

General

Periodo cubierto por su Comunicación de Progreso (COP)

De: 04/2013 a 10/2014

Declaración de apoyo continuo realizada por el Director Ejecutivo de la empresa

Mediante esta carta queremos manifestar nuestro interés en renovar nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y sus Diez principios

Al ser esencialmente una empresa de servicios estamos convencidos que el recurso humano y las buenas prácticas empresariales son la parte medular de nuestro negocio, por lo tanto para nosotros respetar e impulsar los derechos humanos, tener una política adecuada de recursos humanos y aplicar la ética y la transparencia en nuestra operación cotidiana son parte fundamental.

Por ello en abril del 2011 tomamos la determinación de adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, dando así inicio y continuidad a una serie de actividades que representan un cambio definitivo en nuestra cultura empresarial.

Siempre con el objetivo de proveer servicios de calidad basados en la mejora continua Ucalisa, S.A cuenta desde el 2010 con Un sistema de Gestión de Calidad y Medio ambiente basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 2004 que garantiza la gestión adecuada para suministrar dichos servicios y la gestión continua en la protección del medioambiente.

Durante el 2013 fomentamos entre nuestros trabajadores su derecho a la libre asociación y al afiliación a organizaciones sindicales, políticas y empresariales, evaluamos sus sugerencias .

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28



Asimismo nuestra política durante todos estos años ha establecido acciones concretas y coordinadas con nuestros trabajadores, proveedores, y clientes con el objetivo de que nuestra actividad se lleve a cabo de una manera respetuosa con la observancia de los derechos humanos, normas laborales, y medioambientales, haciendo especial hincapié en la lucha contra la corrupción

Para el 2014, el objetivo es seguir trabajando en la misma línea, continuando con la difusión de los diez principios, a toda nuestra plantilla, cliente y proveedores, así como continuar con la protección del Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto dentro como fuera de la empresa.

Por lo tanto reiteramos el compromiso expresado en el 2011, poniendo de manifiesto nuestra firme intención de seguir trabajando en la misma línea para contribuir con la meta de un país cada vez más sustentable y seguir una mejora en la defensa de los derechos humanos y laborales, protección del medioambiente y la lucha contra el soborno y la corrupción, objetivos de desarrollo de las Naciones Unidas.

UCALSA, S.A.
C/ OQUENDO, 23 - 4º
28006 MADRID - C.I.F. A-80994460
TLF: 91 781 37 80 - FAX 91 781 14 69

Manuel Ruiz Alonso
Consejero Delegado
Director-Gerente

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Principios de derechos humanos

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. (Para más información sobre los principios, haga clic aquí)

Valoración, política y objetivos

La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. en el continuo compromiso de respeto de los Derechos Humanos, no llevará a cabo negocios, con países o regímenes gubernamentales donde haya abusos de los Derechos Humanos y desigualdades motivadas por los mandatarios de dichos países.

La política de la empresa acerca de la Dignidad, Igualdad y Derechos de los Trabajadores asegura que todos los trabajadores son tratados con total respeto y dignidad. Asimismo fomentamos que tanto nuestros socios como proveedores se adhieran a las mismas prácticas y principios.

Los objetivos de la empresa son y serán el continuo respeto de todos los Derechos Humanos por ello nuestro Departamento de RRHH está trabajando en un plan de ética y valores dirigido a fomentar los valores humanos, éticos, sociales, laborales de nuestros trabajadores

Implementación

Todas las actividades y servicios prestados por la compañía se realizan en acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28



Para ello la Responsabilidad Social Corporativa está implantada en todas las acciones y servicios, lugares y puestos de trabajo desde el inicio de la compañía en 1994.

Durante el año 2013 se ha definido por la Dirección de La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. la obtención del certificado SA 8000 con el que certificar a través de una entidad internacional acreditada, que los Derechos Humanos son respetados en su totalidad. A continuación anexamos dicha declaración:

POLÍTICA SA 8000. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÉTICA

La Dirección General del Grupo UCALSA, tiene como objetivo principal la mejora continua tanto en aspectos de Calidad, Prevención y Medio Ambiente como en otros aspectos de reciente preocupación pública como puede ser la mejora de las condiciones de trabajo en los países en vía de desarrollo y el aseguramiento de la existencia de un comportamiento ético y responsable desde el punto de vista social, en todas sus actividades llevadas a cabo en sus centros de trabajo.

Aun siendo UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. una empresa cuya actividad llevada a cabo no está directamente implicada con el tipo de actividades de riesgo ético, la organización no ha querido dejar pasar la oportunidad para garantizar que mediante su Sistema de Gestión implantado según la norma SA 8000 (Social Accountability) la organización no está favoreciendo el desarrollo de aquellas actividades ilícitas y que incumplen tanto las normas éticas en las prácticas de empleo como los códigos de conducta en sus actividades llevadas a cabo.

Se ha redactado la presente Política que será la base para el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social y Ética, según la norma SA 8000 sobre comportamiento ético y responsabilidad social en UCALSA. Se informará a los Directores, Responsable del Centro y Personal del centro de trabajo de la obligatoriedad de difundir la Política en todos los estamentos de la empresa.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Los responsables de cada uno de los lugares donde haya personal de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A., se comprometerán en dar a conocerlas entre las personas a su cargo, dejando además copia de las mismas en un sitio visible y al acceso de todo el mundo que quiera conocerla.

Es por todo ello que la Dirección General de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A., asume, como deber moral y como obligación propia de sus responsabilidades, los siguientes principios:

1. Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión según la norma SA 8000.
2. Conseguir que en nuestra organización el Sistema de Gestión según la norma SA 8000 sea entendido y aplicado como un verdadero sistema de gestión de la empresa.
3. Cumplir con los requisitos legales aplicables a la organización derivados de la norma SA 8000 y los que derivan de la misma, así como los que la propia organización se imponga voluntariamente.
4. La organización acatará siempre la legislación nacional y cualquier otro derecho que le aplica. También respetará los instrumentos internacionales relacionados con la norma SA 8000 y que apliquen a la actividad de UCALSA.
5. Velar por la seguridad y por las condiciones de trabajo de todo el personal de UCALSA.
6. Realizar una correcta elección de proveedores y subcontratistas en cuanto a valores éticos y códigos de conducta humanos se refiere.

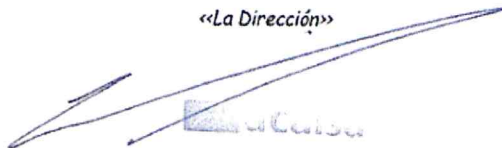

Estos son los principios sobre los que se sustenta la política en materia de Responsabilidad Social y Ética del Centro de Astorga de la empresa UCALSA.

Fecha de aprobación: 15 de marzo de 2013

Revisión: 1. Fecha de la revisión:

Firmado: Manuel Ruiz Alonso

«La Dirección»

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Todo el personal de la compañía dispone del procedimiento y herramientas con las que resolver los problemas que se puedan dar en su lugar y puesto de trabajo con respecto a sus condiciones laborales, dicho procedimiento y herramientas se han definido conjuntamente con los representantes de los trabajadores presentes en la compañía transmitiéndose en todos los centros de trabajo de manera constante, tanto la información como las revisiones constantes que de ella se haga.

