:	
RESIDUO NO PELIGROSO (RNP)	TIPO CONTENEDOR	KILOGRAMOS DEPOSITADOS	GESTOR	KILOGRAMOS CEDIDOS	FECHA DE RECOGIDA
PAPEL Y CARTÓN	CESTÓN METÁLICO				
PLÁSTICO	CESTÓN METÁLICO				
CRISTAL	ESTANTERÍA				
RESIDUO ORGÁNICO	CONTENEDOR RESIDUOS VERDE				
ALUMINIO	CESTÓN METÁLICO				
METAL	CONTENEDOR METÁLICO				

Registro mensual de residuos no peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- Además se contará con un “Parte Anual de Residuos No Peligrosos” en donde se reflejará el volumen en la recogida por mes y su total anual.

SERVICIO POSVENTA VW		PARTE ANUAL DE RESIDUOS NO PELIGROSOS			AÑO:	
MES	KG. PAPEL Y CARTÓN	KG. PLÁSTICO	KG. CRISTAL	KG. RESIDUO ORGÁNICO	KG. ALUMINIO	KG. METAL
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						

Parte anual de residuos no peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- El Responsable de Gestión Ambiental se encargará de recopilar y archivarán estos documentos junto con los albaranes de recogida proporcionados por los gestores, conservándolos durante un periodo de 5 años.

Las situaciones de emergencia e incidentes en estos procesos del ciclo asistencial, puede ser un vertido, un incendio o accidente. Las pautas a seguir en estos casos se desarrollarán más adelante.

4.4.6.5.2 Reparación y lavado de vehículos

En el proceso de la reparación del ciclo asistencial es donde se producen todos los aspectos ambientales significativos y también se pueden dar incidentes y situaciones de emergencia.. Los motivos por los que un vehículo entra al taller pueden ser:

- Cambio de líquidos y servicio de mantenimiento
- Reparaciones mecánicas y eléctricas
- Chapa y pintura
- Lavado y aspirado
- Sustitución de neumáticos

Para la gestión de neumáticos usados se seguirá el mismo procedimiento que para los residuos peligrosos, el cual se describe más adelante.

Excepto en la sustitución de neumáticos en todas estas intervenciones se producen residuos peligrosos, por lo que merece una gran atención su control en nuestro sistema de gestión ambiental y por eso se mencionarán en un punto a parte. Para el resto de actividades, excepto la sustitución de neumáticos, se aplica un control del proceso mediante la elaboración de fichas dónde se indican:

- Los impactos ambientales asociados a cada actividad desarrollada en el proceso de reparación del ciclo asistencial.
- La premisa básica de actuación que siempre debemos tener presente.
- Las buenas prácticas de actuación.

A continuación presentamos estas fichas de control ambiental para cada una de las actividades que se desarrollan en el proceso de la Reparación del ciclo asistencial:

007.0

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE CONTROL AMBIENTAL DURANTE EL MANTENIMIENTO Y CAMBIO DE LÍQUIDOS	
IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS: RESIDUOS NO PELIGROSOS: Restos de cartón, piezas de plástico, restos de cables, herramientas inservibles. RESIDUOS PELIGROSOS: Aceites, líquido de frenos, anticongelantes, baterías y pilas, fluorescentes y lámparas de vapor de mercurio, absorbentes o serrín contaminado con productos peligrosos, envases que hayan contenido productos peligrosos, trapos, mascarillas, ropa, papeles impregnados de productos peligrosos. EMISIONES A LA ATMOSFERA: Gases de combustión de motor, gases de circuitos de refrigeración, emisiones de compuestos orgánicos volátiles de pinturas y disolventes, gases de soldadura.		
PREMISA BÁSICA: Lo fundamental es conocer las características de los productos que vayamos a utilizar y sustituir y cuál es la forma adecuada de operación, manejo y eliminación de los mismos. Consultar fichas de producto archivadas en formato electrónico.		
BUENAS PRACTICAS DE ACTUACIÓN PARA REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE:		
RESIDUOS	VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO	EMISIONES A LA ATMOSFERA
Cumplir con las operaciones de mantenimiento de equipos y materiales marcadas por el fabricante. Esto alarga la vida de los equipos y reduce los residuos producidos.	Disponer en el taller del material necesario para recoger cualquier derrame.	Utilizar los extractores de gases de escape cuando el vehículo esté a ralentí
	Colocar recipientes de recogida en la zona en la que se realicen cambios de líquidos, para recoger goteos durante el cambio.	
	Realizar mantenimiento periódico de arquetas y colectores de aguas residuales	
	Mantener el pavimento en buen estado	
	Realizar inspecciones visuales de la estanqueidad de depósitos de sustancias peligrosas, para detectar posibles fugas	

Ficha de control ambiental durante el mantenimiento y cambio de líquidos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE CONTROL AMBIENTAL DURANTE UNA REPARACIÓN MECÁNICA O ELÉCTRICA
IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS: RESIDUOS NO PELIGROSOS: Envases de papel y cartón, envases plásticos, envases de vidrio, chatarra, restos de piezas de plástico, recambios de vehículos no contaminados con productos peligrosos, restos de cables, herramientas inservibles, trapos y ropa que no estén contaminadas con productos peligrosos, neumáticos. RESIDUOS PELIGROSOS: Aceites, líquidos de frenos, de transmisión y de refrigeración, combustible, disolventes, filtros de aceite y de combustible, pastillas de freno con amianto (no en el grupo VW), transformadores y material contaminado con PCB´s, baterías y pilas, fluorescentes y lámparas de vapor de mercurio, absorbente o serrín contaminado con productos peligrosos, envases que hayan contenido productos peligrosos, trapos, mascarillas, ropa, papeles impregnados de productos peligrosos. EMISIONES A LA ATMOSFERA: Gases de combustión de motor. gases de circuitos de refrigeración.	

VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO: De aceite, líquidos del circuito de frenos, líquidos de transmisión, líquidos de refrigeración, disolventes. RUIDOS: Ruido de los equipos utilizados		
<p>PREMISA BÁSICA:</p> <p>La principal manera de evitar la contaminación es planificar la actividad para evitar vertidos de líquidos de los vehículos y mantener el orden y limpieza en el área de trabajo.</p>		
BUENAS PRACTICAS DE ACTUACIÓN PARA REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE:		
RESIDUOS	VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO	EMISIONES A LA ATMOSFERA
Utilizar en el empleo de cualquier producto, y especialmente en los peligrosos, la dosis recomendada por el fabricante.	Realizar todas las operaciones únicamente en las zonas permitidas para ello y dónde se puedan recoger vertidos	Minimizar el tiempo de puesta a punto de los motores de los vehículos.
Utilizar por completo los productos dejando los envases totalmente vacíos.	Utilizar sistemas de circuito cerrado para la limpieza de piezas	Evitar el venteo de los gases de los circuitos de refrigeración
	Evitar sobrellenados controlando el nivel del líquido.	
	Evitar los goteos sobre el suelo de los conductos de bombas de trasvase y de equipos neumáticos de cambio de aceite	
	Colocar bandejas de recogida debajo de cualquier operación donde se puedan verter líquidos.	
	Escurrir cualquier pieza contaminada con aceite, combustible o líquido de freno en el recipiente adecuado, evitando que se manche el suelo.	
	Depositar los residuos peligrosos en el lugar destinado para ellos.	
	Disponer de materiales para recoger cualquier derrame.	
	No usar agua para limpiar aceites, líquidos de freno ni líquidos de transmisión, si no se dispone de separador de hidrocarburos.	
	En las salidas del taller para realizar alguna reparación o remolque de vehículos, llevar recipientes por si fuera necesario vaciar algún circuito para evitar el vertido de los líquidos que contienen.	
	Cuando se realicen trabajos fuera del taller, como el remolcado de un coche, llevar material absorbente.	

Ficha de control ambiental durante una reparación
mecánica o eléctrica

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE CONTROL AMBIENTAL EN CHAPA Y PINTURA	
<p>IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS:</p> <p>RESIDUOS NO PELIGROSOS: Envases de papel y cartón, envases plásticos, envases de vidrio, chatarra, restos de piezas de plástico, cristales.</p> <p>RESIDUOS PELIGROSOS: Catalizadores, pinturas, colas y masillas, lodos cabina de pintura, disolventes, aerosoles, absorbente o serrín contaminado con pinturas o disolventes, envases que hayan contenido pinturas o disolventes, trapos, mascarillas y ropas manchados con pintura.</p> <p>VERTIDOS: Derrames de pinturas y disolventes</p> <p>EMISIONES A LA ATMOSFERA: Emisiones de compuestos orgánicos volátiles de pinturas y disolventes, gases de soldadura: emisiones de humos metálicos, NO x , CO 2 y CO durante la soldadura, O 3 durante el oxicorte, escapes de gases de botellas.</p> <p>RUIDO: Ruido de compresores y otros equipos</p>		
<p>PREMISA BÁSICA:</p> <p>Minimizar la utilización de pinturas y disolventes, y evitar que estos productos puedan llegar a las aguas o al suelo. Deben usarse las cabinas o zonas habilitadas para realizar estas tareas.</p>		
BUENAS PRACTICAS DE ACTUACIÓN PARA REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE:		
RESIDUOS	VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO	EMISIONES A LA ATMOSFERA
Utilizar para la limpieza y recogida de restos de pintura y disolventes papeles que hayamos utilizado para proteger la zona de trabajo o las ropas a desechar.	Recoger cualquier resto de polvo metálico de lijado y eliminarlo junto con la lija usada como residuo peligroso.	Evitar tener encendidos innecesariamente los equipos de soldadura.
Utilizar siempre que estén disponibles máquinas de lavado de pistolas que permitan recuperar el disolvente	Realizar las operaciones de pintado en el sitio habilitado para ello, de tal forma que se evite que cualquier derrame pueda alcanzar el alcantarillado o el suelo.	Evitar la fusión de sustancias plásticas que liberan sustancias nocivas.
Reutilizar los disolventes de lavado de herramientas y equipos. Usar el disolvente más sucio para el primer aclarado de herramientas y uno más limpio para el aclarado final.	No verter por el desagüe aguas de aclarado de recipientes o herramientas, si no se dispone de separador de hidrocarburos	Usar los equipos de aireación forzada de las zonas y cabinas de pintado.
Preparar sólo las cantidades necesarias de pintura, calculando previamente la superficie a limpiar.	Utilizar sistemas de circuito cerrado para la limpieza de herramientas de aplicación de pintura.	Evitar el pulverizado del sobrante
Acabar completamente todos los productos antes de tirar el envase.		Mantener tapados los recipientes que contienen disolventes.
Reutilizar envases para la preparación de mezclas		Comprobar que las botellas de gases no presentan golpes, señales de corrosión o indicios de fugas evidentes
		Limpiar las piezas antes de soldarlas de cualquier resto de fluido de corte o taladrina, de forma que se eviten emisiones tóxicas o peligrosas
		Utilizar los equipos con captación de humos en labores de soldadura siempre que sea posible.

Ficha de control ambiental en chapa y pintura

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE CONTROL AMBIENTAL DURANTE EL ALMACENAMIENTO	
<p>IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS:</p> <p>RESIDUOS NO PELIGROSOS: Envases de papel y cartón, envases plásticos, envases de vidrio.</p> <p>RESIDUOS PELIGROSOS: Absorbente o serrín contaminado con productos peligrosos, envases que hayan contenido productos Peligrosos.</p> <p>EMISIONES A LA ATMOSFERA: Emisiones de compuestos orgánicos volátiles de pinturas y disolventes.</p>		
<p>PREMISA BÁSICA:</p> <p>Mantener el orden y la limpieza, para evitar accidentes y que los productos se queden obsoletos y estén en buen estado sus recipientes.</p>		
BUENAS PRACTICAS DE ACTUACIÓN PARA REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE:		
RESIDUOS	VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO	EMISIONES A LA ATMOSFERA
Colocar cada producto en el sitio que tiene destinado. Esto evita posibles accidentes que pueden dar lugar a que los materiales queden inservibles y se conviertan en residuos.	Mantener limpio el suelo del almacén y libre de obstáculos	Mantener correctamente cerrados todos los botes de pinturas, colas y disolventes. Éstos contienen unas sustancias denominadas compuestos orgánicos volátiles (COV's) que se emiten a la atmósfera si no cerramos adecuadamente sus recipientes.
Usar primero los productos que estén más cercanos a su fecha de caducidad.	Retirar inmediatamente cualquier recipiente de producto que fugue y recoger el vertido lo antes posible. Lo prioritario es que no llegue el producto a la red de alcantarillado	
Mantener en todo momento los productos en sus envases originales hasta su uso y mantener el etiquetado. Esto evita confusiones que pueden dar lugar a más residuos.	Comprobar cada cierto tiempo el correcto estado del cierre y recipiente de los productos peligrosos almacenados	
Evitar mantener abiertos varios recipientes de un mismo producto. Se deben abrir y acabar uno a uno para evitar que se deterioren o caduquen. Esto también evita que se conviertan en residuos y reduce el riesgo de derrames.		
Solicitar al fabricante el producto en el volumen mayor que lo sirva, es más económico y se reducen los residuos generados		

Ficha de control ambiental durante el almacenamiento

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO POSVENTA VW	FICHA DE CONTROL AMBIENTAL DURANTE EL LAVADO Y SECADO
<p>IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS:</p> <p>RESIDUOS NO PELIGROSOS: Envases de papel y cartón, envases plásticos, envases de vidrio, chatarra, restos de piezas de plástico, cristales, restos de cables, trapos de ropa que no estén contaminados con productos peligrosos, restos de materia orgánica.</p> <p>RESIDUOS PELIGROSOS: Absorbente o serrín contaminado con productos peligrosos, trapos, mascarillas, ropa, papeles impregnados con productos peligrosos.</p> <p>VERTIDOS: Aguas de limpieza, aguas sanitarias de aseo personal.</p> <p>RUIDO: Máquina de lavado y secador</p>	
<p>PREMISA BÁSICA:</p> <p>Reducir el impacto de las operaciones de limpieza son limpiar en seco, sin agua, siempre que sea posible y no mezclar distintos tipos de residuo.</p>	
BUENAS PRACTICAS DE ACTUACIÓN PARA REDUCIR LA PRODUCCIÓN DE:	
RESIDUOS	VERTIDOS Y CONTAMINACIÓN DEL SUELO
Conocer los medios de que se disponen para controlar los impactos ambientales	Realizar la limpieza de vehículos en el lugar habilitado para ello. Si no se dispone de ella, realizarla en una zona que disponga de separador de hidrocarburos.
Utilizar la cantidad justa de absorbentes para recoger derrames.	Utilizar los equipos de limpieza de herramientas y piezas adecuados
Utilizar la menor cantidad posible de jabones y elementos de limpieza como trapos o papeles.	Reutilizar las aguas de limpieza, utilizando las aguas sucias para el primer aclarado de las piezas o herramientas
Tener cerca los recipientes necesarios donde recoger los residuos, de forma segregada para no mezclarlos.	Utilizar la cantidad mínima necesaria de agua y detergentes.
Tener material específico para la limpieza de materiales limpios, como por ejemplo cepillos y recogedores, que se utiliza de forma exclusiva para serrín sin contaminar.	No verter por el desagüe ningún producto o residuo peligroso.

Ficha de control ambiental durante el lavado y secado

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En la etapa del ciclo asistencial, la reparación, para que se lleve a cabo sin ningún contratiempo es necesario realizar un mantenimiento de la maquinaria y equipos empleados. El responsable de este mantenimiento es el Departamento de Taller y para ello, se establece un “Plan de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos” en el que se indican los equipos a revisar como son:

- Recipientes estancos para la recogida de baterías
- Unidad de recuperación móvil de aceites
- Depósito general de recogida de aceites.
- Bomba neumática para extracción de combustibles
- Bidones para la recogida de combustibles
- Bomba neumática para la extracción de líquido anticongelante

- Depósito general de recogida de líquido anticongelante.
- Pistola de purga líquido de frenos
- Depósito general de recogida de líquido de frenos
- Bidones metálicos para la recogida de líquido de frenos
- Botellas de recogida de fluidos Aire Acondicionado
- Bidones de recogida absorbentes contaminados y envases de plástico vacíos
- Recipientes estancos para la recogida de líquidos
- Elevadores
- Compresores
- Pistolas dosificadoras de pintura
- Carros de transporte de residuos

SERVICIO POSVENTA VW		PLAN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPOS		AÑO:
				MES:
EQUIPO	Nº DE UNIDADES	ESTADO	LOCALIZACIÓN	
Contenedor de baterías				
Depósito recogida aceites				
Unidad móvil de recuperación de aceites				
Bomba para la extracción de combustibles				
Bidones para la recogida de combustibles				
Bomba para la extracción de líquido de frenos				
Depósito de líquido de frenos				
Pistola de purga del líquido de frenos				
Botellas de recogida de fluidos de aire acondicionado				
Contenedores de envases y trapos contaminados				
Bandejas de recogida de líquidos				
Elevadores				
Compresores				
Pistolas dosificadoras de pintura				
Cabina de pintura				
Carros de transporte de residuos				
Caldera cabina de pintura				
Contenedores de residuos no peligrosos				

Plan de mantenimiento de maquinaria y equipos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

El Departamento Taller cumplimenta mensualmente el “Plan de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos”, y una vez finalizada la revisión la entregará a la Dirección del Servicio Posventa para que proceda a su verificación y archivo.

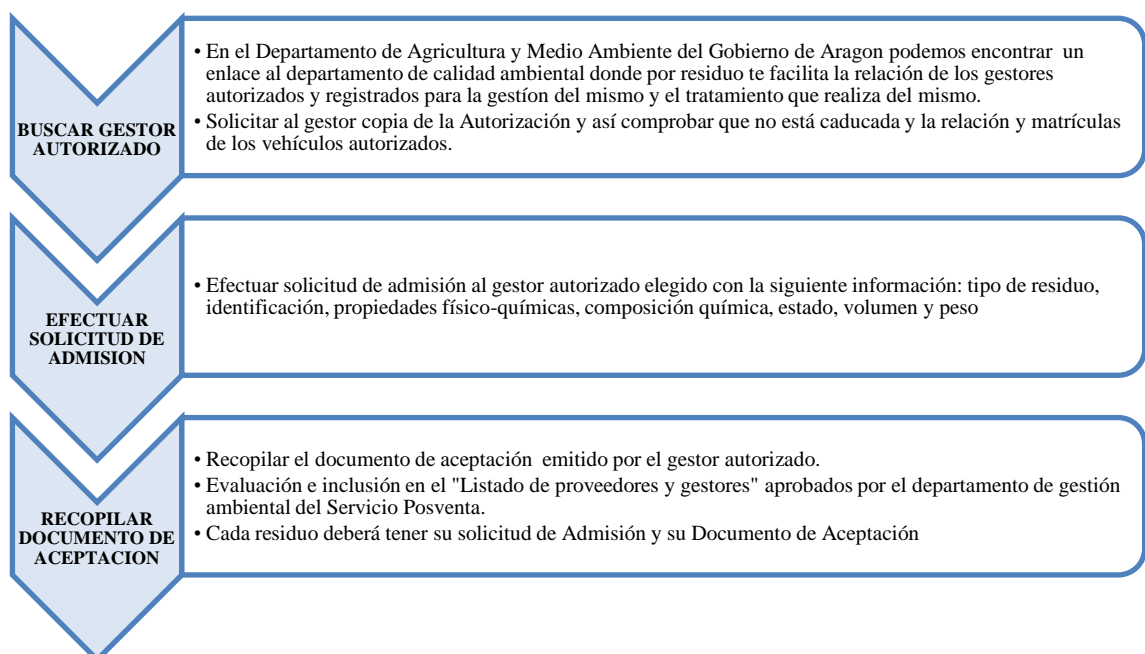
En caso de producirse alguna anomalía, se informará a la Dirección Técnica del Servicio Posventa, mediante la “Comunicación Interna” si procede, con el fin de que este inicie los trámites oportunos de contratación de empresas externas para la separación de daños o averías detectadas.