Todos los proveedores con los que trabaja la compañía han comenzado a recibir la información correspondiente al compromiso que la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. tiene con la defensa e implantación de la Declaración de los Derechos Humanos en todas las actividades y servicios que presta. Así mismo, la empresa certifica que ninguno de los proveedores con los que trabaja, no incumple los principios marcados por la Declaración de los Derechos Humanos.

Todos los trabajadores de la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. trabajan bajo las condiciones marcadas por los convenios laborales específicos o colectivos definidos por las Administraciones Gubernamentales responsables de las zonas geográficas y países en los que presta las actividades y servicios.

Medición de resultados

En el periodo de referencia de este informe, la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. no ha recibido investigaciones ni ha sufrido incidentes o denuncias acerca del incumplimiento de la Declaración de los Derechos Humanos.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Principios laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación. (Para más información sobre los principios, haga clic aquí)

Valoración, política y objetivos

La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. respeta y da cumplimiento a todas las medidas implantadas para el derecho y respeto de las condiciones laborales de los trabajadores, dando cumplimiento a todos los convenios específicos y colectivos de cada una de las áreas y servicios que presta tanto de las regiones como de los países en los que está implantada.

En este sentido los convenios que nos aplican actualmente son:

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Convenio	Código Convenio
HOSTELERIA MALAGA	2900945
HOSTELERIA MURCIA	3000805
HOSTELERIA GRANADA	1800405
HOSTELERIA CORDOBA	1400355
HOSTELERIA PONTEVEDRA	3600765
HOSTELERIA LEON	2402505
HOSTELERIA BURGOS	900345
HOSTELERIA SALAMANCA	3700245
HOSTELERIA MADRID	2802085
HOSTELERIA ALBACETE	200285
HOSTELERIA BIZKAIA	4801205
HOSTELERIA ALAVA	100755
HOSTELERIA LA RIOJA	2600225
HOSTELERIA NAVARRA	3103805
HOSTELERIA VALENCIA	4601285
Residencias privadas de personas mayores y del servicio de ayuda a domicilio Estatal	9910825
HOSTELERIA ALMERIA	400365
IV ALEH - Estatal Hostelería	9910365
Comercio de alimentación de Madrid	2800715
Comercio de Cuenca	1600055

Todo el personal es informado de todos los derechos, retribuciones, beneficios y medidas implantadas para la defensa de la su seguridad y salud en el lugar y puesto de trabajo.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Implementación

La Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. realiza una revisión anual de todas las condiciones en las que se realizan los servicios y actividades con el fin de tener un continuo permanente de información acerca del estado en el que se encuentra su personal.

El personal ha elegido a sus representantes legales a través de las elecciones libres de los candidatos presentados, siendo en este momento el número de representantes de dieciocho trabajadores, con la existencia de cuatro comités de empresa en los diferentes centros de trabajo dando con ello cumplimiento a los art. Correspondientes del Estatuto de los Trabajadores.

Se ha definido, transmitido e implantado la política de seguridad y salud en el trabajo, calidad laboral y defensa del medioambiente en todos y cada uno de los centros de trabajo.

La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. ha obtenido la certificación OHSAS 18001 en el año 2008, con la que asegura a través de una certificadora internacional que las condiciones de seguridad y salud en el trabajo del personal se cumplen yendo más allá de lo que marcan las legislaciones vigentes en cada región y país en el que presta sus actividades y servicios siendo la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre la que rige las actividades de seguridad y salud en el trabajo.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Trimestralmente se realizan evaluaciones operacionales a través del Servicio de Prevención Propio de la compañía con el que se revisa el correcto estado de las condiciones laborales, de seguridad y salud y de defensa de los Derechos Humanos de sus trabajadores.

Todos los proveedores y lugares de trabajo en los que la empresa no es titular del mismo pero si presta actividades o servicios, han realizado con la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. la coordinación de actividades empresariales con las que cumplir el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales desarrollado por el Real Decreto 171 / 2004 con el que certificar que toda entidad ajena a la empresa cumple con las medidas de seguridad y salud en el trabajo.

La formación recibida por el personal de la empresa a lo largo del año 2014 en materia de seguridad y salud en el trabajo ha sido la siguiente:

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

PLAN DE FORMACION

Año: 2014

Hoja 2 de 4

Formación	Ext.	Int.	Impartido	Nº horas	Centros de trabajo y nº asistentes
<u>Mantenimiento e Inspección contra incendios</u>	X		Ambientum	40	Multiservicios - 2
<u>Mantenimiento higiénico sanitario de instalaciones de riesgo ante la legionela</u>	X		Grupo CIEF	25	Olias del Rey - 1
<u>APPC</u>	X		PREVENTIUM PREVENC. DE RIESGOS LABORAL, SA	6	Herat - 2
<u>Mantenimiento higiénico sanitario de instalaciones de riesgo ante la legionela</u>	X		Grupo CIEF	25	Olias del Rey - 1
<u>APPC</u>	X		PREVENTIUM PREVENC. DE RIESGOS LABORAL, SA	6	Salamanca - 6
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		FORMAGRUPO	6	León -
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		FORMAGRUPO	6	Córdoba - 25
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		FORMAGRUPO	6	Málaga - 12
<u>APPC</u>	X		CIFOOD	6	Murcia - 3
<u>Principios básicos en primeros auxilios y emergencias</u>		X	Servicio de Prevención Propio	1,5	4 - Centro de Tentegorra. Cartagena.
<u>Prevención de riesgos laborales en la actividad de preparación de comidas</u>		X	Servicio de Prevención Propio	1,5	9 - Centro de Santa Bárbara. Murcia
<u>Principios básicos en primeros auxilios y emergencias</u>		X	Servicio de Prevención Propio	1,5	Personal oficinas centrales de Madrid
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		PREVENTIUM PREVENC. DE RIESGOS LABORAL, SA	4	Salamanca - 7
<u>Manipulador de alimentos - E-learning</u>	X		Galileo Centro de Estudios Profesionales	20	Murcia - 3
<u>Manipulador de alimentos - Distancia</u>	X		Galileo Centro de Estudios Profesionales	25	Murcia - 4
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		Galileo Centro de Estudios Profesionales	20	Granada - 3
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		Galileo Centro de Estudios Profesionales	20	Pontevedra - 15
<u>Manipulador de alimentos</u>	X		Galileo Centro de Estudios Profesionales	20	Córdoba - 7

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Medición de resultados

La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. contrata personal sea cual sea su condición, raza o religión, habiendo en este momento un 2,27% de personal minusválido dentro de su plantilla, personal de catorce nacionalidades distintas y siendo el número de mujeres de su plantilla de doscientas cincuenta y seis por el de doscientos sesenta y ocho hombres.

En el periodo de referencia de referencia de este informe, la empresa no ha sufrido ningún incidente grave. Se adjunta informe de siniestralidad desde el 2013.

En el periodo de referencia de este informe, la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. no ha recibido investigaciones ni ha sufrido incidentes o denuncias acerca del incumplimiento de las condiciones laborales de sus trabajadores.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

A80994460 - UNION CASTELLANA DE ALIMENTACION UCALSA, S.A.
Contingencia Laboral
PERIODO: 01/04/2013 - 31/03/2014
FECHA DEL INFORME: 30/09/2014

El presente informe refleja el perfil de la siniestralidad en el periodo evaluado, así como la evolución de los diferentes indicadores.

Los datos se basan en los Partes de Accidente y Enfermedades Profesionales (1) recibidos en Mutua Universal: Partes Delt@, CoNta, IGATT y CEPROSS en el periodo solicitado y según fecha de baja médica.

(1) Incluye Enfermedades Profesionales en estudio.

DATOS DE LA PETICIÓN

GRUPO 1009 - UCALSA
 EMPRESA A80994460 - UNION CASTELLANA DE ALIMENTACION UCALSA, S.A.
 CCC
 CNAE Todos N° de trabajadores 395 Media trab.periodo de estudio según Mutua si no ha sido indicado por la empresa.

En este informe se incluyen las tipologías:

En el centro de trabajo habitual, En otro centro de trabajo, Enfermedad Profesional, En desplazamiento en su jornada laboral, In Itinere.

DATOS SINIESTRALIDAD

N° de casos

N° de bajas	21	N° de recaídas	0	N° de casos en curso	0
N° de Accidentes y Enf. Profesionales ocurridos	21	N° de Accidentes y Enf. Profesionales sin baja ocurridos	34		

Días y duración

Días de baja totales	448	Duración Media	21.33	Días perdidos periodo por casos iniciados en el periodo	447
Días perdidos periodo por casos totales en el periodo	450				

Índice de Incidencia

I.I. Total	5316.456	I.I. En Jornada	4810.127	I.I. sólo EP	0
I.I. Ministerio	0	I.I. SS - EP	0		

Índice de Frecuencia

I.F. En Jornada	27.455	I.F. Ministerio	0
-----------------	--------	-----------------	---

Accidentes y Enfermedades Profesionales

Por tipología	Enfermedad profesional	In itinere	En jornada de trabajo	En centro de trabajo habitual	En otro centro de trabajo	En desplazamiento						
	0	2	19	17	0	2						
Por gravedad	Leve	Grave	Muy grave	Fallecimiento								
	21	0	0	0								
Por edad	16-17	18-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	65 y >65
	0	0	0	3	1	3	5	3	3	3	0	0
Por género	Hombres	Mujeres										
	6	15										
Por tramos de duración en días	1-3	4-15	16-30	31-90	91-180	181-365	365-545	>545				
	0	12	3	6	0	0	0	0				

Accidentes

Nº de accidentes	21	Nº de accidentes en jornada de trabajo						19	Nº de accidentes de tráfico					1
Nº accidentes en jornada de trabajo por meses	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo		
	4	0	1	1	0	0	1	1	2	3	3	3		
Nº accidentes in itinere por meses	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo		
	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		
Nº accidentes por día de la semana	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo							
	5	4	3	2	4	2	1							
Nº de accidentes por hora del día	Entre 00-02	Entre 02-04	Entre 04-06	Entre 06-08	Entre 08-10	Entre 10-12	Entre 12-14	Entre 14-16	Entre 16-18	Entre 18-20	Entre 20-22	Entre 22-24		
	0	0	0	0	4	5	5	2	1	1	1	2		
Nº de accidentes por hora de trabajo	1ª-2ª	3ª-4ª	5ª-6ª	7ª-8ª	9ª-10ª	11ª-12ª	13ª-14ª	15ª-16ª	17ª-18ª	19ª-20ª	21ª-22ª	23ª-24ª	In itinere - Al ir al trabajo	In itinere - Al volver del trabajo
	5	8	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0

Nº accidentes en jornada de trabajo por descripción de la lesión	Heridas y lesiones superficiales	5
	Fracturas de huesos	0
	Dislocaciones, esguinces y torceduras	12
	Amputaciones traumáticas, pérdidas de partes del cuerpo	0
	Conmoción y lesiones internas	0
	Quemaduras, escaldaduras y congelación	0
	Envenenamientos e infecciones	0
	Ahogamiento y asfixia	0
	Efectos de ruido, la vibración y la presión	0
	Efectos de las temperaturas extremas, la luz y la radiación	0
	Daños psicológicos, choques traumáticos	0
	Lesiones múltiples	0
	Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	0
	Otras lesiones especificadas no incluidas en otros apartados	0
	Tipo de lesión desconocida o sin especificar	2
	Nº accidentes en jornada de trabajo por parte del cuerpo lesionada	Cabeza
Cuello		1
Espalda, incluida la columna y las vértebras dorsolumbares		2
Tronco y órganos		0
Extremidades superiores		7
Extremidades inferiores		8
Todo el cuerpo y múltiples partes		0
Otras partes del cuerpo afectadas, no mencionadas anteriormente		1
Nº accidentes en jornada de trabajo por forma de contacto-modalidad de la lesión	Contacto eléctrico con fuego, temperaturas o sustancias peligrosas	0
	Ahogamiento, quedar sepultado, quedar envuelto	0
	Golpe contra un objeto inmóvil, trabajador en movimiento	3
	Choque o golpe contra un objeto en movimiento, colisión	0
	Contacto con Agente material cortante, punzante, duro	1
	Quedar atrapado, ser aplastado, sufrir una amputación	1
	Sobreesfuerzo, trauma psíquico, radiaciones, ruido, etc	14
	Morderuras, patadas, etc. (de animales o personas)	0
	Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas	0
Ninguna información	0	
Nº accidentes en jornada de trabajo por aparato o agente material causante	Elementos de edificios, de construcciones - puertas, paredes, ventanas, etc	2
	Partes de un edificio fijas en altura (tejadós, aberturas...)	1
	Excavaciones, zanjas, pozos, fosas, escarpaduras, zanjas de garajes	0
	Dispositivos distribución de materia, de alimentación, canalizaciones fijos	1
	Motores, generadores de energía (térmica, eléctrica, de radiación)	0
	Herramientas manuales sin motor para serrar	1
	Herramientas mecánicas manuales para serrar	0
	Herramientas manuales sin especificar motorización para serrar	0
	Máquinas portátiles/móviles de extracción y trabajos del suelo, minas, obras	1
	Máquinas fijas para extracción y trabajo del suelo	0
	Transportadores fijos, equipos y sistemas de transporte continuo	4
	Vehículos pesados: camiones de carga pesada, autobuses y autocares	0
	Vehículos sobre raíles, incluso monorraíles suspendidos: carga	0
	Materiales de construcción grandes y pequeños: prefabricados, ladrillos etc.	0
	Materias - cáusticas, corrosivas (sólidas, líquidas o gaseosas)	3
	Dispositivos de protección - sobre máquina	0
	Mobiliario	0
	Humanos, seres vivos, árboles, plantas, cultivos	2
	Residuos en grandes cantidades - de materias, productos, materiales, objetos	0
	Fenómenos físicos - ruido, radiación natural, luz, arco eléctrico, presión	1
Otros agentes materiales no citados en esta clasificación	0	
Ningún agente material	3	
Nº de accidentes en jornada de trabajo según desviación	Desviación por problema eléctrico, explosión, fuego	0
	Desviación por desbordamiento, vuelco, escape, derrame, emanación	0
	Rotura, estallido, deslizamiento, caída, derrumbamiento de Agente material	0
	Pérdida de control total o parcial de equipos de trabajo o materiales	2
	Caída de personas - Resbalón o tropezón con caída	5
	Movimiento del cuerpo sin esfuerzo físico añadido	4
	Movimiento del cuerpo como consecuencia de o con esfuerzo físico	5
	Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia	1
	Otra desviación no codificada en esta clasificación	0
	Ninguna información	2

Principios medioambientales

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. (Para más información sobre los principios, haga clic aquí)

Valoración, política y objetivos

La empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. ha definido, transmitido e implantado la política de seguridad y salud en el trabajo, calidad labora y defensa del medioambiente en todos y cada uno de los centros de trabajo.