4.4.6.5.3 Gestión de Residuos

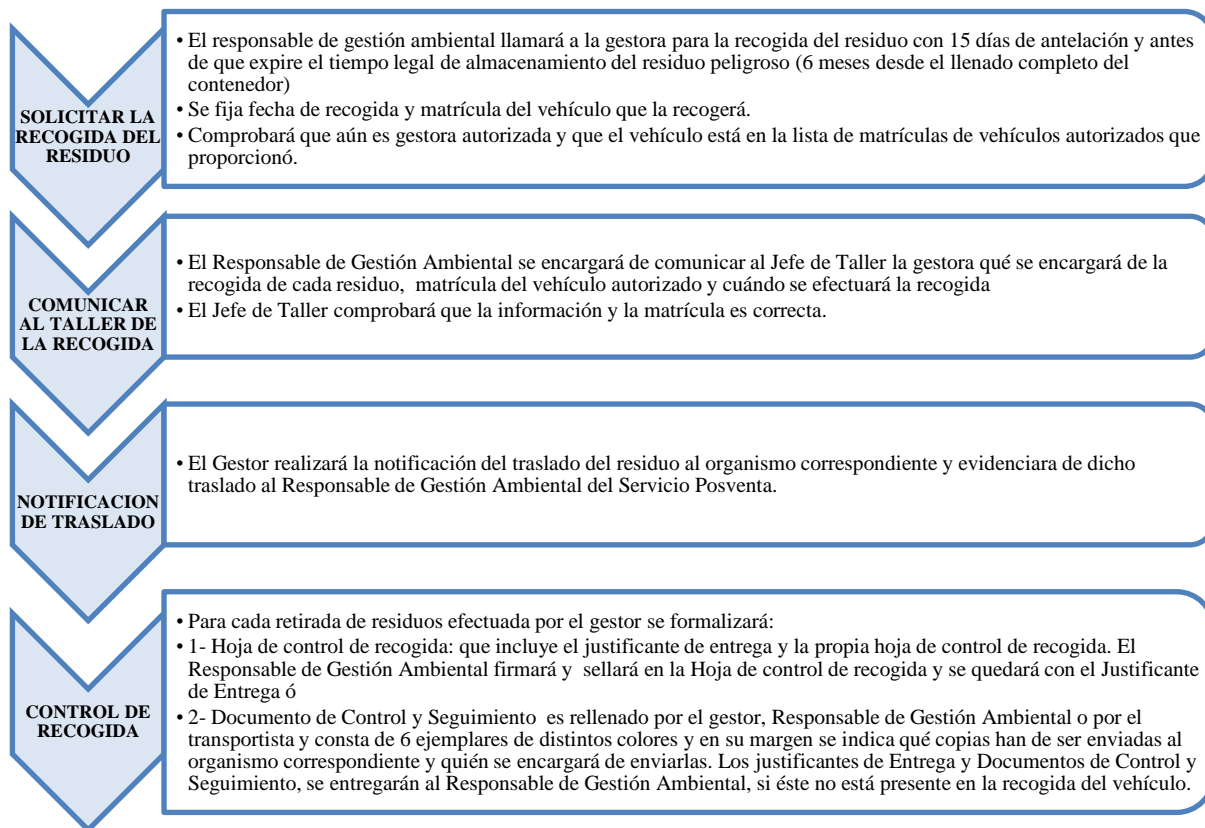
Para una correcta Gestión de Residuos de deben definir las instrucciones necesarias para realizar los trámites para la gestión de residuos a gestores autorizados y la forma de registrar las operaciones realizadas con estos residuos.

Los trámites a realizar para la gestión de residuos serán diferentes si se trata de un residuo peligroso (RP) o no peligroso (RNP) y si se trata de la primera retirada o de una retirada ordinaria. A continuación se detallan los diferentes casos, pero en todos ellos comienza el proceso con el almacenamiento del residuo en su contenedor correspondiente el cuál debe ser apropiado a sus características y estar correctamente identificado y aislado del suelo.

- Si se trata de la primera retirada de un Residuo Peligroso el proceso comienza de la siguiente forma:



En la recogida ordinaria del Residuo Peligroso el Responsable de Gestión Ambiental debe comprobar en cada solicitud de recogida efectuada que la autorización del gestor continua vigente. Ahora, tanto si es la primera retirada como si es una recogida ordinaria, el proceso seguirá de la siguiente forma:



Cada año el Responsable de Gestión Ambiental revisará si los residuos a gestionar y el gestor autorizado encargado de su recogida son los mismos o se ha producido alguna variación y entonces si es necesario renovar y gestionar nuevas solicitudes de admisión comenzando otra vez el proceso con la búsqueda de un nuevo gestor autorizado. Y además, tras la revisión anual, si es necesario deberá cumplir la obligación legal de comunicar la ampliación, modificación o traspaso de industrias o actividades productoras de residuos peligrosos en cantidad inferior a 10 t/año y proceder, de oficio, por parte del órgano ambiental competente de la administración, a modificar la inscripción en el Registro correspondiente.

Las Solicitudes de Admisión, Documentos de Aceptación, Notificaciones Previas de Traslado, Justificantes de Entrega y los Documentos de Control y Seguimiento de Residuos Peligrosos, se conservarán durante un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental.

El responsable de Gestión Ambiental mantendrá al día, de manera actualizada un “Listado de Residuos Peligrosos”, donde se controla: Tipo de residuo e identificación, origen del residuo, cantidad almacenada, fecha de inicio de almacenamiento temporal, cantidad cedida, fecha de cesión, empresa gestora, matrícula del vehículo de recogida de residuos peligrosos y N°. de Justificante. El responsable de Gestión Ambiental, conservará el registro de residuos peligrosos por un periodo de cinco años.

SERVICIO POSVENTA VW			LISTADO DE RESIDUOS PELIGROSOS				HOJA__ DE __ FECHA: 2015	
Nº	RESIDUO CÓDIGO	ORIGEN	CANTIDAD ALMACENADA	FECHA INICIO DEL ALMACENAMIENTO	CANTIDAD CEDIDA	FECHA DE CESIÓN	GESTOR	Nº JUSTIFICANTE
1	BATERÍAS	TALLER	2.500. KG.		2500KG	01-01-2015	SORIANO	X

Listado de residuos peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

También se dispone de un documento “Parte Mensual de Recogida de Residuos Peligrosos”:

SERVICIO POSVENTA VW		REGISTRO MENSUAL RESIDUOS PELIGROSOS			MES: AÑO:	
RESIDUO PELIGROSO (RP)	TIPO CONTENEDOR	KILOGRAMOS DEPOSITADOS	GESTOR	KILOGRAMOS CEDIDOS	FECHA DE RECOGIDA	
BATERÍAS						
LIQUIDO DE FRENOS						
DISOLVENTE NO HALOGENADO						
AGUAS CON PINTURA						
POLVO LIJADORA						
ACEITE USADO						
ENVASES CONTAMINADOS						
TRAPOS CONTAMINADOS						
NEUMÁTICOS						
VEHÍCULOS FUERA DE USO						

Registro mensual de residuos peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

Además, se contará con un “Parte Anual de Recogida de Residuos Peligrosos” en donde se reflejará el volumen en la recogida por mes y su total anual.

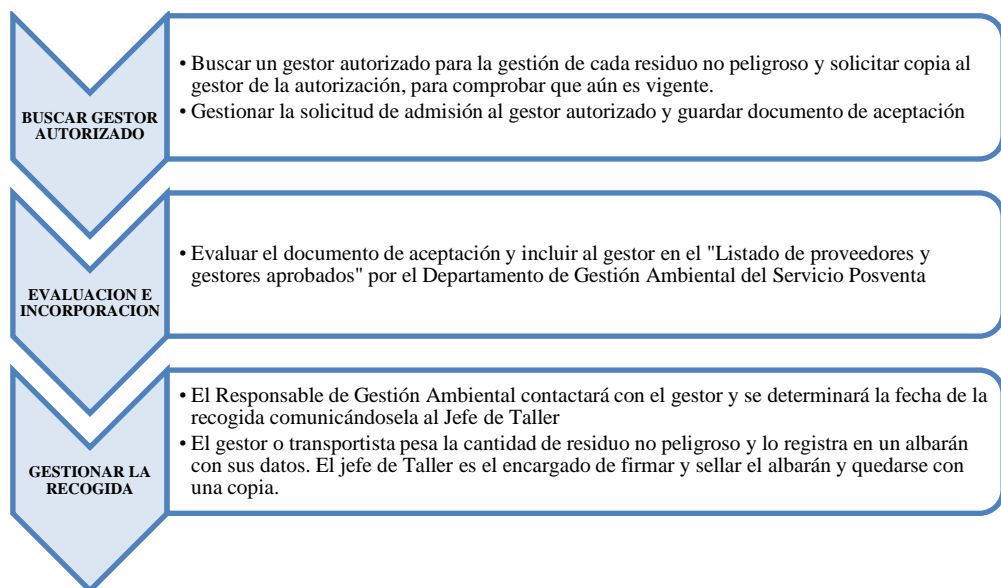
SERVICIO POSVENTA VW			PARTE ANUAL DE RESIDUOS PELIGROSOS						AÑO:
MES	ACEITES	BATERÍAS	L. FRENOS	DISOLVENTES	AGUAS TINTAS	ENVASES CONTAMIN.	TRAPOS CONTAMIN.	NEUMÁTICOS	VFU
ENERO									
FEBRERO									
MARZO									
ABRIL									
MAYO									
JUNIO									
JULIO									
AGOSTO									
SEPTIEMBRE									
OCTUBRE									
NOVIEMBRE									
DICIEMBRE									

Parte anual de residuos peligrosos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

De la retirada de un residuo peligroso por el gestor autorizado se tendrá constancia de los albaranes aportados, certificados u otros documentos donde se especifiquen: tipo de residuo retirado, cantidad retirada, fecha de retirada y empresa gestora que ha realizado la retirada. Estos albaranes serán conservados por un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa VW.

- Cuando las cantidades almacenadas de un residuo no peligroso, así lo aconsejen y antes de agotar el plazo máximo de almacenamiento de dos años, el responsable de Gestión Ambiental seguirá los pasos siguientes para proceder a la primera retirada de los residuos no peligrosos:



En una recogida ordinaria de Residuos No Peligrosos sólo tenemos el paso de gestión de la recogida. Cómo en el caso de los Residuos Peligrosos, el Responsable de Gestión Ambiental, una vez al año revisará y controlará la autorización de los distintos gestores y la cantidad y tipo de residuos no peligrosos que genera el Servicio Posventa para realizar los cambios oportunos si hiciera falta tanto en el registro de residuos no peligrosos como en la lista de proveedores autorizados.

Los documentos para el registro semanal, mensual y anual de los residuos no peligrosos generados **en el Servicio Posventa están incluidos en el apartado 4.4.6.5.1 (trámites Administrativos), pues algunos**, como el papel y cartón se generan en todos los departamentos del Servicio Posventa.

SERVICIO POSVENTA VW	LISTADO DE PROVEEDORES Y GESTORES AUTORIZADOS		HOJA_1_ DE _1__ AÑO: 2015
EMPRESA	SERVICIO	AUTORIZACIÓN	VIGENCIA PERMISO
SAFETY-KLEEN ESPAÑA, S.A.	RECOGIDA LIQUIDO DE FRENOS/160113	AR/LRG-13/98	ENERO 2016

Listado de proveedores y gestores autorizados

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.6 Preparación y Respuesta ante Emergencias

El Servicio Posventa deberá disponer de un Plan de Emergencia y de un Plan de Contingencia.

4.4.6.6.1 Plan de Emergencia

Para la realización de este Plan se tiene en cuenta todos los aspectos Ambientales previamente identificados. Los Planes de Emergencia con su operativa de actuación se revisan anualmente, actualizándolos en caso de ser necesario.

Este plan incluye puntos como:

- Responsabilidades□
- Recursos□
- Modo de actuación en caso de emergencia□
- Prevención y minimización impactos Ambientales□
- Comunicación a los responsables□

Asimismo, el Servicio Posventa deberá también disponer en el Plan de Emergencia un plano del recinto, en donde se indican diversos puntos de información, así como la ubicación de distintos depósitos, contenedores y dispositivos de emergencia.

El Proceso establecido a seguir para la elaboración de los Planes de Emergencia, es el siguiente:

4.4.6.6.1.1 Identificación de Riesgos

Los planes de emergencia del Servicio Posventa se diseñan y modifican de acuerdo con las actividades definidas en el Control Operacional, que se actualizarán en el caso que se modifiquen o amplíen los procesos o como consecuencia de una situación de emergencia.

Los riesgos identificados pueden ser:

- Internos, asociados a la actividad de la instalación.
- Externos, asociados a desastres naturales (inundaciones, agentes climáticos) y/o a accidentes ocurridos en lugares o instalaciones externas que pueden afectar a la actividad del Servicio Posventa.

Para ello, este procedimiento define qué riesgos tienen cada una de las actividades que influyen, real o potencialmente, en los impactos ambientales o pueden poner en funcionamiento no controlado el Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, tanto si son realizadas por personal interno como por personal que actúe por cuenta ajena a la empresa como pueden ser, proveedores y subcontratistas.

Pueden llevarnos a una situación de emergencia o que se produzca un incidente, si:

- No se cumplen las premisas básicas ni se realizan las buenas prácticas de las fichas de control para cada una de las actividades desarrolladas en el proceso de reparación.
- No se realiza un plan de mantenimiento de maquinaria y equipos

- No se adquiere un comportamiento ambiental adecuado por todo el personal del Servicio Posventa
- No se gestionan adecuadamente los residuos

En nuestro Servicio Posventa los riesgos más significativos son los vertidos de líquidos peligrosos durante la reparación, almacenamiento excesivo y almacenamiento incorrecto de residuos produciéndose mezclas que pueden ser peligrosas y el riesgo de incendio.

4.4.6.6.1.2 Plan de Emergencia

Una vez realizada la identificación de riesgos, se realizará el “Plan de Emergencia”.

Dicho Plan debe prevenir y minimizar los impactos ambientales y los relativos a la seguridad de las instalaciones y del personal, en situaciones anormales de funcionamiento o de emergencia. El “Plan de Emergencia”, no elimina la planificación, ni la prevención de las instalaciones, sino que la complementa. Asimismo nos dice qué hacer, cómo y cuándo en los casos fuera de especificación del Sistema de Gestión Ambiental, minimizando sus riesgos y consecuencias, por lo que es imprescindible disponer de él, conocerlo, simularlo, cuando sea posible, y aplicarlo en los casos en que se requiera.

El “Plan de Emergencia”, incluye:

- Identificación del Control Operacional al que pertenece.
- Acción sobre la cual se desarrolla.
- Identificación situaciones de Emergencia
- Responsabilidades a la hora de tomar decisiones y de realizar acciones.
- Modo de actuación en caso de emergencia.
- Prevención y minimización de impactos ambientales.
- Comunicación a los responsables.
- Medios a emplear.

4.4.6.6.1.3 Desviaciones o incumplimientos del “Plan de Emergencia”

Asimismo en el caso que aparezcan desviaciones o incumplimientos, se dejará constancia de lo sucedido en el “Informe de No Conformidad”, desarrollado más adelante. El responsable de Gestión Ambiental elabora, si procede, una “Acción Correctiva” y si fuera necesario una “Acción Preventiva”, tal y como se describe en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”. Mediante este análisis detectamos si lo sucedido se trata de un problema puntual o bien de un problema de mayor envergadura, así como los planes de acción, medios y recursos para solucionarlo.

4.4.6.6.1.4 Informes del plan de emergencia

Estos Informes contienen la siguiente información:

- Datos generales: fecha, lugar y otra información de interés
- Descripción del accidente

- Departamentos o áreas a los que ha afectado
- Aspectos Ambientales implicados (productos o sustancias peligrosas, etc.).
- Causas posibles del accidente.
- Consecuencias del accidente.
- Funcionamiento de las medidas preventivas.
- Comunicaciones y notificaciones realizadas.
- Aspectos legales a cumplimentar y estado de dicha cumplimentación.

4.4.6.6.1.5 Revisiones de los planes de emergencia

Los planes de emergencia serán revisados anualmente, en especial después de ser testados en pruebas o simulaciones periódicas, cuando sea posible, y después de accidentes o situaciones de emergencia reales.

SERVICIO POSVENTA VW	PLAN DE EMERGENCIA				REVISIÓN: 0 FECHA: Julio 2015
CONTROL OPERACIONAL: REPARACIÓN Y LIMPIEZA					
ACCIÓN: CAMBIO DE LÍQUIDOS					
SITUACIÓN DE EMERGENCIA	RESPONSABLE	MODO DE ACTUACIÓN	PREVENCIÓN Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTOS	COMUNICACIÓN RESPONSABLES	MEDIOS A EMPLEAR
DERRAMES AL EXTRAER EL ACEITE, LÍQUIDO DE FRENO, ANTICONGELANTE, COMBUSTIBLE	DEPARTAMENTO DE TALLER	1- CONTENER EL VERTIDO CON LOS MEDIOS DISPONIBLES 2- EVITAR QUE SE INFILTRE EN EL SUELO 3- LIMPIAR LA ZONA DEL VERTIDO 4-2 DESHACERNOS DE FORMA CORRECTA DEL MATERIAL EMPAPADOR EMPLEADO	-TENER MEDIOS ABSORBENTES EN LA ZONA DE CAMBIO DE LÍQUIDOS -ACTUAR RÁPIDAMENTE -REVISAR PERIÓDICAMENTE EL CONTENEDOR DE RECOGIDA DE LÍQUIDOS, ESTADO Y CAPACIDAD DE LLENADO - COLOCARLO EN LA POSICIÓN CORRECTA -TENER EL SUELO LIMPIO - ZONA DE TRABAJO LIBRE DE OBSTÁCULOS		ABSORBENTES
REALIZADO POR:		REVISADO POR:		COPIA PARA:	
Fecha y firma		Fecha y firma		<input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Departamento de Gestión Ambiental <input type="checkbox"/> Departamento de Taller <input type="checkbox"/> Administración	

Plan de Emergencia

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.6.2 Plan de Contingencia

Este plan establece la posibilidad de una contaminación máxima accidental. Un plan de contingencia garantiza la continuidad en operación de una instalación en condiciones anormales, como consecuencia de incidentes, accidentes y desastres, casuales o provocados.

Este Plan incluye:

- Disposición de un Inventario de todos los medios que se dispongan
- Disposición de notificación
- Disposición de un procedimiento de actuación en emergencia
- Disposición de un procedimiento de evacuación
- Disposición de nivel de respuesta antes de la evacuación
- Disposición de datos complementarios

4.4.6.6.2.1 Disposición de notificación

Definición de lugares donde de forma bien visible figuren los teléfonos de:

- Policía Local
- Guardia Civil.
- Servicio de bomberos.
- Protección Civil.
- Cruz Roja.
- Médicos, hospitales y ambulancias.
- Proveedores de los equipos y de los productos.
- Institutos de toxicología u otros institutos especiales.
- Teléfono de emergencia 112

4.4.6.6.2.2 Disposición de actuación en situación de emergencia y evacuación.

Esta incluye:

- Cadena de mando (Niveles y acciones a realizar en cada nivel).
- Responsables de realizar cada una de las acciones.
- Notificación o notificaciones a realizar.
- Comunicaciones para aviso al personal.
- Rutas de evacuación y puntos de encuentro.
- Restauración de situaciones.

4.4.6.6.2.3 Inventario del Plan de Contingencia

Dentro del Plan de Contingencia se dispone de un inventario con todos los medios disponibles:

- Equipamiento de extinción de incendios.
- Equipamiento de primeros auxilios.
- Equipamiento de recogida-contención para vertidos o derrames.

- Fichas de seguridad de los productos utilizados.
- Contenedores y Depósitos de recogida de residuos.

Dicho inventario se revisará mensualmente por el responsable de Gestión Ambiental, cumplimentando el documento “Revisión de Equipos de Seguridad”. Asimismo en el caso de que aparecieran deficiencias en los equipos se anotará sobre el mismo documento las No Conformidades detectadas y las Acciones Correctivas, procediendo acto seguido a emitir un “Informe de No Conformidad” y una solicitud de “Acción Correctiva”, si así lo requiriera.

SERVICIO POSVENTA VW		REVISIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD		MES: AÑO:	
TIPOS	EQUIPOS	Nº UNIDADES	ESTADO	LOCALIZACIÓN	
EXTINCIÓN DE INCENDIOS	EXTINTORES				
	BOCAS DE INCENDIO				
	MANGUERAS				
NO CONFORMIDADES: INFORME Nº:		ACCIONES CORRECTORAS: INFORME Nº:			
PRIMEROS AUXILIOS	BOTIQUÍN				
	INSTALACIONES				
NO CONFORMIDADES: INFORME Nº:		ACCIONES CORRECTORAS: INFORME Nº:			
RECOGIDA DE VERTIDOS O DERRAMES	SERRÍN O TIERRA ABSORBENTE				
	TRAPOS ABSORBENTES				
NO CONFORMIDADES: INFORME Nº:		ACCIONES CORRECTORAS: INFORME Nº:			
FICHAS DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS	PRODUCTOS				
	ETIQUETADO				
	FICHAS				
NO CONFORMIDADES: INFORME Nº:		ACCIONES CORRECTORAS: INFORME Nº:			
CONTENEDORES Y DEPÓSITOS DE RESIDUOS	CONTENEDORES DE RESIDUOS PELIGROSOS				
	CONTENEDORES DE RESIDUOS NO PELIGROSOS				
NO CONFORMIDADES: INFORME Nº:		ACCIONES CORRECTORAS: INFORME Nº:			
REALIZADO POR:		REVISADO POR:			
Fecha y firma		Fecha y firma			

Revisión de equipos de seguridad

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.6.2.4 Desviaciones o incumplimientos del “Plan de Contingencia”

Asimismo en el caso que aparezcan desviaciones o incumplimientos del “Plan de Contingencia”, se dejará constancia de lo sucedido en el “Informe de No Conformidad”. El responsable de Gestión Ambiental elabora, si procede, una “Acción Correctiva” y si fuera necesario una “Acción Preventiva”, tal y como se describe en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”. Mediante este análisis detectamos si lo sucedido se trata de un problema puntual o bien de un problema de mayor envergadura, así como los planes de acción, medios y recursos para solucionarlo.

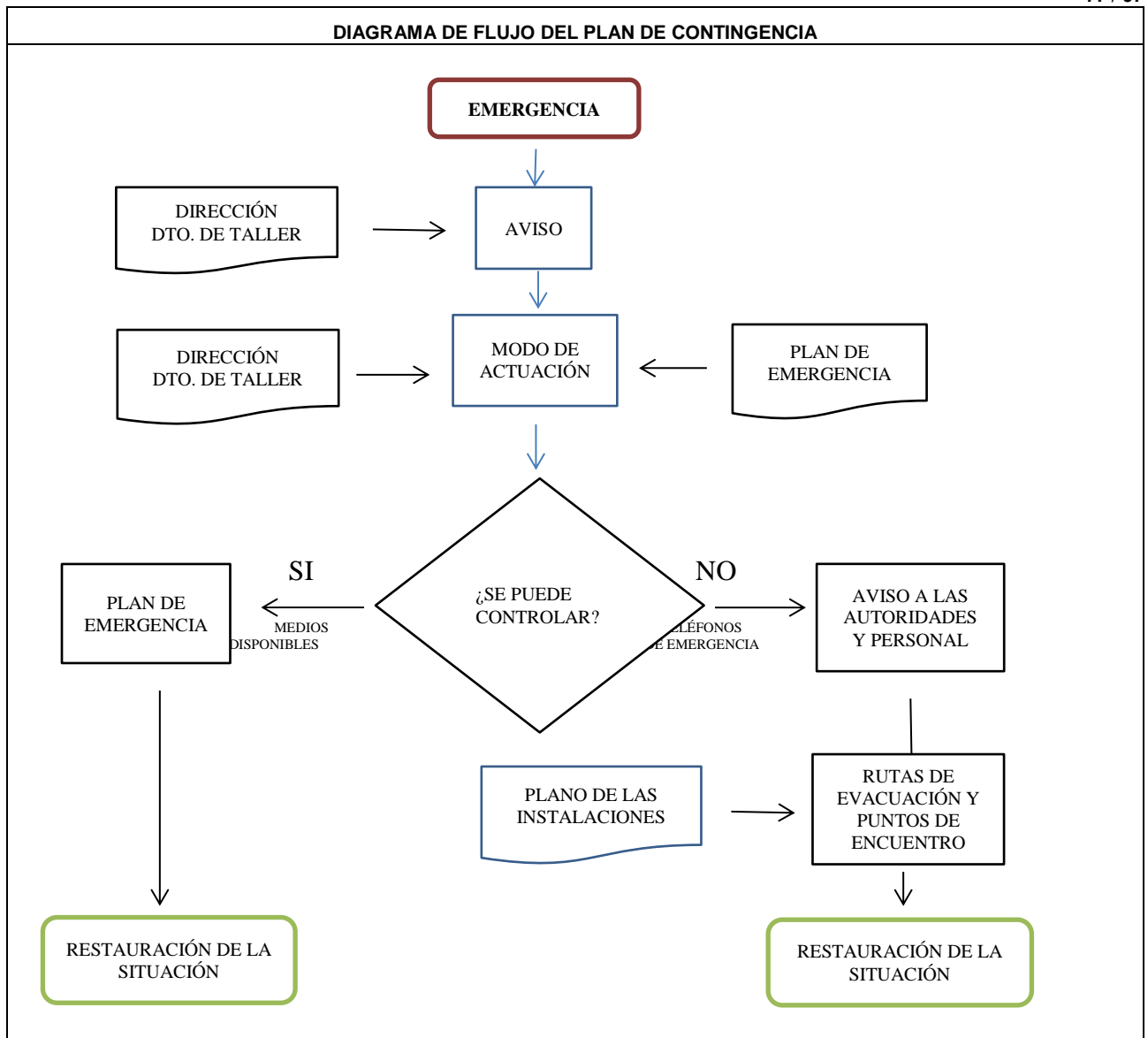
4.4.6.6.2.5 Estos Informes contienen la siguiente información:

- Datos generales: fecha, lugar y otra información de interés.
- Descripción del accidente.
- Departamentos o áreas a los que ha afectado.
- Aspectos medioambientales implicados (productos o sustancias peligrosas, etc.).
- Causas posibles del accidente.
- Consecuencias del accidente.
- Funcionamiento de las medidas preventivas.
- Comunicaciones y notificaciones realizadas.
- Aspectos legales a cumplimentar y estado de dicha cumplimentación.

4.4.6.6.2.6 Revisión de los planes de contingencia

Los planes de contingencia serán revisados anualmente por el responsable de Gestión Ambiental, en especial después de ser testados en pruebas o simulaciones periódicas cuando sea posible, y después de accidentes o situaciones de contingencia reales.

SERVICIO VW	POSVENTA	PLAN DE CONTINGENCIA	REVISIÓN: 0 AÑO: 2015
INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD		TELÉFONO	
POLICÍA			
BOMBEROS			
PROTECCIÓN CIVIL			
MUTUA DE TRABAJADORES			
AMBULANCIAS			
HOSPITAL			
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS			
INSTITUTO DE TOXICOLOGÍA			
EMERGENCIAS		112	



Plan de contingencia

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

SERVICIO VW	POSVENTA	INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD	FECHA:
EQUIPO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS			
EXTINTORES: <ul style="list-style-type: none">- 3 EN EL ALMACÉN- 6 EN EL TALLER- 1 EN ADMINISTRACIÓN	BOCAS DE INCENDIOS <ul style="list-style-type: none">1 FUERA DE LAS INSTALACIONES	MANGUERAS CONTRA INCENDIOS <ul style="list-style-type: none">NINGUNA	
BOTIQUÍN PRIMEROS AUXILIOS <ul style="list-style-type: none">- 1 EN EL ALMACÉN			
EQUIPO CONTENCIÓN DE VERTIDOS O DERRAMES			
TRAPOS ABSORBENTES <ul style="list-style-type: none">- 4 EXPOSITORES ZONA TALLER	SERRÍN/TIERRA ABSORBENTE <ul style="list-style-type: none">1 BIDÓN ZONA TALLER		
ACCIONES PROHIBIDAS A REALIZAR POR EL PERSONAL DEL SERVICIO POSVENTA <ul style="list-style-type: none">- No encender fuegos ni hogueras en todo el recinto- No arrojar ningún residuo, ni vertido al exterior de las instalaciones- No depositar ningún residuo fuera de su ubicación correspondiente- No manipular los depósitos de almacenaje de residuos- No mezclar productos			

Instrucciones de seguridad

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En este procedimiento están implicados:

- Dirección Técnica: en la elaboración del plan de emergencia, contingencia e instrucción de seguridad, en el control y seguimiento y evaluación del cumplimiento
- Departamento Gestión Ambiental: en la identificación de riesgos, elaboración plan de emergencia, contingencia e instrucción de seguridad y en el control, seguimiento y actualización.
- Departamento Taller: en el cumplimiento de lo establecido, en la parte de comunicación y formación y también en el control y seguimiento.

4.4.6.7 Verificación:

En este procedimiento estableceremos como definir las instrucciones necesarias para asegurar que todas las actividades significativas, los objetivos y metas ambientales establecidas, así como los requisitos legales aplicables contenidos dentro del Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, dispongan de la sistemática para su seguimiento y medición.

4.4.6.7.1 Seguimiento y medición:

El Servicio Posventa debe de disponer de un procedimiento documentado con el propósito de realizar el seguimiento y medición de aquellas actividades que puedan generar Impactos Ambientales significativos. Este procedimiento también contempla la recopilación de información por diversos métodos, así como una detallada descripción de los controles que se realizan en las actividades identificadas, con la finalidad de cumplir con la Política Ambiental, los objetivos y metas, así como con aquellos requisitos suscritos.

El procedimiento para la obtención de los datos necesarios que evidencien el seguimiento y medición se realizan de la forma siguiente:

4.4.6.7.1.1

En primer lugar el Departamento de Gestión Ambiental identifica aquellas actividades y productos que generan o puedan generar impactos Ambientales significativos.

4.4.6.7.1.2

Posteriormente planifica e implanta los métodos de seguimiento y medición con el fin de comprobar su evolución para así poder corregir y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental. Los métodos empleados incluyen la sistemática para realizar las mediciones, así como el responsable de los mismos y la frecuencia de medición. También se incluyen los criterios de aceptación o rechazo.

Los indicadores que se controlan y señalan el estado del Sistema de Gestión Ambiental son:

- Volumen de residuos no peligrosos
- Volumen de residuos peligrosos
- Resultados Analíticas de vertidos y emisiones a la atmósfera
- Consumo de recursos

Anualmente se elabora el “Análisis de datos” donde se muestra de una forma detallada los resultados obtenidos en el seguimiento y medición.

SERVICIO POSVENTA VW	ANÁLISIS DE DATOS	MES: AÑO: 2015
INDICADOR:		
VALOR REAL:		
MÉTODO DE MEDICIÓN:		
FRECUENCIA DE ANÁLISIS:		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:		
REPRESENTACIÓN GRAFICA: A TRAVÉS DE DISTINTOS GRÁFICOS		
ANÁLISIS DE DATOS:		
PLANES DE ACCIÓN:		

Análisis de datos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

A continuación detallamos los métodos empleados para representar y analizar todos los datos obtenidos.

- **Histogramas:** Es un método gráfico en el que representamos la distribución de frecuencias obtenidas en la clasificación por familias o clases de un grupo de observaciones. De esta forma, podemos analizar y detectar los principales problemas y las causas que lo provocan y sacar las conclusiones estadísticas oportunas. El Departamento de Gestión Ambiental es responsable de la actividad sobre la técnica estadística a aplicar en cada caso concreto, así como el alcance, desarrollo y aplicación de las mismas y efectúa análisis para la realización de mejoras y de datos.

ANÁLISIS DE MEJORAS EN:	ANÁLISIS DE DATOS CONTIENEN:
Aspectos ambientales significativos	Métodos de medición
No conformidades	Registros de datos y sus formatos
Las Acciones correctivas y preventivas	Responsables de realizar las mediciones
Auditorías internas	

- Análisis de datos: Con el objetivo de proceder al análisis de datos que demuestren la eficacia de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, agrupamos la información necesaria que nos lleva a evaluar donde podemos realizar la mejora continua. Estos datos nos llevarán a encontrar los generados por el resultado del seguimiento y medición de: auditorías internas y seguimiento y medición del Control operacional.

El Departamento de Gestión Ambiental recopila y analiza los distintos datos, que mediante su análisis por métodos estadísticos (histogramas), se extraerá la información relativa a: aspectos ambientales significativos, no conformidades y las acciones correctivas y preventivas.

- La mejora continua, actividad que compete a toda la organización y es aplicable a todo el ámbito del Servicio Posventa. La Dirección es consciente de la necesidad de la mejora continua para la eficiencia del Sistema de Gestión Ambiental. Para lograr dicha mejora continua la Dirección del Servicio Posventa utiliza las siguientes herramientas:

HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA
Realizar una política de calidad
El establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas ambientales
El análisis de los resultados de las auditorías realizadas
Los resultados de los análisis de datos
El análisis de los informes de las acciones correctoras y preventivas
La revisión del Sistema de Gestión Ambiental por la Dirección

Tienen responsabilidad en este procedimiento:

DIRECCIÓN	DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	DTO. DE TALLER
Seguimiento de objetivos y metas	Recopilación y análisis de datos	Recogida de datos
Seguimiento de mejora continua	Seguimiento y medición	Seguimiento del control operacional
Revisión por la Dirección	Comunicación de los resultados	Sugerencias de mejora

El Servicio Postventa no dispone en la actualidad de equipos para realizar las mediciones de los Controles. Deberá contactar con empresas y organismos autorizados para la realización de mediciones en

aspectos Ambientales como son, los vertidos y emisiones a la atmósfera de la caldera de la cabina de pintura.

4.4.6.7.2 Evaluación del cumplimiento legal

El Servicio Postventa debe de establecer el sistema para evaluar de manera periódica o a intervalos definidos, el cumplimiento de los Requisitos Legales aplicables. Se tiene en cuenta realizar una evaluación del cumplimiento de otros requisitos adicionales.

El responsable de Gestión Ambiental evalúa y registra los resultados de estas evaluaciones.

En este procedimiento establecemos como realizar la evaluación del cumplimiento legal de los requisitos reglamentarios, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicables a los Aspectos Medioambientales de las actividades, procesos y servicios del Servicio Posventa.

- En primer lugar el responsable de Gestión Ambiental realiza la evaluación del cumplimiento de los requisitos anualmente, cuando procede a revisar la “Ficha de Identificación de Requisitos Legales”, ya descrita en el punto de legislación. En esta revisión comprueba la vigencia o nulidad de los apartados de dicho formato, apoyándose en el caso de legislación aplicable de origen externo, con documentación de referencia y dejando constancia de dicha evaluación en la casilla correspondiente a “Evaluación de Cumplimiento Legal” de la mencionada ficha, anotando si el Servicio Posventa está o no cumpliendo el requisito legal u otro requisito de carácter interno analizado.
- En la “Revisión por la Dirección”, procedimiento que se verá más adelante y realizada anualmente, se contempla también la evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos que el Servicio Posventa tenga adquiridos.
- En el caso de no estar cumpliendo adecuadamente los requisitos legales u otros requisitos adquiridos en el Sistema de Gestión Ambiental, se procederá a elaborar un “Informe de No Conformidad”, que se verá en el próximo apartado, y a proceder si lo requiere, a establecer las “Acciones Correctivas” y “Acciones Preventivas”, ambos procedimientos se desarrollan más adelante, si fueran necesarias, según se describe en el procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”, que también se desarrolla en el próximo punto del manual de gestión ambiental.

En este procedimiento están implicados tanto la Dirección como el Departamento de Gestión Ambiental, participando en los siguientes puntos:

DIRECCIÓN	DTO. DE GESTIÓN AMBIENTAL
Cumplimiento de la legislación aplicable y otros requisitos	Evaluación del cumplimiento legal
Informar sobre los cambios legislativos y normativos	Identificación y evaluación de los requisitos legales
Revisión por la Dirección	Seguimiento y actualización
	Revisión, control y archivo

4.4.6.7.3 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva

En este procedimiento establecemos la forma de detectar No Conformidades o incumplimientos con el Sistema de Gestión Ambiental establecido, se asegura la aplicación de las Acciones Correctivas adecuadas para restablecer el funcionamiento del sistema dentro de los límites previstos, y la implantación de las Acciones Preventivas que eviten la repetición sistemática de las circunstancias que producen las No Conformidades detectadas en la operatividad del Sistema de Gestión Ambiental.

4.4.6.7.3.1 No conformidades

4.4.6.7.3.1.1 Establecimiento de las No Conformidades.

La necesidad del establecimiento de una Acción Correctiva es consecuencia de la detección de anomalías o defectos, que pueden ser No Conformidades reales o potenciales, del Sistema de Gestión Ambiental, durante:

- El seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.
- El seguimiento del control operacional.
- El seguimiento de la gestión de residuos.
- El seguimiento de las mediciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Las Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.

O mediante:

- Las anomalías detectadas en los servicios prestados que afecten al Sistema de Gestión Ambiental.
- Las reclamaciones, internas o externas, recibidas.

En cualquiera de estos casos se emitirá un “Informe de No Conformidad” y se determinará la conveniencia de la implantación y realización de una “Acción Correctiva”, por haberse encontrado una deficiencia en la aplicación de un procedimiento, proceso o en la ejecución de una determinada actividad. El objeto de la Acción Correctiva será en todos los casos la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para que el sistema vuelva a operar de acuerdo con lo definido en el apartado del manual o en los procedimientos en los que ha aparecido la No Conformidad.

SERVICIO POSVENTA VW	INFORME DE NO CONFORMIDAD	Nº:
No conformidad	Detectada	No detectada
Documentación Ambiental		
Requisitos legales y otros		
Aspectos Ambientales		
Impacto		
Auditorías Sistema de Gestión Ambiental		
Revisión del Sistema Ambiental		

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD: Informe elaborado por: Fecha (notificación) y firma:	
Resolución de la No Conformidad: Resolución propuesta por: Fecha y firma:	COSTE DE LA NO CONFORMIDAD -Productos y servicios: -Mano de Obra: -Total:
RESOLUCIÓN FINAL Y MOTIVO:	Firma Responsable del Gestión Ambiental: Fecha:

Informe de no conformidad

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.7.3.1.2 Seguimiento y control de las No Conformidades

Para ello el responsable de Gestión Ambiental con el asesoramiento de los departamentos implicados en el problema que se presenta, analizará los Informes de No Conformidad generados y toda la información existente al respecto.

4.4.6.7.3.1.3 Registro y Archivo

El Responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Correctivas establecidas. Este registro se mantiene durante tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Informes de No Conformidad”.

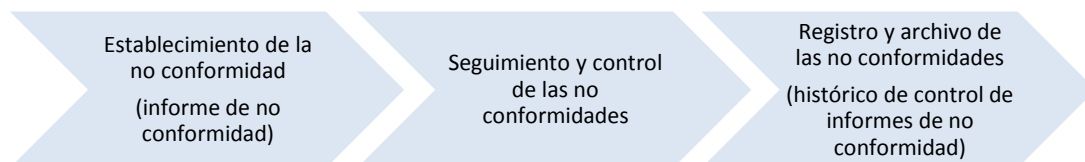
SERVICIO POSVENTA VW		HISTÓRICO DE CONTROL DE INFORMES DE NO CONFORMIDADES			
Nº	DEPARTAMENTO	FECHA DE APERTURA	RESUMEN DE LA NO CONFORMIDAD	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES

SERVICIO POSVENTA VW

Histórico de control de informes de no conformidad

Revisión: 0	Fecha: Julio 2015
-------------	-------------------

Así pues el proceso de la no conformidad sería el siguiente:



4.4.6.7.3.2 Acciones Correctivas

4.4.6.7.3.2.1 Establecimiento de Acciones Correctivas

Una vez se haya decidido que la aparición real o posible de la No Conformidad tiene que dar lugar a una Acción Correctiva, el responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas en que éstas han de ser cumplimentadas.

Todos los datos relativos a las acciones establecidas, se reflejarán en el informe de “Acción Correctiva”, en el cual se describirá la No Conformidad, las causas de la Acción Correctiva propuesta, el plazo previsto de implantación y la firma del responsable de la implantación. Se reserva en este informe un espacio en el cual se indicará el resultado de la Acción Correctiva por parte del Departamento de Gestión Ambiental, la firma del responsable de este departamento y la fecha en que se ha llevado a cabo.

SERVICIO VW	POSVENTA	INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA	Nº:
			FECHA:
ORIGEN		SI PROCEDE DE	NO PROCEDE DE
Informe de no conformidad nº			
Incumplimiento de objetivos			
Auditoría interna			
Revisión del Sistema de Gestión Ambiental			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:			
ANÁLISIS DE CAUSAS:			

ACCIÓN CORRECTIVA:	
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN	FECHA PREVISTA DE LA IMPLANTACIÓN
RESULTADO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA: CIERRE: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CAUSA:	
Responsable Gestión Ambiental	Departamento afectado:
Fecha y firma:	Fecha y firma:

Informe de Acción Correctiva

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.7.3.2.2 Seguimiento y control de las Acciones Correctivas

El responsable de Gestión Ambiental efectuará un seguimiento que asegure un control de los periodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación y del seguimiento de los resultados obtenidos en la aplicación de las Acciones Correctivas. Una vez que haya cumplido el plazo para la ejecución de la Acción Correctiva, el responsable de Gestión Ambiental comprobará los resultados obtenidos. En función del resultado de esta verificación el mismo dará por cerrado el informe de Acción Correctiva, informando de ello a los departamentos implicados.

4.4.6.7.3.2.3 Registro y archivo

El responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Correctivas establecidas. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Correctivas”.

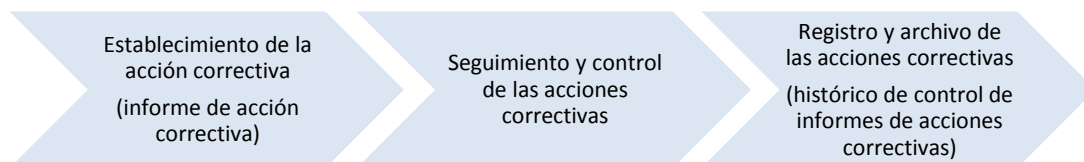
SERVICIO POSVENTA VW		HISTÓRICO DE CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS			
Nº	DEPARTAMENTO	FECHA DE APERTURA	RESUMEN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES

SERVICIO POSVENTA VW

Histórico de control de acciones correctivas

Revisión: 0	Fecha: Julio 2015
-------------	-------------------

Así pues el proceso de la Acción Correctiva sería el siguiente:



4.4.6.7.3.3 Acciones Preventivas

La necesidad del establecimiento de una Acción Preventiva, es el resultado de la detección de anomalías o defectos del Sistema de Gestión Ambiental repetitivos o de importancia, que hacen que el sistema opere fuera de control en puntos críticos o de forma frecuente. Para determinar la implantación de una Acción Preventiva se partirá de los “Informes de No Conformidad”, de las “Acciones Correctivas”, de los registros ambientales y de los informes legales o normativos requeridos.

El objeto de la “Acción Preventiva”, será en todos los casos la definición y puesta en práctica de los métodos necesarios para evitar la aparición de No Conformidades.

4.4.6.7.3.3.1 Establecimiento de las Acciones Preventivas.

Una vez se haya decidido que la aparición real o posible de la No Conformidad tiene que dar lugar a una “Acción Preventiva”, el responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas previstas de implantación. Todos los datos relativos a las acciones establecidas se reflejarán en el informe de “Acción Preventiva”, en el cual se describirá el problema o No Conformidad potencial, la Acción Preventiva propuesta, el responsable de la implantación, los plazos previstos de la implantación y el responsable de la evaluación. Se reserva en este informe un espacio en el cual se indicará la comprobación por parte del responsable de Gestión Ambiental del resultado de la Acción Preventiva, la firma de la Dirección, del responsable de Gestión Ambiental y del departamento afectado así como la fecha en que se ha llevado a cabo la acción.