Se definen objetivos anualmente con los que realizar una correcta defensa del medioambiente en todos los servicios y actividades que presta la empresa en todos los lugares de trabajo.

* Evaluación del efecto medioambiental y su impacto en Ucalisa, S.A

En relación a este punto, UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. controla los consumos de los recursos naturales como energía eléctrica, agua, papel, productos químicos usados en aquellos centros de titularidad propia.

Para las actividades realizadas en centros clientes, no tiene control de los recursos naturales como energía eléctrica y agua ya que depende de los titulares de dichos centros. El hecho de generar más residuos depende directamente del número de usuarios / cliente que haga uso del servicio y no depende de la directa realización de las actividades por parte del personal de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A., es decir, las cantidades de R.S.U. o asimilados que se generen en las preparaciones de las comidas no dependerán de la buena o mala praxis del personal

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

de la empresa en la realización de su actividad sino que dependerán del mayor o menor número de comensales que acudan a los comedores de los centros del Ejército de Tierra, si bien es verdad que se tiene en cuenta que una mala praxis por parte del personal puede ocasionar una mayor utilización de materia prima y por lo tanto una adquisición de más productos y sus consiguientes embalajes que derivarán en una mayor generación de R.S.U. o asimilados.

De hecho, es significativo el descenso en el consumo de unidades de productos de limpieza, bobinas de papel y demás consumibles que se utilizan en las cocinas de los centros del Ejército de Tierra a partir del segundo semestre del año 2012, cuando se modificaron las condiciones del contrato que se tenía con el Ministerio de Defensa para la prestación el servicio de comidas preparadas. Así mismo, las cantidades de R.S.U. o asimilados a partir de dicha fecha, se redujeron en unos niveles muy significativos.

Se han comenzado a tener en cuenta aspectos ambientales indirectos y que si son responsabilidad de UCALSA S.A. debido a que vienen por parte de los proveedores que la empresa tiene subcontratadas para la realización de determinadas actuaciones o aquellos aspectos ambientales que pueden afectar a la empresa debidos a una mala praxis por parte de los clientes y que tenga responsabilidad directa en la valoración ambiental que se tenga de la empresa por parte de los responsables ambientales de cada uno de los clientes.

Dichos aspectos ambientales indirectos se han incluido en el listado de evaluación que utiliza la empresa y se evaluarán con el resto de aspectos ambientales ya definidos, a principios del año 2013 y siguiendo con la evaluación periódica que se hace de ellos.

En cuanto a su comportamiento ambiental también controla y gestiona adecuadamente sus residuos peligrosos y no peligrosos, no vierte aguas contaminadas a la red de alcantarillado salvo las derivadas del uso de sanitarios y las actividades de limpieza.

La empresa no dispone de equipos susceptibles de emitir ruidos que superen los límites reglamentarios, etc.

La gestión de los residuos peligrosos se ha comenzado a realizar segregando los envases de productos que han contenido algún producto peligroso en cada centro de

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

trabajo, los fluorescentes o bien son llevados a un punto limpio o son retirados por el proveedor los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que se pudieran producir se gestionarían en un punto limpio, los envases peligrosos generados en las actividades son recogidos por un operador autorizado así como los tóners de las impresoras.

Con respecto a este residuo, se ha producido un cambio a partir del mes de julio del año 2012. El proveedor / gestor que realizaba la recogida de los tóners en las oficinas tanto de Madrid como de Tarancón ha dejado de pasar a recogerlos debido los recortes presupuestarios que han tenido que aplicar por la reducción que han sufrido en sus ventas debido a la crisis económica actual en la que estamos inmersos. Se han iniciado contactos con los diferentes gestores autorizados que hemos localizado y que puedan actuar en ambas provincias, Madrid y Cuenca, y se está en el momento de realización de este informe en plena negociación de precios y servicios que pueden prestar a UCALSA S.A. con el fin de evaluar la viabilidad de cada uno de ellos y concluir que gestor es el que más le conviene a la empresa.

Mientras tanto los tóners vacíos se están almacenando en los almacenes de las oficinas con el fin de poder retirarlos correctamente con el gestor elegido finalmente.

El contrato con el gestor GESMA se ha ampliado a todos los nuevos centros de trabajo en los que se generan residuos peligrosos en la actividad de catering de colectividades.

Así mismo, dicho gestor ha comenzado la recogida de envases de residuos peligrosos en las instalaciones del TLP – Base Los Llanos en las que se prestan las actividades de limpieza.

Los datos obtenidos a lo largo del año 2013 en el tratamiento de los residuos peligrosos gestionado por GESMA son los siguientes:

Con respecto a la recogida del residuo de aceite usado que se genera en las cocinas en las que se realiza la actividad de catering de colectividades, tras la firma del convenio de colaboración entre UCALSA S.A. y BIONOR, los datos reflejados en kilos son los siguientes a lo largo del año 2013:

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Codigo Bionor	Explotación	Dirección	Poblacion	Nombre Recogedor	Nº Mes de recogida	kg
UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	1	60
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	1	170
UCA-21	Ac. Tentegorra, Cartagena	Ctra. Tentegorra – 30205 – Cartagena – Murcia.	CARTAGENA	RECECO	1	30
UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	1	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	1	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	1	100
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	ROGRASA	1	60
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	2	60
UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	2	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	2	40
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	2	120
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	3	100
UCA-21	Ac. Tentegorra, Cartagena	Ctra. Tentegorra – 30205 – Cartagena – Murcia.	CARTAGENA	RECECO	3	20
UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	3	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	3	20
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	3	160

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	4	200
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	4	50
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	4	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	4	140
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	ROGRASA	4	20
UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	5	0
UCA-8	Base Conde de Gazola, León	El Ferral de Bernesga – 24010 - León.	LEON	ECOGESTIÓN DEL NORTE	5	0
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	5	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	5	80
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	ROGRASA	5	20
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	6	100
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	6	60
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	ROGRASA	6	60
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	CORDOBA	8	20
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	CORDOBA	10	160
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cocina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ALMERIA	11	60

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

UCA-25	ACUARTELAMIENTO CERVANTES	AVDA PULIANAS S/N	GRANADA	GRANADA	11	50
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	CORDOBA	11	300
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIO SA DE CORDOBA	CORDOBA	11	80

La retirada de tóners y demás consumibles de las fotocopiadoras ha tenido los siguientes resultados de recogidas del año 2013:

En Oquendo dos recogidas de Ricoh:

-17/10/2013: 23,8 kilos

-17/12/2013: 19 kilos

Durante el año 2013 no se han realizado recogidas de consumibles de las fotocopiadoras en las instalaciones de Tarancón.

Con respecto a las actividades para dar cumplimiento a los requisitos legales en materia medioambiental en el Destacamento de Herat, se cumple con la segregación dentro de la base por parte de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. pero en función del responsable veterinario de cada uno de los reemplazos, se plantean problemas acerca de seguir o no seguir realizando dicha actividad.

A continuación se presentan las tablas de control de consumos y residuos de aquello que es objetivable y se puede controlar con datos.

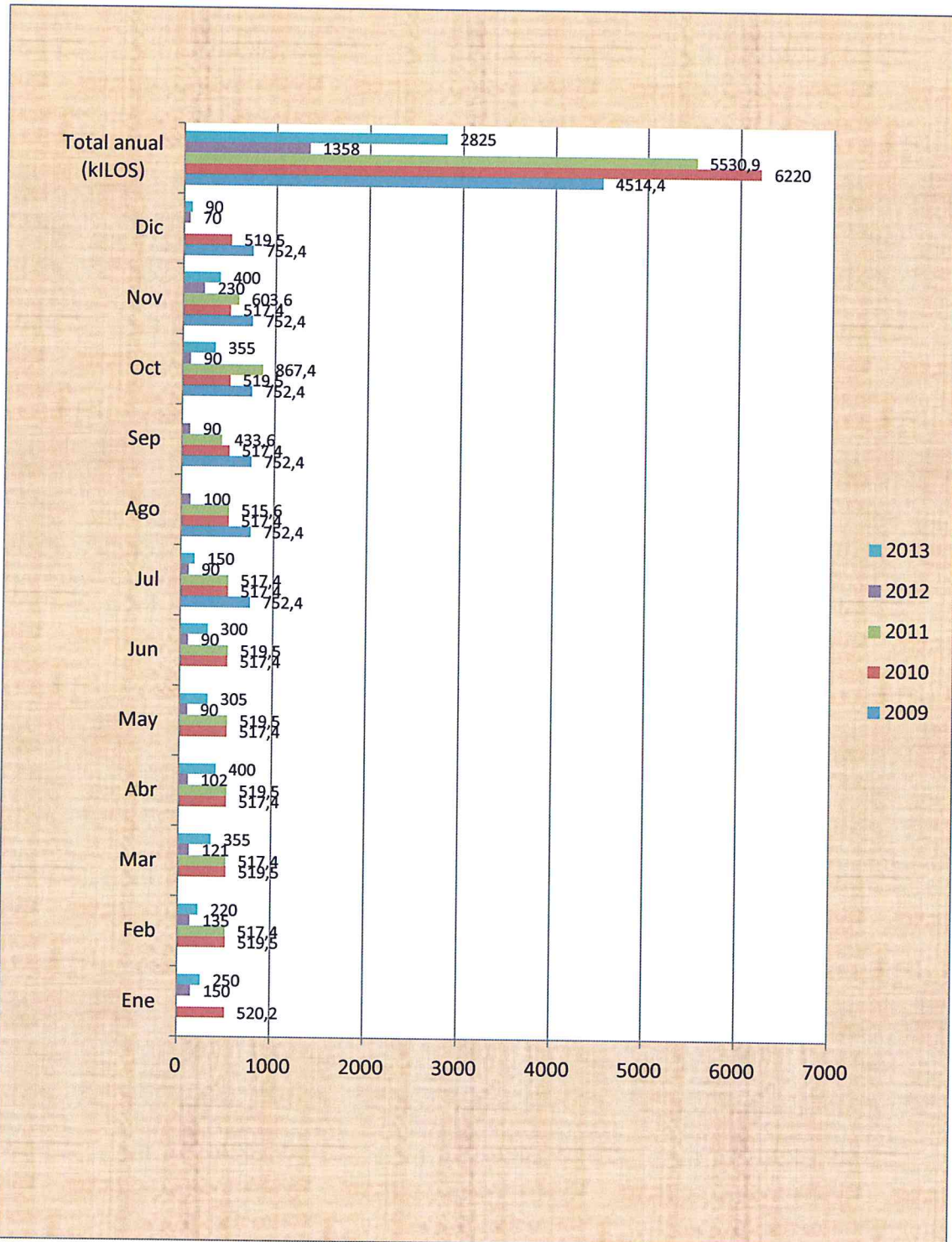
Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Esta primera tala es un resumen de los kilos de papel consumidos.



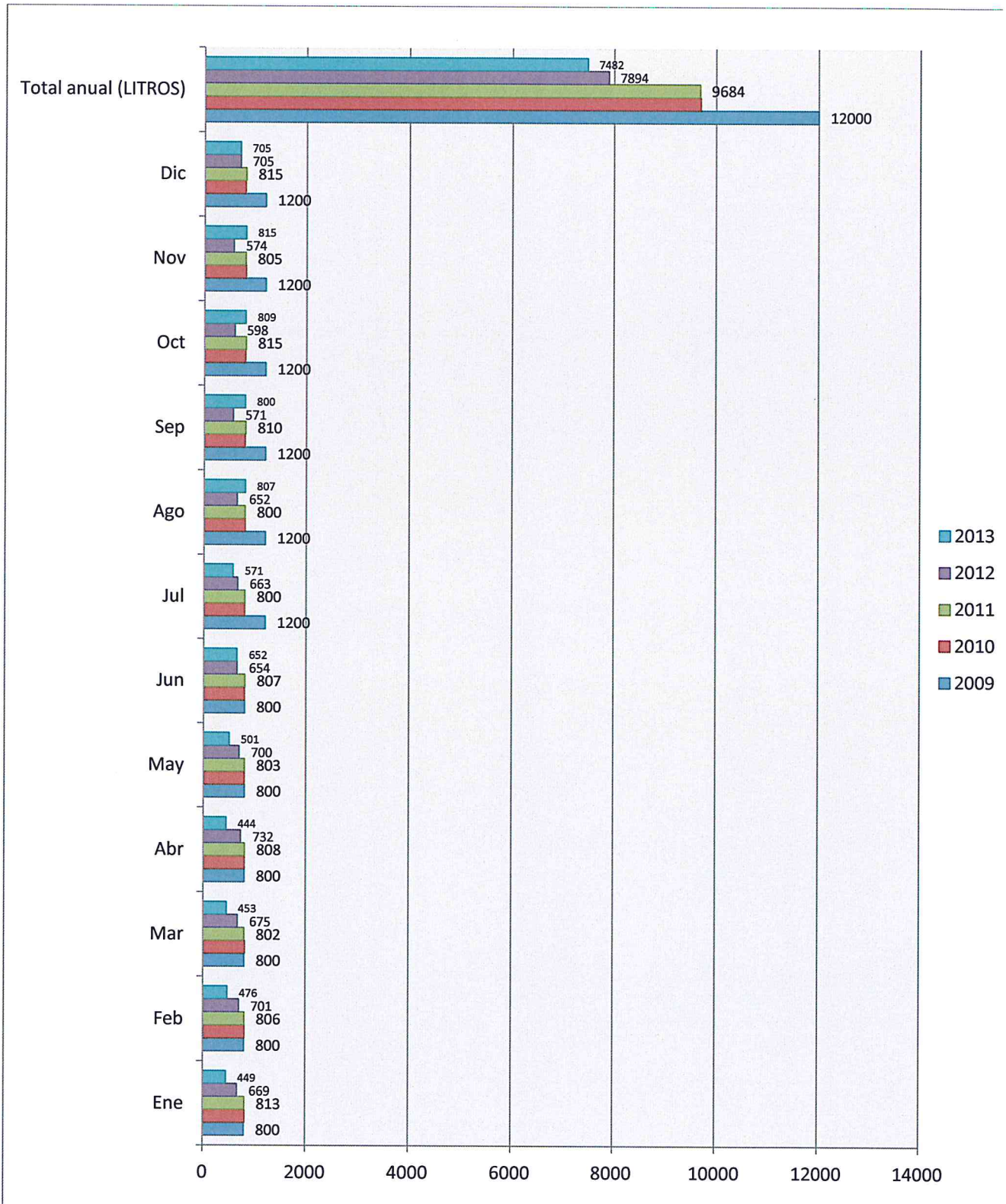
Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
 T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
 T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Tabla de control del aceite consumido.