SERVICIO POSVENTA VW	INFORME DE ACCIÓN PREVENTIVA	INFORME Nº: FECHA:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD POTENCIAL:		
ACCIÓN PREVENTIVA PROPUESTA:		
RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN:	FECHA PREVISTA DE IMPLANTACIÓN:	

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		
RESULTADO DE LA ACCIÓN PREVENTIVA:		
DIRECCIÓN Fecha y firma:	DEPARTAMENTO AMBIENTAL GESTIÓN Fecha y firma	DEPARTAMENTO AFECTADO Fecha y firma

Informe de acción preventiva

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.7.3.3.2 Seguimiento y Control de Acciones Preventivas

El responsable de Gestión Ambiental, efectuará un seguimiento que asegure un control de los períodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación y de los resultados obtenidos en la aplicación de las Acciones Preventivas.

4.4.6.7.3.3.3 Registro y Archivo

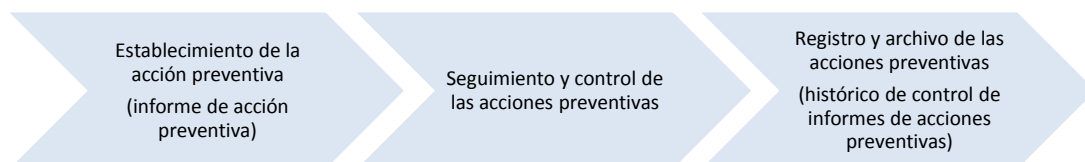
El responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Preventivas establecidas. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Preventivas”.

SERVICIO POSVENTA VW		HISTÓRICO DE CONTROL DE ACCIONES PREVENTIVAS			
Nº	DEPARTAMENTO	FECHA DE APERTURA	RESUMEN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES

Histórico de control de acciones preventivas

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

Así pues el proceso de la Acción Preventiva sería el siguiente:



Tienen responsabilidad en este procedimiento:

DIRECCIÓN	DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	DTO. ADMINISTRACIÓN	DTO. DE TALLER
SEGUIMIENTO Y CONTROL	VERIFICAR	DETECCIÓN	DETECCIÓN
	RESOLUCIÓN	ELABORAR DOCUMENTOS	ELABORAR DOCUMENTOS
	REGISTRO Y ARCHIVO	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN

4.4.6.7.4 Control de Registros

El Servicio Posventa debe establecer un procedimiento para el Control de los Registros que define la metodología para:

- Identificar y mantener dichos Registros
- Proporcionar evidencia de la Conformidad de los requisitos
- Evidenciar el funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión Ambiental
- Ser legibles
- Identificarlos y recuperarlos con facilidad

Dicho documento define los controles necesarios para su: Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los Registros.

Mantenemos registros de:

- Las Revisiones por la Dirección.
- Aspectos Ambientales Significativos
- Requisitos Legales y Otros Requisitos
- Evaluación del Cumplimiento Legal
- Objetivos, Metas y Programas
- Competencia, formación y toma de conciencia
- Comunicaciones
- Control Operacional
- Gestión de Residuos
- Inspecciones y mantenimientos
- Planes de emergencia
- Seguimiento y medición
- No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas
- Auditorías internas

Primeramente debemos tener en cuenta que todos los registros son documentos requeridos por el sistema. Por ello el responsable de Gestión Ambiental está comprometido en la emisión de los mismos.

Todos estos registros son identificados tanto por el responsable de Gestión Ambiental como por el propio departamento implicado que hace el uso directo de los mismos.

El responsable de Gestión Ambiental una vez ha hecho uso del documento lo analiza y procede al archivo del mismo. En todo archivo de este control de registros el responsable de Gestión Ambiental tiene en cuenta y se responsabiliza al mismo tiempo de su puesta al día, así como de la conservación de los mismos durante un periodo, indicado en el documento “Control de los Registros”.

SERVICIO POSVENTA VW				CONTROL DE LOS REGISTROS		
IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO		PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Código y nº registro	Archivar por	Guardar en				

Control de los registros

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En este procedimiento están implicados los siguientes departamentos del Servicio Posventa:

DIRECCIÓN	DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	DTO. DE TALLER
Identificación	Control	Identificación
	Registro y archivo	

4.4.6.7.5 Auditoría Interna

El Servicio Posventa tiene establecido un programa y un procedimiento para la realización de Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.

En dicho procedimiento se define el alcance de la Auditoría, la frecuencia con la que se va a realizar y la metodología a aplicar, así como las responsabilidades y los requisitos para llevar a cabo dichas Auditorías.

Se debe informar de los resultados a la Gerencia.

Las conclusiones extraídas suponen una mejora en la aplicación de un procedimiento o de un proceso, siendo el complemento indispensable de un dispositivo de mejora continua.

La Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental se realiza con carácter preventivo, siguiendo un Plan de Auditorías previamente establecido.

Este plan detalla las áreas o secciones que serán auditadas en las fechas o momentos específicos, el personal que las realiza y la cualificación de éstos. Aparte de las fechas fijadas en este plan, El Servicio Posventa puede establecer otras por motivos específicos y concretos en el momento que considere oportuno.

Este procedimiento será de aplicación a todo el ámbito del Servicio Posventa y servirá para auditar internamente a todos aquellos departamentos o secciones implicados en el Sistema de Gestión Ambiental, como carácter preventivo, siguiendo un Plan de Auditorías previamente establecido, según indica la Norma UNE-EN ISO 14001.

El Departamento de Gestión Ambiental es el responsable de realizar las Auditorías internas. En el supuesto de que no pudiera realizarlas, se contratará a consultores externos para tal fin.

El procedimiento para la realización de las Auditorías Internas de Gestión Ambiental, se realiza de la forma siguiente:

- El responsable de Gestión Ambiental planifica y programa la Auditoría correspondiente a cada departamento, según lo especificado en el Plan de Auditoría, en lo que hace referencia a la periodicidad de dicha Auditoría, en cada área, departamento o sección, así como prepara un “Listado de Procedimientos para la Realización de Auditoría Interna”.

SERVICIO POSVENTA VW		LISTADO DE PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIA INTERNA	
DEPARTAMENTO AUDITADO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	NUMERO DE PROCEDIMIENTO	APARTADO DE LA NORMA
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	REVISIÓN MEDIOAMBIENTAL INICIAL	RMI.1	
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	MANUAL DE GESTIÓN AMBIENTAL	MGA.1	4.
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	ASPECTOS AMBIENTALES	PR4.4.3	4.4.3
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	REQUISITOS LEGALES Y OTROS	PR4.4.4	4.4.4
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS	PR4.4.5	4.4.5
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	PR4.4.6.2	4.4.6.2
DIRECCIÓN DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	COMUNICACIÓN	PR4.4.6.3	4.4.6.3

DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	CONTROL DE DOCUMENTOS	PR4.4.6.4	4.4.6.4
DIRECCIÓN DTO. GESTIÓN AMBIENTAL DTO. DE TALLER	CONTROL OPERACIONAL	PR4.4.6.5	4.4.6.5
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	GESTIÓN DE RESIDUOS	PR4.4.6.5.1.3	4.4.6.5.1.3
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	PREPARACIÓN Y RESPUESTA DE EMERGENCIAS	PR4.4.6.6	4.4.6.6
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	PR4.4.6.7.1	4.4.6.7.1
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	PR4.4.6.7.2	4.4.6.7.2
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA	PR4.4.6.7.3	4.4.6.7.3
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	CONTROL DE REGISTROS	PR4.4.6.7.4	4.4.6.7.4
DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	AUDITORIA INTERNA	PR4.4.6.7.5	4.4.6.7.5
DIRECCIÓN	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	PR4.4.6.8	4.4.6.8

Listado de procedimientos para la realización de Auditoría interna

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- El responsable de Gestión Ambiental junto con el departamento que se va a auditar prepara la ejecución de dicha Auditoría, avisándole mediante una “Comunicación Interna”, con varios días de antelación.
- Realizada la Auditoría, el responsable de Gestión Ambiental convoca una reunión con el departamento implicado, emitiendo el auditor un informe del “Resultado de la Auditoría Interna”, que se presenta en la citada reunión, procediéndose a establecer la frecuencia futura de Auditoría en caso de No Conformidad, para su seguimiento y control.

SERVICIO POSVENTA VW		RESULTADO DE LA AUDITORIA INTERNA	
		Informe de no conformidad	
EMPRESA:		CÓDIGO:	
REFERENCIA:	DEPARTAMENTO:	AUDITOR JEFE:	
FECHA:	NORMA/REQUISITO:	AUDITOR:	
MAYOR	MENOR	REQUISITO:	REPRESENTANTE DE LA EMPRESA:
NO CONFORMIDAD:			
COMENTARIOS DE LA AUDITORIA:			

INFORME ACCIÓN CORRECTORA (ELABORADA POR LA EMPRESA AUDITORA EXTERNA/AUDITOR)			
LAS NO CONFORMIDADES HAN SIDO ENTENDIDAS	FECHA DE CIERRE DE PROPUESTA	FECHA DE CIERRE REAL	REPRESENTANTE DE LA EMPRESA
ACCIÓN CORRECTIVA:			
INFORME DE CIERRE (ELABORADO POR EL SERVICIO POSVENTA)			
ACEPTADO	SI	NO	
COMENTARIOS PARA EL SEGUIMIENTO:			
AUDITOR:	FECHA:	FIRMA:	

Resultado de la auditoria interna

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

- El perfil del Auditor Interno de Gestión Ambiental debe ser, según el criterio del Servicio Posventa, el siguiente: Conocimiento y experiencia en el sector y haber realizado curso de formación de Auditor interno. El personal externo contratado para realizar la Auditoría interna, deberá justificar su experiencia en Medioambiente, o bien haber realizado un curso de Auditor.
- Este plan detalla las Áreas o Secciones que son Auditadas en las fechas o momentos específicos y el personal que las realiza. En el Plan de Auditorías buscamos que el nivel del cumplimiento Ambiental obtenido en cada Área o Sección alcance el grado previsto en nuestro Manual de Gestión Ambiental.
- Tabla de áreas auditadas

DEPARTAMENTO	FRECUENCIA	AUDITOR
Dirección	Anual	Externo
Administración/Caja	Anual	Interno-externo
Taller	Anual	Interno - externo
Dto. Gestión Ambiental	Anual	Externo

En la Auditoría Interna realizada por consultores externos, los formatos utilizados serán los propios que utiliza dicha empresa en la ejecución de esta actividad.

Realizada la Auditoría interna se emite el correspondiente informe de la misma, con las recomendaciones de Acciones Correctivas y mejoras precisas. Aparte de las fechas fijadas en este Plan, El

Servicio Posventa puede establecer otras con el propósito de efectuar Auditorías por motivos específicos en los momentos en que lo considere oportuno.

En este procedimiento están implicados los siguientes departamentos del Servicio Posventa:

DIRECCIÓN	DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	ADMINISTRACIÓN / CAJA	DTO. DE TALLER
Preparación, Aprobación y Revisión	Preparación, Ejecución, Informe y Seguimiento		
Implicado - Auditado	Implicado - Auditado	Implicado - Auditado	Implicado - Auditado

4.4.6.8 Revisión por la Dirección

En este procedimiento establecemos cómo la Dirección del Servicio Posventa revisa periódicamente el Sistema de Gestión Ambiental que asegure que éste sea:

- Correcto
- Adecuado
- Efectivo

Estas revisiones concluirán si el Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa VW debe mantenerse invariable o debe ser modificado, cambiando, añadiendo o eliminando partes del Manual de Gestión Ambiental o de los Procedimientos Ambientales.

La Dirección, revisa el “Programa Ambiental”, anualmente, para garantizar que sigue siendo conveniente, idóneo y efectivo. Este procedimiento mediante el cual se revisa la gestión, garantiza la información necesaria para permitir a la Dirección llevar a cabo esta evaluación. Esta revisión se registra en la “Revisión por la Dirección”.

SERVICIO POSVENTA VW	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		AÑO: FECHA:
CUESTIONES A REVISAR	GRADO DE CUMPLIMIENTO	OBJETIVOS	
Resultado de auditorías internas			
Evaluación y cumplimiento legal			
Cumplimiento de la política, objetivos y metas establecidos			
Análisis de modificaciones en la legislación o normativa aplicable			
Cambios en el sistema de gestión ambiental, en las actividades o política			
Análisis de los informes de no conformidad			
Sugerencias o reclamaciones de los clientes, proveedores y partes interesadas.			
Análisis de acciones correctivas			
Análisis de acciones preventivas			
Propuestas de mejora y de mejoras tecnológicas introducidas			

Plan de formación ambiental		
Análisis de revisiones previas del sistema		
Seguimiento y medición del sistema de gestión ambiental y evaluación de su eficacia		
RESULTADOS DE LA REVISIÓN:		
	DIRECCIÓN: Fecha y firma:	Copia para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección ○ Dto. Gestión Ambiental ○ Dto. Taller ○ Administración

Revisión por la dirección del Sistema de Gestión Ambiental

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

Esta revisión podría suponer la posibilidad de efectuar cambios en la política, en los objetivos y metas establecidas o cualquier otro elemento del Sistema de Gestión Ambiental. Dichos cambios se realizarán según los resultados obtenidos en la Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental, por circunstancias cambiantes o para satisfacer el compromiso de mejora continua. Para completar “La Revisión por la Dirección” necesitamos también elaborar el documento de “Propuestas de mejora de recursos” cuyo objetivo es la Mejora Continua de la Gestión Ambiental, teniendo como consecuencia la mejora en la organización, instalaciones y recursos para conseguir mejorar las condiciones de trabajo y de cuidado ambiental.

SERVICIO POSVENTA VW			PROPUESTAS DE MEJORA DE RECURSOS		AÑO:
Nº PROPUESTA	ACTIVIDAD REALIZAR	A	RESPONSABLE	FECHA PREVISTA	FECHA FINAL
DIRECCIÓN FECHA Y FIRMA			Copia para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección ○ Dto. Gestión Ambiental ○ Dto. Taller ○ Administración 		

Propuestas de mejora de recursos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

4.4.6.8.1 La revisión del Sistema de Gestión Ambiental,

Se establece con una periodicidad anual. Si existen cambios en la legislación o normativa aplicable, cambios en la política, cambios de objetivos y metas Ambientales del Servicio Posventa VW o antes de la aprobación de los presupuestos anuales para contemplar las partidas presupuestarias o resultados de las revisiones anteriores que así lo aconsejen, se podrá establecer una revisión en un plazo inferior a un año.

4.4.6.8.2 El alcance de estas revisiones

Serán los temas recogidos en este procedimiento y en el Manual de Gestión Ambiental.

4.4.6.8.3 Responsabilidades y Autoridad.

En este apartado definimos las Responsabilidades y autoridades dentro de la organización del Servicio Posventa, así como se nombra a la Dirección como representante de la empresa y de los temas Ambientales. En nuestro Manual de Gestión Ambiental se encuentra recogido el organigrama funcional y general del Servicio Posventa, así como la descripción de todas las tareas organizativas, funciones y responsabilidades que aparecen definidas en el Manual.

La revisión del Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de la Dirección del Servicio Posventa, realizándola como responsable de Gestión Ambiental. Para ello, la Revisión por la Dirección se basará en la siguiente información:

- Resultados de las auditorías internas realizadas.
- Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Cumplimiento de la Política y resultados alcanzados en los objetivos y metas establecidas.
- Modificaciones de la legislación, requisitos legales o normativa aparecida.
- Cambios que afecten al Sistema de Gestión Ambiental.
- Cambios en las actividades o políticas de la organización.
- No Conformidades detectadas.
- Sugerencias o reclamaciones de las partes interesadas.
- Experiencias surgidas con experiencias Ambientales.
- Análisis de la situación de las acciones correctivas y preventivas.
- Mejoras tecnológicas introducidas.
- Actividades de formación Medioambiental.
- Datos obtenidos en las revisiones, seguimiento y mediciones del Sistema de Gestión Ambiental.
- Evaluación de su eficacia y desarrollo.
- Pautas a seguir en las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones del sistema figurarán en la “Revisión por la Dirección”, firmada por la Dirección como responsable de Gestión Ambiental.

En la Revisión por la Dirección se incluyen las decisiones y acciones tomadas relacionadas en los posibles cambios que requiriera el Sistema de Gestión Medioambiental. La “Revisión por la Dirección”, será

distribuida por la Dirección a todos los departamentos involucrados para que dispongan de una copia controlada del mismo.

4.4.6.8.4 Actas de la Revisión por la Dirección

Las actas de la Revisión por la Dirección” actúan como registros de la misma y se guardarán durante tres años. Cada 3 meses la Dirección convocará a reunión a los departamentos de Gestión Ambiental y Taller y a la Administración al término de la última reunión y así lo constará en el “Acta de Reunión”.

SERVICIO POSVENTA VW	ACTA DE REUNIÓN	AÑO: MES: DÍA: REUNIÓN N°:
ASISTENTES: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dirección ○ Departamento de Gestión Ambiental ○ Departamento de Taller ○ Administración/Caja 		
ORDEN DEL DÍA:		
RESUMEN DE COMENTARIOS:		
TAREAS A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
TEMA PRÓXIMA REUNIÓN:		

Propuestas de mejora de recursos

SERVICIO POSVENTA VW	
Revisión: 0	Fecha: Julio 2015

En este procedimiento están implicados los siguientes departamentos del Servicio Posventa:

DIRECCIÓN	DTO. GESTIÓN AMBIENTAL	ADMINISTRACIÓN / CAJA	DTO. DE TALLER
Convoca la reunión	Prepara documentación	Gestión de reclamaciones y sugerencias de clientes	Propone medidas de mejora
Analiza y propone medidas de mejoras	Analiza grado de cumplimiento		
	Elabora informe de revisión		
	Distribuye copia		
	Archivo y registro		



Escuela Politécnica Superior Huesca

Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW

María Dolores Navarro Donaire

VOLUMEN 4 / 5

5. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES		GESTIÓN AMBIENTAL
			REVISIÓN: 0
Nº DE PROCEDIMIENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		PÁGINA EN EL MANUAL DEL SGA
PR-4.4.3	Aspectos Ambientales		
PR-4.4.4	Requisitos Legales y Otros requisitos		
PR-4.4.5	Objetivos, Metas y Programas		
PR-4.4.6.2	Competencia, Formación y Toma de Conciencia		
PR-4.4.6.3	Comunicación		
PR-4.4.6.4	Documentación y Control de documentos		
PR-4.4.6.5	Control Operacional		
PR-4.4.6.5.3	Gestión de Residuos		
PR-4.4.6.6	Preparación y Respuesta ante Emergencias		
PR-4.4.6.7.1	Seguimiento y Medición		
PR-4.4.6.7.2	Evaluación del Cumplimiento Legal		
PR-4.4.6.7.3	No conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.		
PR-4.4.6.7.4	Control de los Registros		
PR-4.4.6.7.5	Auditoría Interna		
PR-4.4.6.8	Revisión por la Dirección		
Revisado por:	Aprobado por:	Nº de página: 1/1	Fecha:
G. Ambiental	Dirección		Julio 2015

PR-4.4.3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL REVISIÓN: 0				
<p>Procedimiento PR-4.4.3: Aspectos Ambientales</p> <p>Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por: La Dirección</p> <p>Fecha:</p> <table><tr><td><p>OBJETO:</p><p>Identificar, evaluar y seleccionar aquellos aspectos ambientales que tengan y puedan tener algún impacto significativo en el medioambiente, así como delimitar las responsabilidades respecto a los aspectos ambientales a todos los niveles de la organización.</p></td></tr><tr><td><p>ALCANCE:</p><p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p></td></tr><tr><td><p>PROCEDIMIENTO:</p><ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Conocimiento de “Los Requisitos Legales y Otros Requisitos”- SEGUNDO: Revisión de La Situación Actual Medioambiental” en cada una de las actividades que se desarrollan en el Servicio Posventa.- TERCERO: Evaluación de los aspectos ambientales y su significancia para determinar los “Objetivos y Metas Ambientales” reflejados en el “Programa Ambiental”.- CUARTO: Elaborar un “Plan de Emergencia” para prevenir los riesgos potenciales.<p>El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 4 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.</p></td></tr><tr><td><p>RESPONSABLES:</p><ul style="list-style-type: none">- Dirección: Aprobación y revisión de objetivos, metas, programas y procedimientos implicados.- Departamento de Gestión Ambiental: Prepara los informes, identifica y evalúa los aspectos ambientales y realiza el seguimiento y la actualización de informes, documentos y procedimientos implicados en este procedimiento.- Departamento de Taller: Identificación de los aspectos ambientales.-</td></tr></table>			<p>OBJETO:</p> <p>Identificar, evaluar y seleccionar aquellos aspectos ambientales que tengan y puedan tener algún impacto significativo en el medioambiente, así como delimitar las responsabilidades respecto a los aspectos ambientales a todos los niveles de la organización.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Conocimiento de “Los Requisitos Legales y Otros Requisitos”- SEGUNDO: Revisión de La Situación Actual Medioambiental” en cada una de las actividades que se desarrollan en el Servicio Posventa.- TERCERO: Evaluación de los aspectos ambientales y su significancia para determinar los “Objetivos y Metas Ambientales” reflejados en el “Programa Ambiental”.- CUARTO: Elaborar un “Plan de Emergencia” para prevenir los riesgos potenciales. <p>El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 4 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.</p>	<p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dirección: Aprobación y revisión de objetivos, metas, programas y procedimientos implicados.- Departamento de Gestión Ambiental: Prepara los informes, identifica y evalúa los aspectos ambientales y realiza el seguimiento y la actualización de informes, documentos y procedimientos implicados en este procedimiento.- Departamento de Taller: Identificación de los aspectos ambientales.-
<p>OBJETO:</p> <p>Identificar, evaluar y seleccionar aquellos aspectos ambientales que tengan y puedan tener algún impacto significativo en el medioambiente, así como delimitar las responsabilidades respecto a los aspectos ambientales a todos los niveles de la organización.</p>						
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>						
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Conocimiento de “Los Requisitos Legales y Otros Requisitos”- SEGUNDO: Revisión de La Situación Actual Medioambiental” en cada una de las actividades que se desarrollan en el Servicio Posventa.- TERCERO: Evaluación de los aspectos ambientales y su significancia para determinar los “Objetivos y Metas Ambientales” reflejados en el “Programa Ambiental”.- CUARTO: Elaborar un “Plan de Emergencia” para prevenir los riesgos potenciales. <p>El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 4 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.</p>						
<p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none">- Dirección: Aprobación y revisión de objetivos, metas, programas y procedimientos implicados.- Departamento de Gestión Ambiental: Prepara los informes, identifica y evalúa los aspectos ambientales y realiza el seguimiento y la actualización de informes, documentos y procedimientos implicados en este procedimiento.- Departamento de Taller: Identificación de los aspectos ambientales.-						