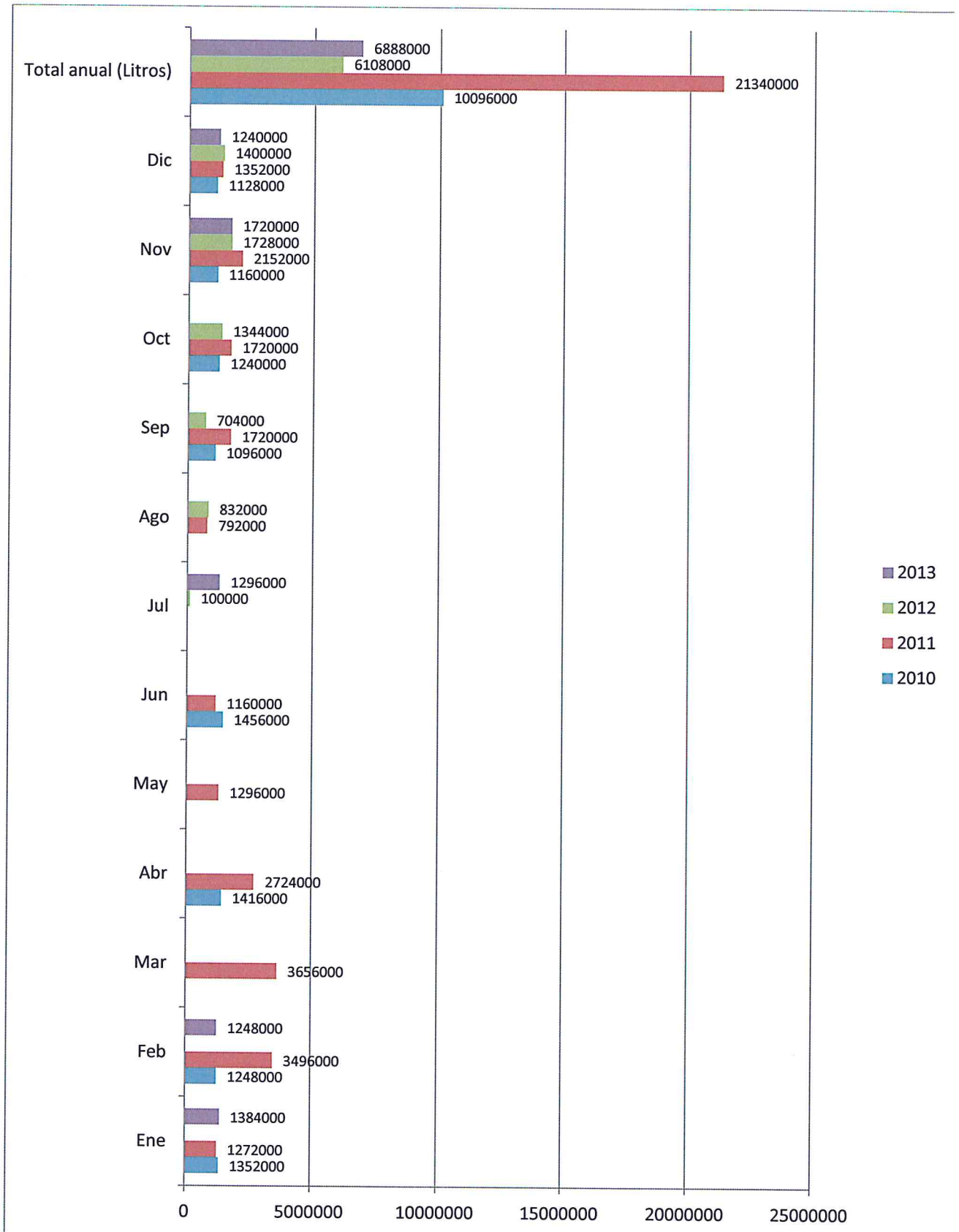
Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Tabla control lodos depuradora



Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Aún así, dentro de las limitaciones que se tienen para realizar un correcto control de los residuos que se generan, sin poder segregarlos, si se controlan las entradas de todo lo generado en la realización de las actividades y por lo tanto si se controla todo el residuo que sale del Destacamento a través de los registros gestionados por UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. aunque estos residuos sean los generados a nivel general por todo el personal presente en el Destacamento.

Con respecto a los datos cuantificables acerca de los consumos generados y los residuos producidos, hay identificación de los mismos en los cuadros resumen de cada uno de los centros y actividades incluidas en el alcance de la certificación. Como se ha señalado anteriormente, las cantidades de los residuos generados en los centros en los que se realizan las actividades de comidas preparadas están en consonancia directa con los consumidores o usuarios del servicio y por lo tanto, al haberse reducido el número de comensales de manera considerable en dichos centros desde julio del presente año, tanto las cantidades de residuos como de consumibles utilizados ha descendido notablemente.

Los datos cuantitativos del desempeño ambiental de la organización con respecto a la implantación del sistema de gestión medioambiental se desarrollan en todas y cada una de las tablas de control de consumos y residuos de las actividades y centros incluidos en el alcance del certificado que se revisan mensualmente.

El desempeño ambiental de la compañía a lo largo del año 2013 en todas las actividades incluidas en el alcance del certificado ambiental, se valora en función de los consumos de los aspectos ambientales significativos que se han evaluado para las mismas debido a la naturaleza de las actividades. Los datos se pueden desglosar de la siguiente manera:

.- Actividad de catering:

Desempeño ambiental generado de los consumos de plásticos y papel debido a que son los datos más significativos que se tienen de la actividad de catering para poder realizar una cuantificación del mismo.

.- Consumos de plástico.

El consumo de plástico que se genera en la realización de las actividades de catering se agrupa en:

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

- Envases de plástico que contienen los diferentes productos de limpieza y materias primas con las que se realizan las comidas preparadas.
- Bolsas de plástico en las que se introducen los residuos orgánicos y demás residuos que se generan en la actividad.

- Consumo de papel.

El consumo de papel se genera en el uso de bobinas de papel que se utilizan en el interior de las cocinas para las tareas de limpieza, secado y actividades complementarias.

Los datos mensuales de la zona noroeste son los siguientes:

- Centro de Astorga:

Se ha comenzado a realizar una nueva valoración de los residuos generados debido a que la implantación de los contenedores propios para la gestión directa de los residuos con el operador único se comenzará en este centro. Se comenzarán a gestionar de manera integral todos los residuos generados. No se han desarrollado los resultados de la gestión realizada debido a que a fecha de realización de este informe se estaban cotejando los datos obtenidos por dicho sistema integral de gestión de residuos.

- Centro de Córdoba:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 2 ud de garrafas de 25 litros, 2 ud de garrafas de 10 litros y 20 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1000 bolsas de 35x110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

12 bobinas de 500 mts en el año 2013.

6 bobinas de 210 mts en el año 2013.

- Centro de Almería:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 5 ud de garrafas de 25 litros, 5 ud de garrafas de 10 litros y 20 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1200 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

3 bobinas de 500 mts en el año 2013.

8 bobinas de 144 mts

- Centro de Murcia:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 5 ud de garrafas de 25 litros, 4 ud de garrafas de 10 litros y 26 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1800 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

2 bobinas de 450 mts en el año 2013.

2 bobinas de 144 mts en el año 2013

- Centro de Cartagena:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 2 ud de garrafas de 25 litros, 2 ud de garrafas de 10 litros y 5 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1200 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

2 bobinas de 450 mts en el año 2013.

3 bobinas de 161 mts en el año 2013.

En la mayoría de los centros los residuos generados se mantenían en los mismos números que el año 2012 debido a que la actividad se mantuvo en los mismos números de comensales y por lo tanto en los mismos números de materia utilizada.

A lo largo de todo el año 2013 se han mantenido en niveles similares a los del 2012 los consumos generados en las actividades que se realizan en el destacamento Camp Arena, por lo tanto la implantación de las medidas / guías medioambientales así

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

como la concienciación del personal en el correcto uso de todos los equipos de trabajo así como de los productos es el adecuado ya que se había conseguido reducir con respecto a los años anteriores, el hecho de haberse estabilizado tanto el número de personal militar en la base como la realización de todos los servicios hace que la reducción de consumos y residuos desde los últimos datos sea muy complicada de llevar a cabo.

Para la actividad de suministros, el desempeño ambiental que se ha podido evaluar debido a la poca actividad que se está realizando en el centro de trabajo en el que está implantado el sistema, ha sido del control de contenedores de 700 litros de capacidad de papel, cartón y film que se llenaron periódicamente durante el año 2013, desde febrero a diciembre.

La cantidad de contenedores fue de:

Marzo: 3. Abril: 2. Mayo: 3. Junio: 4. Agosto: 3. Septiembre: 5. Octubre: 4. Noviembre: 4. Diciembre: 3.

El vehículo utilizado desde julio del año 2013 ha sido el de la empresa EIS Marítimo por lo que el control del combustible que se había marcado como objetivo y como uno de los aspectos medioambientales a controlar, tuvo que abandonarse y por lo tanto el desempeño medioambiental se centró en el control de los residuos de papel, cartón y film que se generaron.

Se debe continuar con la línea marcada a lo largo del año 2013 con el fin de que la implantación del sistema de gestión medioambiental siga mejorando tal y como está presente en el espíritu de la norma y en la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

*** Política de la compañía sobre temas relacionados al medio ambiente, incluida la prevención y la gestión de los riesgos medioambientales.**

*** Política que requiera a los asociados y proveedores comerciales a adherirse a los principios medioambientales y compromiso con la política de Ucalsa**

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PREVENCIÓN, CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La Dirección General del Grupo UCALSA, preocupada por la vida, la salud, el bienestar, la integridad de todos los componentes de la Empresa, el cumplimiento de los requisitos de calidad necesarios para la adecuada realización de actividades y servicios, la prevención de la contaminación ambiental, el fomento, la inculcación y la consecución de un adecuado comportamiento ambiental de las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella e intentando que el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales y el Sistema de Calidad y Medioambiente sean entendidos y aplicados como verdaderos sistemas de gestión de la empresa, declara que para conseguirlo:

Se ha redactado la Política de Prevención de Riesgos Laborales y la Política de Calidad y Medioambiente que serán la base para el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales y del Sistema de Calidad y Medioambiente en el Grupo UCALSA. Se informará a los Directores de los diferentes Departamentos, Jefes de Servicio, Coordinadores y Personal de los Centros de Trabajo de la obligatoriedad de difundir las Políticas en todos los estamentos de la empresa.

Los responsables de cada uno de los lugares donde haya personal del Grupo UCALSA se comprometerán en dar a conocerlas entre las personas a su cargo, dejando además copia de las mismas en un sitio visible y al acceso de todo el mundo que quiera conocerla.

Fecha de aprobación: Trece de noviembre de dos mil siete

Revisión: 7. Fecha de la revisión: 15/01/2013

<<La Dirección>>



Firmado: Manuel Ruiz Alonso

POLÍTICA DE PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES DEL GRUPO UCALSA S.A.

La Dirección General del Grupo UCALSA., preocupada por la vida, la salud, el bienestar y la integridad de todos sus componentes, cuya protección es una acción fundamental de la gestión empresarial, asume, como deber moral y como obligación propia de sus responsabilidades, **tres compromisos**:

- Ejercer el liderazgo en la observancia de una conducta que asegure y favorezca la seguridad y la salud de todos los trabajadores, de los bienes de la empresa y de su entorno, sirviendo así de ejemplo en el cumplimiento de una obligación que corresponda también a todos los que trabajan en la organización.
- Mejorar continuamente en el desempeño del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales por reducir al mínimo posible las enfermedades laborales, los accidentes y los incidentes ocurridos con motivo de la actividad de la empresa, siendo este compromiso, a su vez, el **primer objetivo** del Grupo UCALSA, pues es el más garante de la consecución de esta Política.
- Cumplir, y en la medida de lo posible superar, la legislación de Prevención de Riesgos Laborales vigente y aplicable a la actividad de la organización, los requisitos que se suscriban con otras entidades y las disposiciones que asuma la empresa como vinculantes en pro de la seguridad y la salud de los trabajadores.

El Grupo UCALSA, basa la adecuación de su sistema de gestión preventivo en la identificación, la evaluación y el control de los riesgos que afectan a los servicios que se dan en los distintos centros de trabajo; dichos servicios son:

- La logística, el envasado y la distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas (incluido el servicio de comida a domicilio), droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las FFAA Españolas.
- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de comida a domicilio de ayuntamientos en el territorio nacional.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión de residencias de la tercera edad en el territorio nacional.

La responsabilidad en el ejercicio de la prevención de riesgos alcanza a todos los niveles y a todo el personal de la organización, debiendo ejercerse con la seriedad, firmeza, dedicación y competencia con que se realiza cualquier otra función, y partiendo de este comportamiento, cada persona, dentro de su nivel de jerarquía, tiene la obligación de crear, mediante su ejemplo personal, la conciencia y el ambiente por el que todos y cada uno de los trabajadores compartan la preocupación por su propia seguridad y la de sus compañeros.

Dicha responsabilidad afectará también a aquellas entidades relacionadas profesionalmente con el Grupo UCALSA con las que se coordinará para el correcto funcionamiento en materia preventiva.

El Grupo UCALSA se compromete a difundir entre todos los miembros de su organización la política preventiva con el afán de aumentar día a día la vigilancia de la salud, el bienestar y la integridad de todos los componentes de sus Empresas.