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Informe de Revisión Inicial.
- Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia.
- Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia- Situaciones de Emergencia.
- Registro de Aspectos Ambientales.
- Ficha de Identificación de Requisitos Legales.
- Objetivos, Metas y Programas.
- Programa Ambiental.
- Plan de Emergencia.
- Revisión por la Dirección.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

La revisión se efectuará anualmente y siempre y cuando se modifiquen o amplíen las actividades o servicios del Servicio Posventa. Estas modificaciones se identificarán en una nueva "Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia", anotándose sobre la anterior la leyenda de "Modificada" y procediéndose a su archivo y registro como "Documentación Anulada". También, en estos casos se revisará el "Programa Ambiental" y "El Plan de Emergencia" si fuera necesario.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL REVISIÓN: 0
<p>Procedimiento PR-4.4.4: Requisitos Legales y Otros Requisitos</p> <p>Revisado por:</p> <p>Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por:</p> <p>La Dirección</p> <p>Fecha:</p>		
<p>OBJETO:</p> <p>Conocer y definir los requerimientos legales, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicable a los aspectos Ambientales de las actividades, procesos y servicios del Servicio Posventa, así como detectar las responsabilidades respecto a dichos requisitos a todos los niveles de la organización.</p>		
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El Responsable de Gestión Ambiental es el encargado de identificar y definir la Legislación Ambiental vigente y aplicable, así como aquellas normas necesarias para el desempeño de nuestra actividad, a través de la “Ficha de Identificación de Requisitos Legales”. Esta información la obtendrá a través de los Organismos Oficiales y Asociaciones.- SEGUNDO: Controlar esta información a través del procedimiento “Control de Documentos”, analizar y revisar dicha información.- TERCERO: Actualización de reglamentación aplicable a través de:<ul style="list-style-type: none">o Solicitud al Ayuntamiento de nuevas ordenanzas municipales de carácter ambiental o modificaciones de las existentes.o Envío periódico de los Organismos Oficiales y de la marca VW, de circulares que nos indican cambios en la legislación aplicable así como de nuevas normativas aparecidas en los boletines oficiales.- CUARTO: Recopilar (“Documentación Externa”), controlar (“Control de Documentos”) y archivar todas las actualizaciones de legislación ambiental.		

- QUINTO: La responsabilidad de aplicar las indicaciones recibidas de estas circulares y ordenanzas municipales recae sobre la Dirección del Servicio Posventa.
- SEXTO: Las no conformidades detectadas, relacionadas con el incumplimiento de los “Requisitos Legales y Otros Requisitos”, se llevan a cabo según lo establecido en el procedimiento de “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 19 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Aplicar el cumplimiento de la legislación e informar sobre cambios legislativos.
- Departamento de Gestión Ambiental: Identificación, evaluación, seguimiento, control, actualización y archivo de los requisitos legales y otros requisitos,

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Ficha de Identificación de Requisitos Legales.
- Documentación Externa.
- Ficha de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia.
- Control de Documentos.
- No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.
- Revisión Ambiental Inicial.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Una vez al año el Responsable de Gestión Ambiental revisará:

- “Ficha de Identificación de Requisitos Legales” y si se modifica se creará una nueva ficha, anotándose sobre la anterior la leyenda de “Modificada” y archivando esta en el apartado de “Documentación Anulada”.
- Legislación ambiental aplicable definida en la “Revisión Ambiental Inicial”. Cuando existan nuevos requisitos legislativos o normativa relevante se creará una nueva revisión de los capítulos que lo requieran.
- El cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable. Si hay cambios se modificará la “Ficha de Aspectos Ambientales y Evaluación de su Significancia”.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL REVISIÓN: 0
----------	---	----------------------------------

Procedimiento PR-4.4.5: Objetivos, Metas y Programas

Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental

Aprobado por: La Dirección

Fecha:

OBJETO:

En este procedimiento establecemos como definir y fijar los Objetivos y Metas Ambientales, asignando Programas Ambientales para su cumplimiento, determinando las responsabilidades de dicha definición y establecimiento a todos los niveles de la organización.

ALCANCE:

Será de aplicación a todo el Servicio Posventa

PROCEDIMIENTO:

- PRIMERO: Definición y establecimiento de “Objetivos y Metas Ambientales”

OBJETIVO	METAS
EDUCACIÓN AMBIENTAL A EMPLEADOS	MAYOR IMPLICACIÓN MEJORAR ACTUACIÓN AMBIENTAL
DISMINUIR RESIDUOS DE ACEITE	OFRECER SERVICIOS LARGA DURACIÓN
PROMOVER LA UTILIZACIÓN DE MATERIAL DE CANJE	OFRECER Y DAR A CONOCER CANJE
DISMINUIR LA PELIGROSIDAD DEL RESIDUO	ALMACENAMIENTO CORRECTO. EVITAR MEZCLAS CONTROL DE ENVASES Y CONTENEDORES PARA EVITAR FUGAS
CONTROL DE AGOTAMIENTO DE RECURSOS	RECOGER Y ANALIZAR CONSUMOS DE AGUA, ELECTRICIDAD COMBUSTIBLE
CONTROL RESIDUOS NO PELIGROSOS	RECOGER, ANALIZAR Y GESTIONAR LOS RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADOS
INFORME PRELIMINAR DEL SUELO	PRESENTAR INFORME PRELIMINAR DEL SUELO

- SEGUNDO: Elaboración anual del “Programa Ambiental” asociado a cada objetivo y meta propuesta. En este Programa Ambiental se detallan los siguientes puntos:
 - o Acciones a realizar
 - o Responsables
 - o Documentación y procesos
 - o Método de medición
 - o Plazos de ejecución.
 - o Seguimiento fecha y situación
 - o Recursos necesarios para la realización del programa
- TERCERO: Evaluación y Seguimiento de los programas ambientales o programa ambiental a través de los indicadores establecidos en el Documento de “Análisis de Datos” y “Auditoría Interna”.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 23 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Definir y establecer objetivos y metas ambientales, elaboración del Programa Ambiental y evaluación y seguimiento del cumplimiento.
- Departamento de Gestión Ambiental: Elaboración de Informes, revisión de datos, control y seguimiento.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Objetivos, Metas y Programas.
- Programa Ambiental.
- Análisis de Datos
- Auditoría Interna

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

En la revisión anual de objetivos y metas se debe analizar el nivel de cumplimiento alcanzado, dejando constancia en todos los casos la justificación de los resultados.

Mediante este análisis detectamos si los objetivos y metas han sido alcanzadas, si las acciones han sido las correctas y los recursos los adecuados.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL			
		REVISIÓN: 0			
<p>Procedimiento PR-4.4.6.2: Competencia, Formación y Toma de Conciencia</p> <p>Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por: La Dirección</p> <p>Fecha:</p> <table><tr><td><p>OBJETO:</p><p>Garantizar que el personal que realiza actividades en el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental está adecuadamente formado y cualificado, en relación con las actividades que desarrolla. Programar y asegurar la formación continua y perfeccionamiento periódico del personal.</p></td></tr><tr><td><p>ALCANCE:</p><p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p></td></tr><tr><td><p>PROCEDIMIENTO:</p><ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El Responsable de Gestión Ambiental creará la “Ficha Individual de Formación y Experiencia” para los trabajadores que provoquen o puedan provocar algún impacto ambiental en el desarrollo de su actividad. Esta ficha nos permite registrar los cursos y experiencia del personal del Servicio Posventa, y así poder programar la formación continua y perfeccionamiento periódico para cada uno de ellos.- SEGUNDO: Los distintos departamentos remiten al Responsable de Gestión Ambiental la “Solicitud para un Curso de Formación” con el fin de cubrir las necesidades formativas a nivel ambiental y respuesta ante emergencias para el periodo siguiente.- TERCERO: Elaboración del “Plan de Formación Anual”, donde se indica:<ul style="list-style-type: none">o Descripción de la actividad a desarrollar.o Organización responsable del desarrollo de tales actividades.o Personal al que va dirigido.o Duración estimada.o Fechas estimadas /previstas para su realización.- CUARTO: Aprobación por la Dirección del “Plan de Formación Anual”.- QUINTO: Comunicación del Responsable de Gestión Ambiental a cada departamento mediante el documento “Comunicación Interna”, de los cursos incluidos en el plan aprobado</td></tr></table>			<p>OBJETO:</p> <p>Garantizar que el personal que realiza actividades en el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental está adecuadamente formado y cualificado, en relación con las actividades que desarrolla. Programar y asegurar la formación continua y perfeccionamiento periódico del personal.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El Responsable de Gestión Ambiental creará la “Ficha Individual de Formación y Experiencia” para los trabajadores que provoquen o puedan provocar algún impacto ambiental en el desarrollo de su actividad. Esta ficha nos permite registrar los cursos y experiencia del personal del Servicio Posventa, y así poder programar la formación continua y perfeccionamiento periódico para cada uno de ellos.- SEGUNDO: Los distintos departamentos remiten al Responsable de Gestión Ambiental la “Solicitud para un Curso de Formación” con el fin de cubrir las necesidades formativas a nivel ambiental y respuesta ante emergencias para el periodo siguiente.- TERCERO: Elaboración del “Plan de Formación Anual”, donde se indica:<ul style="list-style-type: none">o Descripción de la actividad a desarrollar.o Organización responsable del desarrollo de tales actividades.o Personal al que va dirigido.o Duración estimada.o Fechas estimadas /previstas para su realización.- CUARTO: Aprobación por la Dirección del “Plan de Formación Anual”.- QUINTO: Comunicación del Responsable de Gestión Ambiental a cada departamento mediante el documento “Comunicación Interna”, de los cursos incluidos en el plan aprobado
<p>OBJETO:</p> <p>Garantizar que el personal que realiza actividades en el ámbito del Sistema de Gestión Ambiental está adecuadamente formado y cualificado, en relación con las actividades que desarrolla. Programar y asegurar la formación continua y perfeccionamiento periódico del personal.</p>					
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>					
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El Responsable de Gestión Ambiental creará la “Ficha Individual de Formación y Experiencia” para los trabajadores que provoquen o puedan provocar algún impacto ambiental en el desarrollo de su actividad. Esta ficha nos permite registrar los cursos y experiencia del personal del Servicio Posventa, y así poder programar la formación continua y perfeccionamiento periódico para cada uno de ellos.- SEGUNDO: Los distintos departamentos remiten al Responsable de Gestión Ambiental la “Solicitud para un Curso de Formación” con el fin de cubrir las necesidades formativas a nivel ambiental y respuesta ante emergencias para el periodo siguiente.- TERCERO: Elaboración del “Plan de Formación Anual”, donde se indica:<ul style="list-style-type: none">o Descripción de la actividad a desarrollar.o Organización responsable del desarrollo de tales actividades.o Personal al que va dirigido.o Duración estimada.o Fechas estimadas /previstas para su realización.- CUARTO: Aprobación por la Dirección del “Plan de Formación Anual”.- QUINTO: Comunicación del Responsable de Gestión Ambiental a cada departamento mediante el documento “Comunicación Interna”, de los cursos incluidos en el plan aprobado					

por la Dirección.

- El Responsable de Formación tras la impartición del curso cumplimentará el documento “Participación en Actividades de Formación” y el Responsable de Gestión Ambiental valorará la efectividad de dicha formación.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 27 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Aprobación del “Plan de Formación Anual”
- Departamento de Gestión Ambiental: Solicitud y organización de cursos de formación, estudio de las propuestas y elaboración del “Plan de Formación” y valoración de la efectividad de los cursos de formación.
- Departamento de Taller: Solicitud de cursos de formación.
- Departamento de Administración y Recambios: Solicitud de cursos de formación.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Ficha Individual de Formación y Experiencia.
- Solicitud para Curso de Formación.
- Plan de Formación Anual.
- Comunicación Interna.
- Participación en Actividades de Formación.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente se:

- Definirán las necesidades de formación del personal del Servicio Posventa.
- Revisarán las solicitudes para cursos de formación.
- Revisará la Dirección, el Plan de Formación Anual propuesto.

Además en los 6 meses siguientes a partir de la finalización de cada curso de formación impartido el Responsable de Gestión Ambiental valorará objetivamente la efectividad de dicha formación para cada alumno participante de dicha acción formativa.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL REVISIÓN: 0			
<p>Procedimiento PR-4.4.6.3: Comunicación</p> <p>Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por: La Dirección</p> <p>Fecha:</p>					
<p>OBJETO:</p> <p>En este procedimiento establecemos cómo y cuándo realizar las comunicaciones internas relativas al medioambiente entre los diferentes departamentos y entre sus correspondientes niveles. Las comunicaciones externas que se realicen con partes ajenas a la propia organización de forma que éstas sean adecuadas, veraces y eficaces, definiendo las condiciones y responsabilidades de y para su realización.</p>					
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>					
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las comunicaciones realizadas por el Responsable de Gestión Ambiental en el Servicio Posventa pueden ser internas y externas y todas ellas las efectuará de forma escrita. <table border="1"> <tr> <td data-bbox="264 1473 743 2069"> <p>Anualmente e internamente El Responsable de Gestión Ambiental proporcionará a todos los departamentos del Servicio Posventa los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Ambiental - Objetivos, Metas y Programas - Programa Ambiental - Convocatoria y resultado de auditorías - Revisiones del Sistema de Gestión Ambiental </td><td data-bbox="743 1473 1121 2069"> <p>La comunicación del Responsable de Gestión Ambiental con las distintas Instituciones cuando sea requerido algún documento o información del Sistema de Gestión Ambiental implantado en el Servicio Posventa se hará por escrito y será objetiva, se basará en hechos y datos, será formalmente cuidada y los datos, indicadores y</p> </td><td data-bbox="1121 1473 1489 2069"> <p>En caso de situaciones de emergencia, se notifica de inmediato a las autoridades locales o autonómicas y a los servicios de urgencia pertinentes, tal como se desarrolla en el Procedimiento “Preparación y respuesta ante emergencias”</p> </td></tr> </table>			<p>Anualmente e internamente El Responsable de Gestión Ambiental proporcionará a todos los departamentos del Servicio Posventa los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Ambiental - Objetivos, Metas y Programas - Programa Ambiental - Convocatoria y resultado de auditorías - Revisiones del Sistema de Gestión Ambiental 	<p>La comunicación del Responsable de Gestión Ambiental con las distintas Instituciones cuando sea requerido algún documento o información del Sistema de Gestión Ambiental implantado en el Servicio Posventa se hará por escrito y será objetiva, se basará en hechos y datos, será formalmente cuidada y los datos, indicadores y</p>	<p>En caso de situaciones de emergencia, se notifica de inmediato a las autoridades locales o autonómicas y a los servicios de urgencia pertinentes, tal como se desarrolla en el Procedimiento “Preparación y respuesta ante emergencias”</p>
<p>Anualmente e internamente El Responsable de Gestión Ambiental proporcionará a todos los departamentos del Servicio Posventa los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Política Ambiental - Objetivos, Metas y Programas - Programa Ambiental - Convocatoria y resultado de auditorías - Revisiones del Sistema de Gestión Ambiental 	<p>La comunicación del Responsable de Gestión Ambiental con las distintas Instituciones cuando sea requerido algún documento o información del Sistema de Gestión Ambiental implantado en el Servicio Posventa se hará por escrito y será objetiva, se basará en hechos y datos, será formalmente cuidada y los datos, indicadores y</p>	<p>En caso de situaciones de emergencia, se notifica de inmediato a las autoridades locales o autonómicas y a los servicios de urgencia pertinentes, tal como se desarrolla en el Procedimiento “Preparación y respuesta ante emergencias”</p>			

<ul style="list-style-type: none"> - Los problemas Ambientales existentes en las actividades, instalaciones y servicios del Servicio Posventa. - La situación legal y las consecuencias derivadas del incumplimiento de la legislación de los procedimientos internos y de los órganos competentes para velar por su cumplimiento en su relación con el Medioambiente. <p>Además, y dado que forman parte de los “Objetivos y Metas Ambientales”, se difundirán, como mínimo, los siguientes índices, tanto en valores absolutos como comparativamente con el año anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volumen de residuos no peligrosos - Volumen de residuos peligrosos - Energía consumida. - Agua consumida. - Nuevas actividades emprendidas e impacto ambiental producido por las mismas. - Acciones iniciadas o a iniciar para corregir o mejorar los aspectos Ambientales de las diferentes actividades, plazos de realización y responsables asignados para ello. - Implantación de nuevos planes de preparación y respuesta ante emergencias o modificación de los existentes. 	<p>estadísticas, se basarán en los registros del Sistema de Gestión Ambiental.</p>	
---	--	--

- La comunicación de todos los departamentos hacia el responsable de Gestión Ambiental, es escrita y se realiza mediante el uso del documento “Comunicación Interna”.
- La comunicación entre departamentos, es oral y llevada a cabo mediante reuniones programadas y cuyo resultado se plasmará en la “Acta de Reunión”.
- Cualquier petición de información Ambiental será atendida por el responsable de Gestión Ambiental. Como respuesta a la misma, el responsable podrá remitir parcial o totalmente la información de comunicación externa que se ha citado anteriormente o en su caso cualquier otra información relevante que se pudiera requerir a su criterio. La información remitida deberá enviarse con carácter confidencial si pudiera referirse a actividades que tuvieran esta consideración.
- En el caso que algún Cliente del Servicio Posventa estuviera interesado en solicitar alguna información o presentar alguna reclamación, tiene a su disposición un documento llamado “Informe de Reclamación”, en el cual anotará las cuestiones Ambientales que pudieran surgir, siendo el responsable de Gestión Ambiental quién atenderá y resolverá su reclamación y archivará dicho registro.
- De todas las comunicaciones realizadas, y de sus peticiones, el responsable de Gestión Ambiental mantendrá un registro durante cinco años, “Registro de Comunicaciones Ambientales”.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 32 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Realización y revisión de las comunicaciones internas y externas.
- Departamento de Gestión Ambiental: Además de realizar las comunicaciones internas y externas se encarga también de realizar la convocatoria, archivo y registro de estas comunicaciones.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Objetivos, Metas y Programas.
- Programa Ambiental.
- Acta de Reunión.
- Comunicación Interna.
- Informe de Reclamación.
- Registro de Comunicaciones Ambientales.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

La revisión se efectuará anualmente por el Responsable de Gestión ambiental y Dirección.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0
Procedimiento PR-4.4.6.4: Documentación y Control de Documentos		
Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental		
Aprobado por: La Dirección		
Fecha:		
OBJETO: En este procedimiento establecemos como definir el Sistema establecido para la elaboración, aprobación, distribución y cambios de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental. Los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, según criterios de la norma UNE-EN-ISO 14001, son: <ul style="list-style-type: none">- Revisión Ambiental Inicial- Manual de Gestión Ambiental- Manual de Procedimientos Ambientales- Declaración documentada de la Política Ambiental- Objetivos, Metas y Programas Ambientales establecidos- Registros requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental- Normativas y Legislación aplicable		
ALCANCE: Será de aplicación a todo el Servicio Posventa		
PROCEDIMIENTO: <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Elaboración. El Responsable de la Gestión Ambiental, junto en colaboración con los Responsables de los distintos departamentos del Servicio Posventa, es el encargado de elaborar los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental.- SEGUNDO: Aprobación. La Dirección del Servicio Posventa es la que aprueba los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, mediante firma en los apartados destinados a tal efecto, salvo en los registros requeridos por el Sistema de Gestión Ambiental que figurará en la “Relación de Procedimientos con Control de Firmas ISO 14001”.		

- TERCERO: Distribución. Es responsabilidad del Departamento de Gestión Ambiental proceder a la distribución de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental a las personas y organizaciones incluidas en la correspondiente "Relación de Distribución de Copias Controladas". La distribución se realizará acompañando a los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental la "Hoja de Distribución de Documentos". El receptor deberá remitir dicho formato firmado, en señal de acuse de recibo.
- CUARTO: Control. Para controlar el número de copias distribuidas y las personas a quienes se han asignado, se utiliza la "Relación de Distribución de Copia Controladas", en la que figura el n° de copia, n° de revisión, persona, cargo u organización a la que se envía y fecha de envío, así como fecha de recibo. Para el control de aquellos documentos externos que tienen relación con las modificaciones en normativas o legislación aplicable, así como reglamentación que define nuestra actividad, es la Dirección el que controla y actualiza dicha relación anualmente. Es responsabilidad de la Dirección Técnica, el control de la legislación aplicable y normativas referentes al medioambiente. Se mantendrá un listado de estos documentos en vigor, "Relación de Normas de Medioambiente Aplicables".
- QUINTO: Revisión. El responsable Gestión Ambiental editará una nueva revisión de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental cuando:
 - o Se produzcan cambios significativos en la organización o en el sistema de funcionamiento.
 - o Sea necesaria la inclusión de cambios producidos en la norma, códigos y especificaciones aplicables con el Medioambiente.
- Las Revisiones son aprobadas y distribuidas por la Dirección. Los destinatarios son responsables de sustituir la copia obsoleta. En todos los casos, la distribución de las modificaciones de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, se realiza mediante el formato, "Hoja de Distribución de Documentos Modificados". También se cumplimenta una "Lista de Control de Cambios".
- SEXTO: Archivo y Relación de Documentos: El Departamento Gestión Ambiental es responsable del archivo y custodia de todos los originales en vigor de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental, así como de los revisados y obsoletos.
- Todos los originales revisados obsoletos se mantienen en archivo independiente con la indicación "Documentación Anulada", durante un periodo de tres años, pasado los cuales se procederá a la destrucción de los mismos.
- Asimismo el Departamento Gestión Ambiental es responsable de mantener un listado actualizado, que recoge todos los documentos y formatos del Sistema de Gestión Ambiental y su revisión en vigor.
- Este listado se mantiene en soporte informático y en papel impreso en la "Relación de Documentos ISO 14001".

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 37 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Elaboración, revisión y aprobación de los documentos básicos.
- Departamento de Gestión Ambiental: Elaborar, revisar, distribuir, control y registro de todos los documentos involucrados en el sistema de gestión ambiental.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Relación de Documentos ISO 14001
- Relación de Distribución de Copias Controladas
- Hoja de Distribución de Documentos
- Hoja de Distribución de Documentos Modificados
- Relación de Normas de Medioambiente Aplicables
- Relación de Procedimientos ISO 14001 con Control de Firmas
- Compromiso de Confidencialidad de Documentos y datos
- Lista de Control de Cambios
- Comunicación Interna
- Revisión Ambiental Inicial
- Manual de Gestión Ambiental
- Procedimientos Ambientales

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Siempre que se produzcan cambios significativos en la organización o en el sistema de funcionamiento, el responsable Gestión Ambiental editará una nueva revisión de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental.

Asimismo, se procederá a la revisión de los documentos básicos del Sistema de Gestión Ambiental siempre que sea necesaria la inclusión de cambios producidos en la norma, códigos y especificaciones aplicables con el Medioambiente

Revisión anual de la "Documentación anulada" para su destrucción si se ha cumplido el plazo de 3 años.

Revisión anual del listado actualizado de todos los documentos y formatos del Sistema de Gestión Ambiental "Relación de Documentos ISO 14001"

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0

Procedimiento PR-4.4.6.5: Control Operacional

Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental

Aprobado por: La Dirección

Fecha:

OBJETO:

En este procedimiento establecemos como controlar las actividades que se desarrollan en el Servicio Posventa que generan o puedan generar aspectos ambientales, con el objetivo de asegurarse que se realizan siempre bajo las condiciones especificadas

ALCANCE:

Será de aplicación a todo el Servicio Posventa

PROCEDIMIENTO:

- PRIMERO: Definir las actividades que generan o pueden generar aspectos ambientales.
- SEGUNDO: Definir para cada actividad y aspecto significativo las pautas de actuación.

<p>ACTIVIDAD: TRAMITES ADMINISTRATIVOS</p> <p>Aspectos significativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consumo de recursos: la premisa básica es actuar de forma que ahorremos energía y materiales para ello utilizaremos las siguientes pautas de actuación: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">REDUCCIÓN DE ENERGÍA</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">REDUCCIÓN Y DE ELECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS</th> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Desconectar la máquina cuando no se esté usando</td> <td style="padding: 5px;">No realizar cambios de aceite y líquidos de freno si no son estrictamente necesarios</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Aprovechar al máximo la luz natural</td> <td style="padding: 5px;">Reutilizar los papeles y fundas cubrecoche usados</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Seleccionar la máquina a utilizar por criterios de eficiencia energética</td> <td style="padding: 5px;">Reparar antes de desechar, en la medida de lo posible</td> </tr> </table>	REDUCCIÓN DE ENERGÍA	REDUCCIÓN Y DE ELECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS	Desconectar la máquina cuando no se esté usando	No realizar cambios de aceite y líquidos de freno si no son estrictamente necesarios	Aprovechar al máximo la luz natural	Reutilizar los papeles y fundas cubrecoche usados	Seleccionar la máquina a utilizar por criterios de eficiencia energética	Reparar antes de desechar, en la medida de lo posible	<p>ACTIVIDADES DE REPARACIÓN Y LAVADO DE VEHÍCULOS</p> <p>Para cada actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio de líquidos y servicio de mantenimiento: residuos, vertidos, contaminación del suelo y emisiones - Reparaciones mecánicas y eléctricas: residuos, vertidos, contaminación del suelo, emisiones a la atmosfera y ruidos - Chapa y pintura: residuos, vertidos, contaminación del suelo, emisiones a la atmosfera y ruidos - Lavado y aspirado: Residuos, vertidos y ruido - Sustitución de neumáticos (residuo no peligroso)
REDUCCIÓN DE ENERGÍA	REDUCCIÓN Y DE ELECCIÓN DE MATERIAS PRIMAS								
Desconectar la máquina cuando no se esté usando	No realizar cambios de aceite y líquidos de freno si no son estrictamente necesarios								
Aprovechar al máximo la luz natural	Reutilizar los papeles y fundas cubrecoche usados								
Seleccionar la máquina a utilizar por criterios de eficiencia energética	Reparar antes de desechar, en la medida de lo posible								

No encender y apagar los tubos fluorescentes con frecuencia, ya que el mayor consumo se produce en el encendido	Utilizar materiales con una composición química lo menos nociva posible	<ul style="list-style-type: none">- Almacén de recambios: Residuos y emisiones a la atmósfera <p>Se desarrolla una ficha de control ambiental donde se especifican los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Los impactos ambientales asociados a cada actividad desarrollada en el proceso de reparación del ciclo asistencial.- La premisa básica de actuación que siempre debemos tener presente.- Las buenas prácticas de actuación. <p>En la etapa del ciclo asistencial, la reparación, para que se lleve a cabo sin ningún contratiempo es necesario realizar un mantenimiento de la maquinaria y equipos empleados. El responsable de este mantenimiento es el Departamento de Taller y para ello, se establece un “Plan de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos”</p>
No mantener innecesariamente los grifos abiertos	Utilizar pinturas al agua	
No usar agua para labores de limpieza si no se dispone de separador de hidrocarburos	Utilizar detergentes biodegradables	
Reparar fugas y goteos en tuberías	Elegir los productos en envases con la mayor capacidad que nos sea posible	

- Residuos no peligrosos:
 - o Conocer los tipos de residuos que manejamos
 - o Conocer la ubicación y los tipos de contenedores que tenemos disponibles para eliminar residuos.
 - o Utilizar los recipientes originales para contener los productos.
 - o Depositar los residuos siempre dentro de su contenedor, no dejarlo en el exterior.
 - o Mantener en perfecto estado el etiquetado de los contenedores de residuos con la información del residuo que contienen
 - o “Registro semanal de la producción de residuos no peligrosos”.
 - o “Registro mensual de la producción de residuos no peligrosos”
 - o Parte Anual de Residuos no peligrosos”
 - o El Responsable de Gestión Ambiental se encargará de recopilar y archivarán estos documentos junto con los albaranes de recogida proporcionados por los gestores, conservándolos durante un periodo de 5 años.
- Situaciones de Emergencia e incidentes.

Las situaciones de emergencia e incidentes en estos procesos del ciclo asistencial, puede ser un vertido, un incendio o accidente. El proceso de actuación se describe en el procedimiento de Preparación y respuesta ante Emergencias.

- Archivo y Registro del Responsable de Gestión Ambiental de todos los documentos y procesos de este procedimiento

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 49 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Elaboración Instrucciones Operativas. supervisión y verificación trámites gestión de residuos
- Departamento de Gestión Ambiental: Formación del personal, seguimiento Control operacional, archivo y registro
- Departamento de Taller y recambios: Cumplimiento Instrucciones, comunicación, control y seguimiento.
- Departamento de Administración: Cumplimiento Instrucciones, comunicación, control y seguimiento.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Registro semanal de Residuos No Peligrosos.
- Registro mensual de Residuos No Peligrosos
- Parte Anual de Residuos No Peligrosos.
- Plan de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos.
- Comunicación Interna.
- Documentación Anulada.
- Fichas de Control Ambiental.
- Preparación y Respuesta ante Emergencias

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

El Departamento Taller cumplimenta mensualmente el “Plan de Mantenimiento de Maquinaria y Equipos”, y una vez finalizada la revisión la entregará a la Dirección del Servicio Posventa para que proceda a su verificación y archivo. En caso de producirse alguna anomalía, se informará a la Dirección Técnica del Servicio Posventa, mediante la “Comunicación Interna” si procede, con el fin de que este inicie los trámites oportunos de contratación de empresas externas para la separación de daños o averías detectadas.

Siempre que se cambie o introduzca una nueva actividad que pueda generar o genere impacto ambiental se desarrollará una ficha de control ambiental nueva anotándose sobre la anterior la leyenda de “Modificada” y procediéndose a su archivo y registro como “Documentación Anulada”.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.5.3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL			
		REVISIÓN: 0			
<p>Procedimiento PR-4.4.6.5.3: Gestión de Residuos</p> <p>Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por: La Dirección</p> <p>Fecha:</p> <table><tr><td><p>OBJETO:</p><p>Definir las instrucciones necesarias para realizar los trámites para la gestión de residuos a gestores autorizados y la forma de registrar las operaciones realizadas con estos residuos.</p></td></tr><tr><td><p>ALCANCE:</p><p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p></td></tr><tr><td><p>PROCEDIMIENTO:</p><ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Identificar los residuos producidos: Peligroso y No Peligrosos.- SEGUNDO: Almacenamiento del residuo en su contenedor correspondiente el cuál debe ser apropiado a sus características y estar correctamente identificado y aislado del suelo.- TERCERO: Definir el proceso de recogida para cada tipo de residuo y si se trata de una primera retirada del residuo o si se trata de una retirada ordinaria del mismo.- CUARTO: El responsable de Gestión Ambiental mantendrá al día, de manera actualizada un “Listado de Residuos Peligrosos”, donde se controla: Tipo de residuo e identificación, origen del residuo, cantidad almacenada, fecha de inicio de almacenamiento temporal, cantidad cedida, fecha de cesión, empresa gestora, matrícula del vehículo de recogida de residuos peligrosos y N°. de Justificante. El responsable de Gestión Ambiental, conservará el registro de residuos peligrosos por un periodo de cinco años. También deberá rellenar los documentos “Parte Mensual de Recogida de Residuos Peligrosos” y “Parte Anual de Residuos Peligrosos” y los mismos documentos para los Residuos No Peligrosos, además del documento “Registro semanal de Residuos No Peligrosos”.</td></tr></table>			<p>OBJETO:</p> <p>Definir las instrucciones necesarias para realizar los trámites para la gestión de residuos a gestores autorizados y la forma de registrar las operaciones realizadas con estos residuos.</p>	<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>	<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Identificar los residuos producidos: Peligroso y No Peligrosos.- SEGUNDO: Almacenamiento del residuo en su contenedor correspondiente el cuál debe ser apropiado a sus características y estar correctamente identificado y aislado del suelo.- TERCERO: Definir el proceso de recogida para cada tipo de residuo y si se trata de una primera retirada del residuo o si se trata de una retirada ordinaria del mismo.- CUARTO: El responsable de Gestión Ambiental mantendrá al día, de manera actualizada un “Listado de Residuos Peligrosos”, donde se controla: Tipo de residuo e identificación, origen del residuo, cantidad almacenada, fecha de inicio de almacenamiento temporal, cantidad cedida, fecha de cesión, empresa gestora, matrícula del vehículo de recogida de residuos peligrosos y N°. de Justificante. El responsable de Gestión Ambiental, conservará el registro de residuos peligrosos por un periodo de cinco años. También deberá rellenar los documentos “Parte Mensual de Recogida de Residuos Peligrosos” y “Parte Anual de Residuos Peligrosos” y los mismos documentos para los Residuos No Peligrosos, además del documento “Registro semanal de Residuos No Peligrosos”.
<p>OBJETO:</p> <p>Definir las instrucciones necesarias para realizar los trámites para la gestión de residuos a gestores autorizados y la forma de registrar las operaciones realizadas con estos residuos.</p>					
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>					
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Identificar los residuos producidos: Peligroso y No Peligrosos.- SEGUNDO: Almacenamiento del residuo en su contenedor correspondiente el cuál debe ser apropiado a sus características y estar correctamente identificado y aislado del suelo.- TERCERO: Definir el proceso de recogida para cada tipo de residuo y si se trata de una primera retirada del residuo o si se trata de una retirada ordinaria del mismo.- CUARTO: El responsable de Gestión Ambiental mantendrá al día, de manera actualizada un “Listado de Residuos Peligrosos”, donde se controla: Tipo de residuo e identificación, origen del residuo, cantidad almacenada, fecha de inicio de almacenamiento temporal, cantidad cedida, fecha de cesión, empresa gestora, matrícula del vehículo de recogida de residuos peligrosos y N°. de Justificante. El responsable de Gestión Ambiental, conservará el registro de residuos peligrosos por un periodo de cinco años. También deberá rellenar los documentos “Parte Mensual de Recogida de Residuos Peligrosos” y “Parte Anual de Residuos Peligrosos” y los mismos documentos para los Residuos No Peligrosos, además del documento “Registro semanal de Residuos No Peligrosos”.					

- QUINTO: Control y Archivo de los albaranes aportados, certificados u otros documentos donde se especifiquen: tipo de residuo retirado, cantidad retirada, fecha de retirada y empresa gestora que ha realizado la retirada. Estos albaranes serán conservados por un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental del Servicio Posventa VW. Las Solicitudes de Admisión, Documentos de Aceptación, Notificaciones Previas de Traslado, Justificantes de Entrega y los Documentos de Control y Seguimiento de Residuos Peligrosos, se conservarán durante un periodo de cinco años por el responsable de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Supervisión y verificación trámites gestión de residuos.
- Departamento de Gestión Ambiental: Buscar gestor autorizado, efectuar solicitud de admisión, recopilar documento de aceptación, solicitar recogida del residuo, comunicar al taller de la recogida "Comunicación Interna", control de la recogida de residuos, actualización y archivo de los documentos propios de este procedimiento
- Departamento de Taller: Control de la recogida de residuos.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Listado de Proveedores y Gestores Autorizados.
- Listado de Residuos Peligrosos.
- Registro mensual de Residuos Peligrosos/Registro mensual de Residuos No Peligrosos.
- Parte Anual de Residuos Peligroso/Parte Anual de Residuos No Peligrosos.
- Registro Semanal de Residuos No Peligrosos.
- Comunicación Interna.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Cada año el Responsable de Gestión Ambiental revisará si los residuos a GESTIÓNar y el gestor autorizado encargado de su recogida son los mismos o se ha producido alguna variación y entonces si es necesario renovar y GESTIÓNar nuevas solicitudes de admisión comenzando otra vez el proceso con la búsqueda de un nuevo gestor autorizado y para realizar los cambios oportunos si hiciera falta tanto en el registro de residuos como en la "Lista de Proveedores y Gestores Autorizados". Y además, tras la revisión anual, si es necesario deberá cumplir la obligación legal de comunicar la ampliación, modificación o traspaso de industrias o actividades productoras de residuos peligrosos en cantidad inferior a 10 t/año y proceder, de oficio, por parte del órgano ambiental competente de la administración, a modificar la inscripción en el Registro correspondiente.

Revisado por:	Aprobado por:	Fecha:
G. Ambiental	Dirección	Julio 2015

PR-4.4.6.6	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0

Procedimiento PR-4.4.6.6: Preparación y Respuesta ante Emergencias

Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental

Aprobado por: La Dirección

Fecha:

OBJETO:

- Prevenir y minimizar los impactos ambientales y los relativos a la seguridad de las instalaciones y del personal del Servicio Posventa, en situaciones anormales de funcionamiento o de emergencia, (Plan de Emergencia)
- Garantizar la continuidad en operación del Servicio Posventa en condiciones anormales, como consecuencia de incidentes, accidentes y desastres, casuales o provocados, (Plan de Contingencia).

ALCANCE:

Será de aplicación a todo el Servicio Posventa

PROCEDIMIENTO:

El Servicio Posventa debe de tener un Plan de Emergencia y un Plan de contingencia

<p>PLAN DE EMERGENCIA</p> <p>PRIMERO: Identificación de riesgos</p> <p>Pueden llevarnos a una situación de emergencia o que se produzca un incidente, si:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se cumplen las premisas básicas ni se realizan las buenas prácticas de las fichas de control para cada una de las actividades desarrolladas en el proceso de reparación. - No se realiza un plan de mantenimiento de maquinaria y equipos. 	<p>PLAN DE CONTINGENCIA</p> <p>PRIMERO: Elaboración del Plan de Contingencia. Este Plan incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disposición de un Inventario de todos los medios que se dispongan - Disposición de notificación: definición de lugares donde de forma bien visible figuren los teléfonos de emergencias. - Disposición de un procedimiento de actuación en emergencia - Disposición de un procedimiento de evacuación
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - No se adquiere un comportamiento ambiental adecuado por todo el personal del Servicio Posventa. - No se Gestionan adecuadamente los residuos. <p>En nuestro Servicio Posventa los riesgos más significativos son los vertidos de líquidos peligrosos durante la reparación, almacenamiento excesivo y almacenamiento incorrecto de residuos produciéndose mezclas que pueden ser peligrosas y el riesgo de incendio.</p> <p>SEGUNDO: Realizar el “Plan de Emergencia”. El “Plan de Emergencia”, incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del Control Operacional al que pertenece. - Acción sobre la cual se desarrolla. - Identificación situaciones de Emergencia - Responsabilidades a la hora de tomar decisiones y de realizar acciones. - Modo de actuación en caso de emergencia. - Prevención y minimización de impactos ambientales. - Comunicación a los responsables. - Medios a emplear. <p>TERCERO: Ante desviaciones e incumplimientos del Plan de Emergencia, se dejará constancia de lo sucedido en el “Informe de No Conformidad”, desarrollado más adelante. El responsable de Gestión Ambiental elabora, si procede, una “Acción Correctiva” y si fuera necesario una “Acción Preventiva”, tal y como se describe en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”.</p> <p>CUARTO: elaboración de informes que contienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales: fecha, lugar y otra información de interés - Descripción del accidente 	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición de nivel de respuesta antes de la evacuación - Disposición de datos complementarios. <p>SEGUNDO: En el caso que aparezcan desviaciones o incumplimientos del “Plan de Contingencia”, se dejará constancia de lo sucedido en el “Informe de No Conformidad”. El responsable de Gestión Ambiental elabora, si procede, una “Acción Correctiva” y si fuera necesario una “Acción Preventiva”, tal y como se describe en el Procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”.</p> <p>TERCERO: Elaboración de informe que contenga la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales: fecha, lugar y otra información de interés. - Descripción del accidente. - Departamentos o áreas a los que ha afectado. - Aspectos medioambientales implicados (productos o sustancias peligrosas, etc.). - Causas posibles del accidente. - Consecuencias del accidente. - Funcionamiento de las medidas preventivas. - Comunicaciones y notificaciones realizadas. - Aspectos legales a cumplimentar y estado de dicha cumplimentación.
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos o áreas a los que ha afectado - Aspectos Ambientales implicados (productos o sustancias peligrosas, etc.). - Causas posibles del accidente. - Consecuencias del accidente. - Funcionamiento de las medidas preventivas. - Comunicaciones y notificaciones realizadas. - Aspectos legales a cumplimentar y estado de dicha cumplimentación. 	
<p>El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 69 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.</p>	
<p>RESPONSABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dirección: En la elaboración del plan de emergencia, contingencia e instrucción de seguridad, en el control y seguimiento y evaluación del cumplimiento. - Departamento de Gestión Ambiental: En la identificación de riesgos, elaboración plan de emergencia, contingencia e instrucción de seguridad y en el control, seguimiento y actualización. - Departamento de Taller: En el cumplimiento de lo establecido, en la parte de comunicación y formación y también en el control y seguimiento. 	
<p>DOCUMENTOS UTILIZADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Emergencia. - Plan de Contingencia. - Revisión de Equipos de Seguridad. - Plano de las Instalaciones. - Instrucciones de Seguridad - Informe de No Conformidad - Acción Correctiva. - Acción Preventiva 	
<p>REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los planes de emergencia serán revisados anualmente, en especial después de ser testados en pruebas o simulaciones periódicas, cuando sea posible, y después de accidentes o situaciones de emergencia reales. 	

- Los planes de contingencia serán revisados anualmente por el responsable de Gestión Ambiental, en especial después de ser testados en pruebas o simulaciones periódicas cuando sea posible, y después de accidentes o situaciones de contingencia reales.
- El inventario de medios disponibles del Plan de Contingencia se revisará mensualmente por el responsable de Gestión Ambiental, cumplimentando el documento "Revisión de Equipos de Seguridad". Asimismo en el caso de que aparecieran deficiencias en los equipos se anotará sobre el mismo documento las No Conformidades detectadas y las Acciones Correctivas, procediendo acto seguido a emitir un "Informe de No Conformidad" y una solicitud de "Acción Correctiva", si así lo requiriera.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.7.1	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL REVISIÓN: 0
<p>Procedimiento PR-4.4.6.7.1: Seguimiento y Medición</p> <p>Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por: La Dirección</p> <p>Fecha:</p>		
<p>OBJETO:</p> <p>En este procedimiento establecemos como definir las instrucciones necesarias para asegurar que todas las actividades significativas, los objetivos y metas ambientales establecidas, así como los requisitos legales aplicables contenidos dentro del Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa, disponen de la sistemática para su seguimiento y medición.</p>		
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El Departamento de Gestión Ambiental identifica aquellas actividades y productos que generan o puedan generar impactos Ambientales significativos.- SEGUNDO: Planifica e implanta los métodos de seguimiento y medición con el fin de comprobar su evolución para así poder corregir y mejorar el Sistema de Gestión Ambiental. Los indicadores que se controlan y señalan el estado del Sistema de Gestión Ambiental son:<ul style="list-style-type: none">o Volumen de residuos no peligrososo Volumen de residuos peligrososo Resultados Analíticas de vertidos y emisiones a la atmósferao Consumo de recursos <p>Anualmente se elabora el “Análisis de datos” donde se muestra de una forma detallada los resultados obtenidos en el seguimiento y medición. Los métodos empleados para representar y analizar todos los datos obtenidos.</p> <ul style="list-style-type: none">o Histogramas: Es un método gráfico en el que representamos la distribución de frecuencias obtenidas en la clasificación por familias o clases de un grupo de observaciones.o Análisis de datos: Con el objetivo de proceder al análisis de datos que demuestren la		

eficacia de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, agrupamos la información necesaria que nos lleva a evaluar donde podemos realizar la mejora continua.

- La mejora continua, actividad que compete a toda la organización y es aplicable a todo el ámbito del Servicio Posventa. Para lograr dicha mejora continua la Dirección del Servicio Posventa utiliza las siguientes herramientas:
 - Realizar una política de calidad
 - El establecimiento y seguimiento de los objetivos y metas ambientales
 - El análisis de los resultados de las auditorías realizadas
 - Los resultados de los análisis de datos
 - El análisis de los informes de las acciones correctoras y preventivas
 - La revisión del Sistema de Gestión Ambiental por la Dirección
- TERCERO: El Departamento de Gestión Ambiental recopila y analiza los distintos datos, que mediante su análisis por métodos estadísticos (histogramas), se extraerá la información relativa a: aspectos ambientales significativos, no conformidades y las acciones correctivas y preventivas.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 77 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Seguimiento de objetivos y metas, seguimiento de mejora continua y revisión por la Dirección.
- Departamento de Gestión Ambiental: Recopilación y análisis de datos, seguimiento y medición y comunicación de los resultados.
- Departamento de Taller: Recogida de datos, seguimiento del control operacional y sugerencias de mejora.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Análisis de datos

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente se elaborará el documento "Análisis de Datos", el cual contiene la siguiente información: Indicador, Valor Real, Método de Medición, Frecuencia del Análisis, Responsable del Análisis, Representación gráfica, Análisis de los datos y Plan de Acción.

Revisado por: G. Ambiental	Aprobado por: Dirección	Fecha: Julio 2015
--	---------------------------------------	---------------------------------

PR-4.4.6.7.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0
Procedimiento PR-4.4.6.7.2: Evaluación del Cumplimiento Legal.		
Revisado por: Departamento de Gestión Ambiental		
Aprobado por: La Dirección		
Fecha:		
OBJETO: En este procedimiento establecemos como realizar la evaluación del cumplimiento legal de los requisitos reglamentarios, normativos o de cualquier otra naturaleza aplicables a los Aspectos Medioambientales de las actividades, procesos y servicios del Servicio Posventa.		
ALCANCE: Será de aplicación a todo el Servicio Posventa		
PROCEDIMIENTO: <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Revisar anualmente la “Ficha de Identificación de Requisitos Legales”, dejando constancia de dicha evaluación en la casilla correspondiente a “Evaluación de Cumplimiento Legal” de la mencionada ficha, anotando si el Servicio Posventa está o no cumpliendo el requisito legal u otro requisito de carácter interno analizado.- SEGUNDO: En la “Revisión por la Dirección” realizada anualmente, se contempla también la evaluación del cumplimiento legal y otros requisitos que el Servicio Posventa tenga adquiridos.- TERCERO: En el caso de no estar cumpliendo adecuadamente los requisitos legales u otros requisitos adquiridos en el Sistema de Gestión Ambiental, se procederá a elaborar un “Informe de No Conformidad” y a proceder si lo requiere, a establecer las “Acciones Correctivas” y “Acciones Preventivas” si fueran necesarias, según se describe en el procedimiento “No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva”. El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 80 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.		
RESPONSABLES: <ul style="list-style-type: none">- Dirección: Cumplimiento de la legislación aplicable y otros requisitos, informar sobre cambios legislativos y normativos y revisión por la Dirección.		

- Departamento de Gestión Ambiental: Evaluación del cumplimiento legal, identificación y evaluación de los requisitos legales, seguimiento y actualización, revisión, control y archivo.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Ficha de Identificación de Requisitos Legales.
- Informe de No Conformidad.
- Acción Correctiva.
- Acción Preventiva.
- Revisión por la Dirección.

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente se revisará la “Ficha de Identificación de los Requisitos legales” y la “Revisión por la Dirección”. Y siempre y cuando la Dirección informe de algún cambio legislativo y normativo.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.7.3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0
<p>Procedimiento PR-4.4.6.7.3: No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva</p> <p>Revisado por:</p> <p>Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por:</p> <p>La Dirección</p> <p>Fecha:</p>		
<p>OBJETO:</p> <p>En este procedimiento establecemos la forma de detectar No Conformidades o incumplimientos con el Sistema de Gestión Ambiental establecido, se asegura la aplicación de las Acciones Correctivas adecuadas para restablecer el funcionamiento del sistema dentro de los límites previstos, y la implantación de las Acciones Preventivas que eviten la repetición sistemática de las circunstancias que producen las No Conformidades detectadas en la operatividad del Sistema de Gestión Ambiental.</p>		
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: Detección de No conformidades reales o potenciales a través de:<ul style="list-style-type: none">o El seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.o El seguimiento del control operacional.o El seguimiento de la gestión de residuos.o El seguimiento de las mediciones del Sistema de Gestión Ambiental.o Las Auditorías del Sistema de Gestión Ambiental.o Las anomalías detectadas en los servicios prestados que afecten al Sistema de Gestión Ambiental.o Las reclamaciones, internas o externas, recibidas. <p>En cualquiera de estos casos se emitirá un “Informe de No Conformidad”</p>		

- SEGUNDO: Determinar la conveniencia de la implantación y realización de una “Acción Correctiva” por haberse encontrado una deficiencia en la aplicación de un procedimiento, proceso o en la ejecución de una determinada actividad.
- TERCERO: Seguimiento y control de las No Conformidades. Para ello el responsable de Gestión Ambiental con el asesoramiento de los departamentos implicados en el problema que se presenta, analizará los “Informes de No Conformidad” generados y toda la información existente al respecto.
- CUARTO: El Responsable de Gestión Ambiental mantiene registro y archivo de todas las Acciones Correctivas establecidas. Este registro se mantiene durante tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Informes de No Conformidad”.
- QUINTO: Establecimiento de las Acciones Correctivas. El responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas en que éstas han de ser cumplimentadas en el “Informe de Acción Correctiva”.
- SEXTO: Seguimiento y control de las Acciones Correctivas por el Responsable de Gestión Ambiental. Una vez que haya cumplido el plazo para la ejecución de la Acción Correctiva, el responsable de Gestión Ambiental comprobará los resultados obtenidos. En función del resultado de esta verificación el mismo dará por cerrado el informe de Acción Correctiva, informando de ello a los departamentos implicados.
- SÉPTIMO: Registro y archivo de los informes de acciones correctivas. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Correctivas”.
- OCTAVO: Determinar la implantación de una Acción Preventiva partiendo de los “Informes de No Conformidad”, de las “Acciones Correctivas”, de los registros ambientales y de los informes legales o normativos requeridos.
- NOVENO: Establecimiento de las Acciones Preventivas. el responsable de Gestión Ambiental acordará con el resto de los departamentos involucrados, las medidas y métodos a adoptar, así como las fechas previstas de implantación. Todos los datos relativos a las acciones establecidas se reflejarán en el informe de “Acción Preventiva”.
- DECIMO: Seguimiento y control de las Acciones Preventivas El responsable de Gestión Ambiental, efectuará un seguimiento que asegure un control de los períodos de implantación de las mismas, del estado de dicha implantación y de los resultados obtenidos en la aplicación de las Acciones Preventivas.
- UNDÉCIMO: Registro y archivo. Estos registros se mantienen durante un periodo de tres años, existiendo el documento “Histórico de Control de Acciones Preventivas”.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 81 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Seguimiento y control.

- Departamento de Gestión Ambiental: Establecimiento, seguimiento, registro y archivo de las No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Departamento de Taller: Detección de No Conformidades, elaboración de documentos y resolución.
- Departamento de Administración y Recambios: Detección de No Conformidades, elaboración de documentos y resolución.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Informe de No Conformidad
- Informe de Acción Correctiva
- Informe de Acción Preventiva
- Histórico de Control de Informes de No Conformidad
- Histórico de Control de Acciones Correctivas
- Histórico de Control de Acciones Preventivas

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

La revisión se efectuará anualmente y siempre y cuando aparezca una No Conformidad, de los siguientes documentos y de su registro y archivo: Informes de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventivas.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.7.4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0

Procedimiento PR-4.4.6.7.4: Control de Registros

Revisado por:
Departamento de Gestión Ambiental

Aprobado por:
La Dirección

Fecha:

<p>OBJETO:</p> <p>En este procedimiento establecemos el sistema para el control de los registros, así como su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y disposición de los mismos.</p>
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <p>Mantenemos registros de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Las REVISIÓNes por la Dirección.- Aspectos Ambientales Significativos- Requisitos Legales y Otros Requisitos- Evaluación del Cumplimiento Legal- Objetivos, Metas y Programas- Competencia, formación y toma de conciencia- Comunicaciones- Control Operacional- Gestión de Residuos- Inspecciones y mantenimientos- Planes de emergencia- Seguimiento y medición- No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas

- Auditorías internas

PRIMERO:

Emitir, el Responsable de Gestión Ambiental los registros a los departamentos y tras su uso, lo analiza y procede a su archivo. El Responsable de Gestión Ambiental y los Departamentos identifican los documentos que son necesarios para su uso y cuando sea necesario.

SEGUNDO:

El responsable de Gestión Ambiental tiene en cuenta y se responsabiliza al mismo tiempo de su puesta al día, así como de la conservación de los mismos durante un periodo, indicado en el documento “Control de los Registros”.

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 88 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Identificación de los documentos.
- Departamento de Gestión Ambiental: Control, registro y archivo de los documentos.
- Departamento de Taller: Identificación de los documentos.

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Control de los Registros

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente y tras la revisión de estos documentos se comprobará su registro y control por el Responsable de Gestión Ambiental.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.7.5	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0
<p>Procedimiento PR-4.4.6.7.5: Auditoría Interna</p> <p>Revisado por:</p> <p>Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por:</p> <p>La Dirección</p> <p>Fecha:</p> <div><p>OBJETO:</p><p>En este procedimiento establecemos el Sistema para la realización de la Auditoría interna de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, de manera organizada y planificada. De esta forma comprobamos que los requisitos que se han establecido en el Plan de Auditoría se cumplen en todas las actividades.</p><p>ALCANCE:</p><p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p><p>PROCEDIMIENTO:</p><ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: El responsable de Gestión Ambiental planifica y programa la Auditoría correspondiente a cada departamento, en lo que hace referencia a la periodicidad de dicha Auditoría, en cada área o departamento, así como prepara un “Listado de Procedimientos para la Realización de Auditoria Interna”. Este plan detalla las Áreas o Secciones que son Auditadas en las fechas o momentos específicos y el personal que las realiza.- SEGUNDO: Comunicación de la Auditoria. El responsable de Gestión Ambiental junto con el departamento que se va a auditar prepara la ejecución de dicha Auditoría, avisándole mediante una “Comunicación Interna” con varios días de antelación.- TERCERO: Resultado de la Auditoría. Realizada la Auditoría, el responsable de Gestión Ambiental convoca una reunión con el departamento implicado, emitiendo el auditor un informe del “Resultado de la Auditoría Interna” procediéndose a establecer la frecuencia futura de Auditoría en caso de No Conformidad, para su seguimiento y control.<p>El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 90 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.</p></div>		

RESPONSABLES:

- Dirección: Preparación, aprobación y revisión de las Auditoría Internas. Departamento sujeto a Auditoría Interna.
- Departamento de Gestión Ambiental: Preparación, ejecución, informe y seguimiento tanto de la Auditoría Interna como de su Resultado. Departamento sujeto a Auditoría Interna.
- Departamento de Taller: Departamento sujeto a Auditoría Interna.
- Departamento de Administración y Recambios; Departamento sujeto a Auditoría Interna

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Listado de Procedimientos para la Realización de la Auditorías Internas.
- Resultado de la Auditoría Interna: Informe de No Conformidad.
- Comunicación Interna

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente el Responsable de Gestión ambiental elaborará el Plan de Auditorías y registrará y archivará toda la documentación utilizada y resultante de este procedimiento.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015

PR-4.4.6.8	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AMBIENTALES	GESTIÓN AMBIENTAL
		REVISIÓN: 0
<p>Procedimiento PR-4.4.6.8: Revisión por la Dirección</p> <p>Revisado por:</p> <p>Departamento de Gestión Ambiental</p> <p>Aprobado por:</p> <p>La Dirección</p> <p>Fecha:</p>		
<p>OBJETO:</p> <p>Establecer cómo la Dirección del Servicio Posventa revisa periódicamente el Sistema de Gestión Ambiental para que éste sea: correcto, adecuado y efectivo. Estas Revisiones concluirán si el Sistema de Gestión Ambiental del Servicio Posventa debe mantenerse invariable o debe ser modificado, cambiando, añadiendo o eliminando partes del Manual de Gestión Ambiental o de los Procedimientos Ambientales.</p>		
<p>ALCANCE:</p> <p>Será de aplicación a todo el Servicio Posventa</p>		
<p>PROCEDIMIENTO:</p> <ul style="list-style-type: none">- PRIMERO: La Dirección revisa anualmente el “Programa Ambiental” y anotándose en el documento “Revisión por la Dirección”. Esta revisión podría suponer la posibilidad de efectuar cambios en la política, en los objetivos y metas establecidas o cualquier otro elemento del Sistema de Gestión Ambiental. Dichos cambios se realizarán según los resultados obtenidos en la Auditoría del Sistema de Gestión Ambiental, por circunstancias cambiantes o para satisfacer el compromiso de mejora continua.- SEGUNDO: Para completar “La Revisión por la Dirección” necesitamos también elaborar el documento de “Propuestas de Mejora de Recursos” cuyo objetivo es la Mejora Continua de la Gestión Ambiental, teniendo como consecuencia la mejora en la organización, instalaciones y recursos para conseguir mejorar las condiciones de trabajo y de cuidado ambiental.- TERCERO: Distribución de una copia controlada de “La Revisión de la Dirección” por parte de la Dirección a todos los departamentos.		

- CUARTO: Cada 3 meses la Dirección convocará a reunión a los departamentos de Gestión Ambiental, Taller, Recambios y a la Administración al término de la última reunión y así lo constará en el "Acta de Reunión".
- QUINTO: Registro y archivo de la documentación utilizada en el procedimiento

El procedimiento se encuentra completamente desarrollado en la página 90 del Manual de Sistema de Gestión Ambiental.

RESPONSABLES:

- Dirección: Convoca reunión, analiza y propone medidas de mejora.
- Departamento de Gestión Ambiental: Prepara documentación, analiza grado de cumplimiento, elabora informe de revisión, distribuye copia y realiza el archivo – registro.
- Departamento de Taller y Recambios: Propone medidas de mejora
- Departamento de Administración; Gestión de las reclamaciones o sugerencias de los Clientes

DOCUMENTOS UTILIZADOS:

- Programa Ambiental
- Revisión por la Dirección
- Propuestas de Mejora de Recursos
- Acta de Reunión

REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Se establece con una periodicidad anual. Si existen cambios en la legislación o normativa aplicable, cambios en la política, cambios de objetivos y metas Ambientales del Servicio Posventa VW o antes de la aprobación de los presupuestos anuales para contemplar las partidas presupuestarias o resultados de las revisiones anteriores que así lo aconsejen, se podrá establecer una revisión en un plazo inferior a un año.

Revisado por:

G. Ambiental

Aprobado por:

Dirección

Fecha:

Julio 2015



Escuela Politécnica Superior Huesca
Universidad de Zaragoza

TRABAJO FINAL DE CARRERA

*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL BASADO EN LA NORMA ISO-14001 EN
UN SERVICIO POSVENTA OFICIAL VW*

María Dolores Navarro Donaire

VOLUMEN 5 / 5

ANEXO

Ingeniería Técnica Agrícola

Director: Antonio Javier Garcés Tébar

Huesca, Agosto 2015

ÍNDICE:

1. La nueva ISO 14001 y su integración con la ISO 9001.	3
2. Plano servicio autorizado con extintores.....	5
3. Documento “Informe preliminar de situación del suelo” a presentar ante el INAGA	7

1. La nueva ISO 14001 y su integración con la ISO 9001.

Nuestro Servicio Posventa está certificado en la ISO 9001 revisada recientemente. Este sistema de Gestión de Calidad es totalmente compatible con la ISO 14001 y ambos sistemas pueden ser integrados.

Con la nueva ISO 14001:2015 la integración de ambos sistemas será más sencilla por lo que integración y transición podrá hacerse entonces de manera conjunta.

La actual norma ISO 14001, en vigor desde 2004, está en proceso de revisión. Hoy aplican la ISO 14001 más de 285.000 organizaciones. España es el quinto país del mundo y tercero de Europa por nº de certificados y nuestro Servicio Posventa quiere formar parte de estos números. El objetivo de la revisión es facilitar la integración de esta norma en los demás sistemas de gestión y que éstos sean más accesibles para pymes y empresas del sector servicios.

Con la nueva ISO 14001:2015 la integración de ambos sistemas será más sencilla por lo que integración y transición podrá hacerse cuando esté publicada de manera conjunta.

Se publicará la nueva versión en Septiembre 2015 e introduce los siguientes conceptos:

- Responsabilidad social corporativa.
- Desarrollo sostenible.
- Comportamiento ambiental demostrable.
- Insistencia en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Integración con el resto de normas ISO.
- Toma de conciencia por el entorno en el que opera la organización.
- Expectativas de las partes interesadas.
- Gestión del riesgo.
- Identificación de oportunidades.
- Integración de la gestión ambiental en la estrategia de negocio.
- Introducción de indicadores.
- Comunicación externa proactiva.
- Análisis del ciclo de vida.
- Simplificación.
- Transparencia.
- Menos burocracia para ser más efectivos

Se prevé un periodo transitorio de ambas normas de tres años, por lo que se pueden dar las siguientes situaciones:

- Empresas ya certificadas con ISO 14001:2004. Una vez publicada la nueva revisión de la norma al día siguiente se puede solicitar a una empresa acreditada que realice una auditoría en base a la nueva norma ISO 14001:2015. En Septiembre de 2018 toda organización con ISO 14001:2004 que no haya pasado el comité de certificación bajo la norma ISO 14001:2015 perderá su validez total.

- Empresas que tienen previsto certificar inicialmente su sistema de gestión ISO 14001:

ANTES DE SEPTIEMBRE 2015	DE SEPTIEMBRE 2015 A MARZO 2017	A PARTIR DE MARZO 2017
No podrá realizar la auditoría inicial en base a esa versión de la norma, por lo que se certificará contra la ISO 14001:2004 y tendrá que hacer la transición posteriormente	Podrá elegir si realizar la auditoría contra una versión u otra. Si se realiza contra la versión 2004, deberá realizar posteriormente la transición	Toda auditoría inicial se realizará conforme a ISO 14001:2015 ya que en Septiembre de 2018 finaliza el plazo de transición.

Para la transición de la certificación ISO 14001:2004 a la ISO 14001:2015 se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

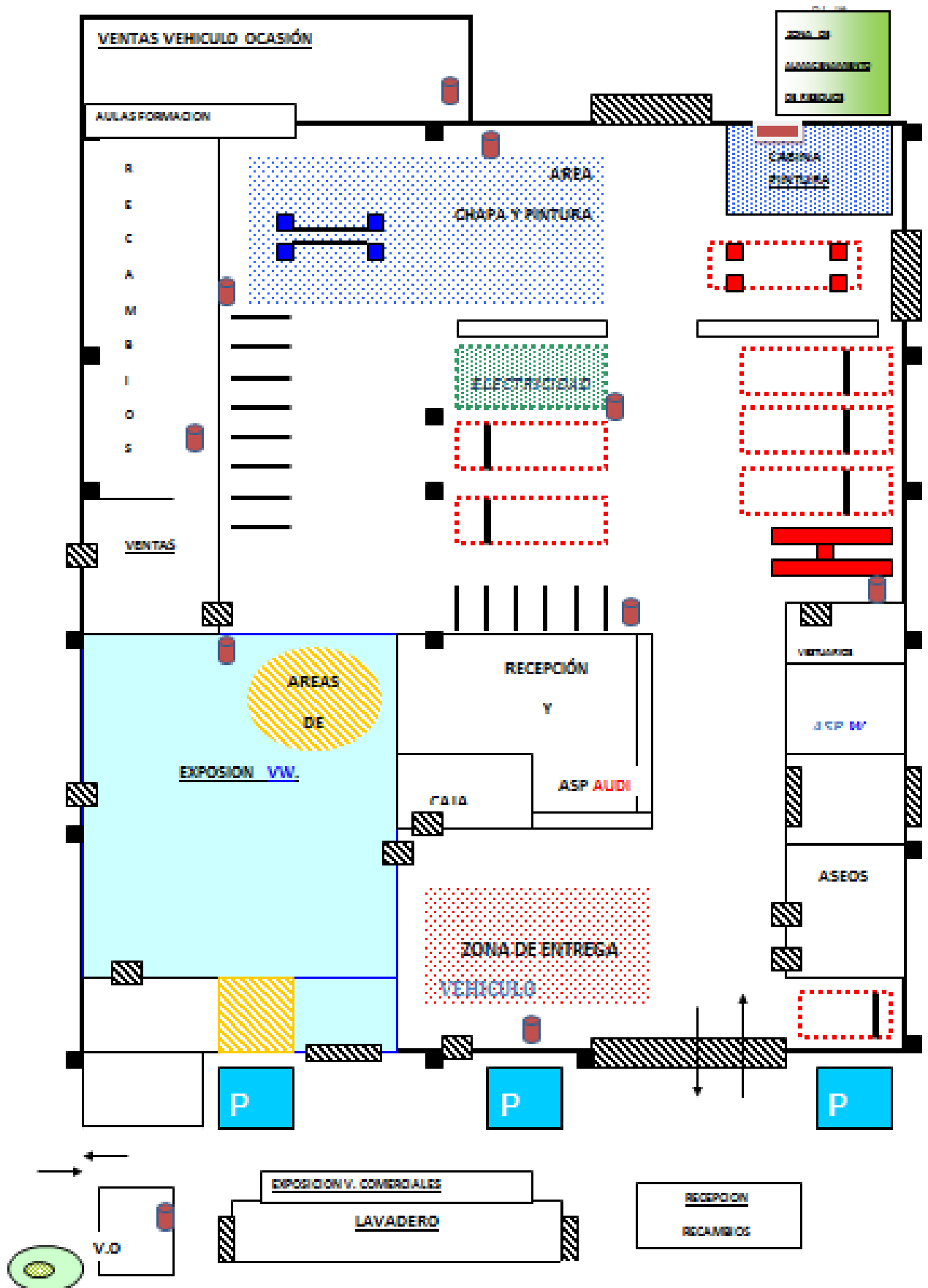
- Hasta la aparición del borrador final es muy aventurado realizar cambios.
- Con la aparición del borrador final y la publicación de la norma se deben identificar los cambios que afecten al sistema de gestión ambiental implantado.
- Adaptar los cambios a la organización y sistema documental actual, de forma interna o a través de asesoramiento externo.
- Contactar con una empresa acreditada para realizar la auditoría de transición, generalmente coincidiendo con la renovación del certificado y antes de Septiembre 2018.

La siguiente tabla muestra documentos que son obligatorios y comunes para ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001

Documentos obligatorios	ISO 9001	ISO 14001	OSHAS 18001
Definir Alcance	X	X	X
Manual	X		
Política	X	X	X
Procedimiento Control de documentos	X	X	X
Procedimiento Control de Registros	X	X	X
Procedimiento Auditorías Internas	X	X	X
Procedimiento de incidentes			X
Procedimiento control de producto no conforme /No conformidad	X	X	X
Procedimiento acciones correctivas	X	X	X
Procedimiento acciones preventivas	X	X	X
Procedimiento Aspectos ambientales / Peligros y riesgos		X	X
Procedimiento cumplimiento legal		X	X
Objetivos, metas y programas	X*	X	X
Definir Representante de la dirección	X	X	X
Definir competencias	X	X	X
Procedimiento de formación		X	X
Procedimiento de comunicación		X	X
Procedimientos de control operacional		X	X
Procedimiento preparación y respuesta ante emergencias		X	X
Procedimiento de medición y seguimiento		X	X
Procedimiento de calibración y mantenimiento de equipos de medición			X
Procedimiento de evaluación de cumplimiento legal	X	X	X
Registro Revisión por la dirección	X	X	X

*En ISO 9001 no son explícitas las metas y los programas.

2. Plano de las instalaciones con extintores:



LEYENDA DEL CROQUIS DE LA INSTALACIÓN:

-  FOCO DE COMBUSTIÓN
-  ÁREA DE CHAPA Y PINTURA.
-  BANCADA.
-  ELEVADOR. (ÁREA DE TRABAJO)
-  ELEVADOR 3.500 Kg.
-  ÁREA DE ELECTRICIDAD DEL AUTOMÓVIL.
-  PANTÓGRAFO.
-  ÁREAS DE ESPERA.
-  ÁREA DE ENTREGA TALLER.
-  ENTRADAS, PEATONALES/ VEHÍCULOS.
-  ESTACIONAMIENTO DE VEHÍCULOS.
-  PARKING DE CLIENTES.
-  ZONA VERDE.
-  ZONA RECICLADO.
-  EXTINTOR
- ALMACÉN DE RECAMBIOS.
- CAJA.
- RECEPCIONES/ ASP. (ASESORES DE SERVICIO).
- OFICINAS.
- ASEOS.
- LAVADERO Y EXPOSICIÓN DE VEHÍCULOS COMERCIALES.
- ZONA DE RECEPCIÓN DE RECAMBIOS.
- EXPOSICIÓN VEHÍCULOS DE OCASIÓN Y AULAS FORMACIÓN.

3. Documento “Informe Preliminar de Situación del Suelo” a presentar ante el INAGA



Anexo 8

**INFORME PRELIMINAR DE SITUACION
1. DATOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD**

1.1. DATOS DE LA EMPRESA			
N.I.F.:			
Razón social:			
Dirección:			
Código Postal:			
Provincia:			
Municipio:			
Dirección Web:			
Correo electrónico:			
Domicilio a efecto de notificaciones:			
Provincia:		Municipio:	Código postal:
1.2. DATOS DEL CENTRO			
Denominación:			
Dirección:			
Código Postal:			
Provincia:			
Municipio:			
Teléfono:		Fax:	
Correo electrónico:			
Persona de contacto:			
Dirección de contacto:			
Domicilio a efecto de notificaciones:			
Provincia:		Municipio:	Código postal:
1.3. OTROS DATOS DE LA INSTALACIÓN			
N.I.R.I. :		C.N.A.E. :	Potencia instalada: Kw
Año inicio actividad:		Año fin actividad:	
Titular parcela:			
Titular instalación:			
Titular edificios:			
Superficie instalación: m ²		Superficie parcela: m ²	Porcentaje pavimento (%):
Número de empleados:			
Localización geográfica (UTM)		Consumo de agua:	
Coordenada X:		Red m ³ /año	
Coordenada Y:		Pozos m ³ /año	
		Otros m ³ /año	
¿Dispone de autorización de vertido?: <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO			
Tipo red saneamiento:		Sistema gestión ambiental:	
<input type="radio"/> Unica		<input type="radio"/> ISO 14000	
<input type="radio"/> Doble (industriales y resto)		<input type="radio"/> EMAS	
<input checked="" type="radio"/> Triple (industriales, pluviales y resto)		<input type="radio"/> Otros	
		<input checked="" type="radio"/> Ninguno	
Autorización Ambiental Integrada:		¿Se han realizado trabajos de caracterización de suelos en el emplazamiento?: <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	
<input type="radio"/> No está sometido			
<input type="radio"/> Está sometido y la tiene			
<input checked="" type="radio"/> Está sometido y no la tiene			
AUTORIZACION PRODUCTOR / GESTOR RESIDUOS		NUMERO DE AUTORIZACIÓN	
Productor residuos peligrosos:		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
Pequeño productor residuos peligrosos:		<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	
Gestor residuos peligrosos :		<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
Gestor residuos no peligrosos:		<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	



1.4 DATOS REGISTRALES DE LA(S) FINCA(S) EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Propietario(s) :
N.I.F.:
Referencia registral:
Referencia catastro:
Superficie (m ²) :

Propietario(s) :
N.I.F.:
Referencia registral:
Referencia catastro:
Superficie (m ²) :

Propietario(s) :
N.I.F.:
Referencia registral:
Referencia catastro:
Superficie (m ²) :

1.5 DATOS PERSONA QUE PRESENTA EL INFORME (*)

Nombre:	D.N.I. :
Apellidos:	
Dirección:	
Provincia:	Municipio:
Código Postal:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

(*) Rellenar en caso de no coincidir con el titular de la instalación

En _____ a ____ de _____ de _____

Fdo:

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero de datos de carácter personal de los **Servicios Telemáticos y SICA de la Dirección General de Calidad Ambiental** del Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente (Decreto 70/2009, de 28 de abril, del Gobierno de Aragón, modificado por Decreto 402/2011), cuya finalidad es facilitar a las empresas el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales mediante medios telemáticos, así como proporcionar acceso al público de información ambiental. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Calidad Ambiental, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición es Plaza San Pedro Nolasco, 7, 50001, de Zaragoza, lo que se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.



INFORME PRELIMINAR DE SITUACION

2. MATERIAS CONSUMIDAS (PRIMAS, SECUNDARIAS Y AUXILIARES) DE CARÁCTER PELIGROSO

2.1 DATOS GENERALES DE LA MATERIA	
C.N.B.S.:	
Denominación:	
Tipo materia: <input checked="" type="radio"/> Prima <input type="radio"/> Secundaria <input type="radio"/> Auxiliar	Estado: <input type="radio"/> Sólido <input checked="" type="radio"/> Líquido <input type="radio"/> Polvo <input type="radio"/> Pastoso <input type="radio"/> Gaseoso
Cantidad: <input checked="" type="radio"/> Kg <input type="radio"/> Tm <input type="radio"/> Litros <input type="radio"/> m3	
Número CAS:	
Fecha inicio de uso:	Fecha fin de uso:
FRASES DE RIESGO ASOCIADO A LA MATERIA, DE ACUERDO CON LA NORMATIVA DE CLASIFICACION Y ETIQUETADO DE SUSTANCIAS. (FRASES R)	

2.2. DATOS GENERICOS SOBRE EL ALMACENAMIENTO DE LA MATERIA			
Denominación:			
Fecha inicio uso del almacenamiento:		Fecha fin uso del almacenamiento:	
Tipo almacén: <input type="radio"/> En superficie <input checked="" type="radio"/> Depósito en superficie <input type="radio"/> Depósito enterrado	Tipo acceso al recinto: <input checked="" type="radio"/> Totalmente accesible <input type="radio"/> Valla <input type="radio"/> Valla y llave <input type="radio"/> Pared <input type="radio"/> Pared y llave	Tipo transporte entrada: <input type="radio"/> Camiones <input type="radio"/> Tuberías <input type="radio"/> Cinta transportadora <input type="radio"/> Carretilla <input checked="" type="radio"/> A mano	Tipo transporte salida a producción: <input checked="" type="radio"/> Camiones <input type="radio"/> Tuberías <input type="radio"/> Cinta transportadora <input type="radio"/> Carretilla <input type="radio"/> A mano

* El lugar de almacenamiento tiene una descripción general (tabla anterior) y una descripción específica en función del valor del campo Tipo de almacenamiento, que puede ser "en superficie" ó "depósitos en superficie" ó "depósitos enterrados.". Lo que se describe en tres tablas respectivas. Por lo tanto, para cada tabla 2.2 solamente una de las tablas 2.3, 2.4 o 2.5 debe ser rellenada.



2.3 ALMACENAMIENTO EN SUPERFICIE DE LA MATERIA		
Tipo protección cubiertas del almacenamiento: <input type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Toldos <input type="radio"/> Cobertizo <input type="radio"/> Nave cerrada	Presentación del material: tipo de envase <input type="radio"/> Granel <input type="radio"/> Big bag <input type="radio"/> Bidón metal o plástico <input type="radio"/> Otros envases	Tipo pavimento del almacenamiento: <input type="radio"/> Cemento <input type="radio"/> Asfalto <input type="radio"/> Otros _____ <input type="radio"/> Ninguno
Red drenajes: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="radio"/> Hacia pluviales <input type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Hacia red saneamiento externa </div> <div> <input type="radio"/> Hacia cubeto general <input type="radio"/> Hacia cubeto particular de la sup. de almacenamiento <input type="radio"/> Hacia depuradora propia </div> </div>		
Extensión: _____ m ²		Máximo volumen almacenado: _____ Tm

2.4. ALMACENAMIENTO EN DEPOSITO DE SUPERFICIE DE LA MATERIA			
Tipo de pared: <input type="radio"/> Sencilla obra <input checked="" type="radio"/> Sencilla plástico <input type="radio"/> Sencilla composite	<input type="radio"/> Sencilla acero <input type="radio"/> Doble <input type="radio"/> Otros _____	Tipo de cubeto: <input type="radio"/> Ninguno <input checked="" type="radio"/> Volumen < 100% <input type="radio"/> Volumen > 100%	Sistema recogida de pérdidas: <input checked="" type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Absorbente <input type="radio"/> Por gravedad <input type="radio"/> Bomba
Modelo depósito:			
Antigüedad depósito:		Identificación depósito:	
Capacidad del depósito: _____ m ³		¿Tratamiento anticorrosión?: <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO	
¿Control acceso depósito?: <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO		¿Control de almacenamiento depósito?: <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	

2.5 ALMACENAMIENTO EN DEPOSITO ENTERRADO DE LA MATERIA			
Tipo de pared: <input type="radio"/> Sencilla obra <input type="radio"/> Sencilla plástico <input type="radio"/> Sencilla composite <input type="radio"/> Sencilla acero <input type="radio"/> Doble <input type="radio"/> Otros _____	Tipo detector fugas: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Vapores superficie <input type="radio"/> Sondeos exteriores <input type="radio"/> Buzo <input type="radio"/> Doble pared	Dispositivo retención fugas: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Cubeto hormigón pared sencilla <input type="radio"/> Cubeto hormigón pared doble	Sistema recogida de pérdidas: <input type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Absorbente <input type="radio"/> Por gravedad <input type="radio"/> Bomba
Modelo depósito:			
Antigüedad depósito:		Identificación depósito	
Capacidad del depósito: _____ m ³		¿Tratamiento anticorrosión? <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
¿Ha sufrido alguna fuga?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		Fecha prueba estanqueidad:	

Para los almacenamientos en depósito, se rellenará una tabla por cada depósito



INFORME PRELIMINAR DE SITUACION

4. RESIDUOS GENERADOS

4.1 DATOS GENERALES DEL RESIDUO			
Denominación:			
Código L.E.R.:			
Tipo gestión: <input checked="" type="radio"/> A través de gestor externo <input type="radio"/> Autogestión		Estado: <input type="radio"/> Sólido <input checked="" type="radio"/> Líquido <input type="radio"/> Polvo <input type="radio"/> Pastoso <input type="radio"/> Gaseoso	
Componente principal:			
Cantidad anual producida: <input type="radio"/> Kg <input checked="" type="radio"/> Tm <input type="radio"/> Litros <input type="radio"/> m3			
Fecha inicio generación:		Fecha fin generación:	
4.2 DATOS GENERICOS SOBRE EL ALMACENAMIENTO DEL RESIDUO			
Denominación:			
Fecha inicio uso del almacenamiento:		Fecha fin uso del almacenamiento:	
Tipo almacén: <input checked="" type="radio"/> En superficie <input type="radio"/> Depósito en superficie <input type="radio"/> Depósito enterrado	Tipo acceso al recinto: <input checked="" type="radio"/> Totalmente accesible <input type="radio"/> Valla <input type="radio"/> Valla y llave <input type="radio"/> Pared <input type="radio"/> Pared y llave	Tipo transporte entrada: <input type="radio"/> Camiones <input type="radio"/> Tuberías <input type="radio"/> Cinta transportadora <input type="radio"/> Carretilla <input checked="" type="radio"/> A mano	Tipo transporte salida: <input checked="" type="radio"/> Camiones <input type="radio"/> Tuberías <input type="radio"/> Cinta transportadora <input type="radio"/> Carretilla <input type="radio"/> A mano
Tiempo máximo de almacenamiento: <input checked="" type="radio"/> Menos de una semana <input type="radio"/> De 1 semana a 1 mes <input type="radio"/> De 1 mes a 3 meses <input type="radio"/> De 3 meses a 6 meses <input type="radio"/> Más de 6 meses			

* El lugar de almacenamiento tiene una descripción general (tabla anterior) y una descripción específica en función del valor del campo Tipo de almacenamiento, que puede ser "en superficie" ó "depósitos en superficie" ó "depósitos enterrados.". Lo que se describe en tres tablas respectivas. Por lo tanto, para cada tabla 4.2 solamente una de las tablas 4.3, 4.4 o 4.5 debe ser rellenada.



4.3 ALMACENAMIENTO EN SUPERFICIE DEL RESIDUO	
Tipo protección cubiertas del almacenamiento: <input checked="" type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Cobertizo <input type="radio"/> Toldos <input type="radio"/> Nave cerrada	Tipo pavimento del almacenamiento: <input checked="" type="radio"/> Cemento <input type="radio"/> Otros _____ <input type="radio"/> Asfalto <input type="radio"/> Ninguno
Forma de presentación del residuo: tipo de envase: <input type="radio"/> Granel <input checked="" type="radio"/> Bidón metal o plástico <input type="radio"/> Big Bag <input type="radio"/> Otros envases	
Red drenajes: <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <input type="radio"/> Hacia pluviales <input type="radio"/> Ninguna <input checked="" type="radio"/> Hacia red saneamiento externa </div> <div style="width: 48%;"> <input type="radio"/> Hacia cubeto general <input type="radio"/> Hacia cubeto particular de la sup. de almacenamiento <input type="radio"/> Hacia depuradora propia </div> </div>	
Extensión _____ m ²	Cantidad almacenada _____ Tm

4.4 ALMACENAMIENTO EN DEPOSITO DE SUPERFICIE DEL RESIDUO			
Tipo de pared: <input type="radio"/> Sencilla obra <input type="radio"/> Sencilla acero <input type="radio"/> Sencilla plástico <input type="radio"/> Doble <input type="radio"/> Sencilla composite <input type="radio"/> Otros _____	Tipo de cubeto: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Volumen < 100% <input type="radio"/> Volumen > 100%	Sistema recogida de pérdidas: <input type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Absorbente <input type="radio"/> Por gravedad <input type="radio"/> Bomba	
Modelo depósito:			
Antigüedad depósito:		Identificación depósito	
Capacidad del depósito: _____ m ³		¿Tratamiento anticorrosión?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
¿Control acceso depósito?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		¿Control de almacenamiento depósito?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	

4.5 ALMACENAMIENTO EN DEPOSITO ENTERRADO DEL RESIDUO			
Tipo de pared: <input type="radio"/> Sencilla obra <input type="radio"/> Sencilla plástico <input type="radio"/> Sencilla composite <input type="radio"/> Sencilla acero <input type="radio"/> Doble <input type="radio"/> Otros _____	Tipo detector fugas: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Vapores superficie <input type="radio"/> Sondeos exteriores <input type="radio"/> Buzo <input type="radio"/> Doble pared	Dispositivo retención fugas: <input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Cubeto hormigón pared sencilla <input type="radio"/> Cubeto hormigón pared doble	Sistema recogida de pérdidas: <input type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Absorbente <input type="radio"/> Por gravedad <input type="radio"/> Bomba
Modelo depósito:			
Antigüedad depósito:		Identificación depósito:	
Capacidad del depósito: _____ m ³		¿Tratamiento anticorrosión?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	
¿Ha sufrido alguna fuga?: <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		Fecha prueba estanqueidad:	

Para los almacenamientos en depósito, se rellenará una tabla por cada depósito



INFORME PRELIMINAR DE SITUACION

5. AREAS PRODUCTIVAS E INSTALACIONES AUXILIARES

DATOS DEL AREA O INSTALACION AUXILIAR	
Denominación:	
Superficie: m ²	
Fecha inicio uso:	Fecha fin uso:
Descripción: <input type="radio"/> Aparcamiento de coches <input type="radio"/> Laboratorio <input type="radio"/> Depuradora <input type="radio"/> Zona de producción <input type="radio"/> Aparcamiento de máquinas <input type="radio"/> Generadores <input type="radio"/> Transformadores <input type="radio"/> Lavado máquinas <input checked="" type="radio"/> Taller <input type="radio"/> Otros _____	Red de drenaje: <input type="radio"/> Hacia pluviales <input checked="" type="radio"/> Ninguna <input type="radio"/> Hacia red saneamiento externa <input type="radio"/> Hacia cubeto general <input type="radio"/> Hacia cubeto particular de la sup. de almacenamiento <input type="radio"/> Hacia depuradora propia
Contención de vertidos: <input checked="" type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Volumen < 100% <input type="radio"/> Volumen > 100%	