«La Dirección»


Firmado: Manuel Ruiz Alonso
Revisión: 7. Fecha de la revisión: 15/01/2013

POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La Dirección General del Grupo UCALSA, preocupada por el cumplimiento de los requisitos de calidad necesarios para la adecuada realización de actividades y servicios así como por la prevención de la contaminación ambiental, el fomento, la inculcación y la consecución de un adecuado comportamiento ambiental de las personas que trabajan en la organización o en nombre de ella, ha definido los siguientes principios:

- 1.- Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Calidad y Medioambiente
- 2.- Lograr los mayores niveles de satisfacción de nuestros clientes y conseguir la fidelidad de los mismos.
- 3.- Conseguir que en nuestra organización el Sistema de Calidad y Medioambiente sea entendido y aplicado como un verdadero sistema de gestión de la empresa.
- 4.- Fomentar, inculcar y conseguir un adecuado comportamiento ambiental de las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella.
- 5.- Prevenir la contaminación ambiental en los trabajos y actuaciones desarrolladas por la organización.
- 6.- Cumplir con los requisitos legales aplicables a la organización, tanto en las áreas de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, etc. Así como otros que la organización pudiera suscribir de forma voluntaria.

Con esta Política de Calidad y Medioambiente pretendemos gestionar nuestro trabajo de tal forma que garanticemos la satisfacción de nuestros clientes y ofrecerles las mayores cuotas de calidad en los distintos centros donde el Grupo UCALSA, desempeña sus actividades que en la vertiente de calidad, son las siguientes:

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La gestión de centros residenciales para la tercera edad.
- La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación.

Esta Política, en su vertiente ambiental se desarrolla para las actividades siguientes:

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción.

La Dirección y todos nuestros empleados queremos conseguir una constante mejora de la calidad de nuestros servicios y para ellos nos comprometemos a:

- Cumplir con los requisitos especificados por nuestros clientes y, en especial, con la legislación y normativa vigente.
- Detectar y corregir nuestros errores y evitando su aparición, para obtener un nivel de excelencia en nuestro trabajo.
- Informar de los problemas que detectemos, sugiriendo y aplicando mejoras.
- Realizar un seguimiento de evaluación que oriente a correcciones e innovaciones sucesivas
- Velar por el saneamiento constante del sistema administrativo-financiero de nuestra empresa
- Dotar a la empresa de los recursos humanos y técnicos para asegurar la calidad en la prestación de los servicios según los requisitos establecidos.
- Crear un ambiente de trabajo favorable a la promoción de la calidad en el seno de la empresa, formando y motivando al personal en relación con la calidad y el trabajo en equipo, que permita desarrollo profesional y personal de todos sus miembros y la consecución de la calidad requerida.
- Asegurar la revisión continua del sistema de gestión de la calidad, a través de la realización de auditorías internas de calidad, que permitan una revisión crítica y faciliten la mejora del mismo.
- Difundir entre todos miembros de la organización la política de calidad.
- Prevenir, reducir y minimizar todo tipo de contaminación al medio procedente de nuestras actuaciones.

«La Dirección»

Firmado: Manuel Ruiz Alonso. Revisión: 7. Fecha de la revisión: 15/01/2013

*** Objetivos específicos en el área de medio ambiente para el año que entra.**

(anexamos objetivos y seguimiento de los mismos)

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

OBJETIVO Nº 1 / 14 – RESTAURACIÓN

.- OBJETIVO

Reducción del consumo de bobinas de papel para la realización de las actividades de restauración en un 5%.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento restauración.
- Responsables de la gestión de restauración en cada uno de los centros en los que se realiza la actividad.

.- RECURSOS

- **Humanos:** Personal responsable de la ejecución de las actividades.
- **Gestión:** Control y seguimiento por parte de los responsables de cada centro.

.- INDICADORES

- Porcentaje de mejora en los consumos.
- Porcentaje de mejora económica en las cuentas de explotación con el ahorro del papel.

.- ACCIONES A TOMAR

- Seguimiento exhaustivo del consumo y de la utilización del papel en la ejecución de las acciones.
- Formación y concienciación al personal de la necesidad de utilizar el papel adecuado en cada momento.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: Control del papel con respecto a los niveles de ocupación de cada centro en años anteriores.
- Segundo trimestre: Análisis de los consumos y aplicación de medidas correctoras si fuese necesario. Reducción de un 2,5 % con respecto al año anterior.
- Segundo semestre: Análisis y cierre del objetivo con la obtención de la reducción total.

.- **RESPONSABLE DE LA ACCIÓN:** Departamento restauración. Dirección General - Fecha: Diciembre de 2014.

.- **APRUEBA:** Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidades de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos citándose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO N° 2 / 14 – LIMPIEZA

.- OBJETIVO

Debido a que el objetivo definido para el año 2013 no se ha conseguido y valorándose como necesaria la reducción de los consumos de productos de limpieza para llevar a cabo una correcta gestión medioambiental en dicha actividad, se vuelve a planificar el objetivo definido el año anterior. El consumo de productos de limpieza < o = a 0,72 euros por pernoctación.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento multiservicios.
- Gerencia del centro TLP Base Los Llanos.

.- RECURSOS

- **Humanos:** Personal responsable de la ejecución de la actividad.
- **Gestión:** Control y seguimiento por parte de los responsables del centro y de la actividad.

.- INDICADORES

- Porcentaje de mejora en los consumos.
- Porcentaje de mejora económica con respecto al año anterior.

.- ACCIONES A TOMAR

- Seguimiento exhaustivo del consumo y de la utilización de los productos en la ejecución de las acciones.
- Formación y concienciación al personal de la necesidad de utilizar correctamente el producto adecuado en cada momento.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: Control del consumo con respecto a los niveles de ocupación del centro en años anteriores y mantenimiento en los niveles del año anterior como límite superior.
- Segundo trimestre: Análisis de los consumos y aplicación de medidas correctoras si fuese necesario. Conseguir llegar a los 0,72€
- Segundo semestre: Análisis y cierre del objetivo con la consecución de la reducción al final del año del consumo por debajo de los 0,72€

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Departamento multiservicios. Dirección General - Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

***Nota de la Dirección:**

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidad de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos citándose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO Nº 3 / 14 – GESTIÓN CAMPAMENTOS MILITARES

.- OBJETIVO

Optimizar el consumo del aceite vegetal en la preparación de las comidas, retirándose menos del 85% de los litros totales utilizados. Cuanto más se optimice el aceite, menos cantidad de litros de aceite retirado ya que con su consumo se reduce la cantidad de residuo.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento restauración.
- Gerencia Camp Arena

.- RECURSOS

- Económicos: Adquisición de un equipos para analizar los compuestos polares en el aceite.
- Humanos: Personal responsable de la ejecución de las comidas y del control de las mismas.

.- INDICADORES

- Evaluación de los residuos
- Cantidad de litros de aceite retirados.

.- ACCIONES A TOMAR

- Adquisición del equipo que más se ajuste a las necesidades del servicio y posterior envío al Destacamento para la medición de los compuestos polares del aceite.
- Formar al personal para el correcto uso de dicho equipo.
- Inculcar la necesidad de optimizar el aceite en función de las mediciones realizadas.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: adquisición y envíos de los equipos y análisis de los primeros resultados, buscando una reducción de al menos un 3%.
- Resto del año: Seguimiento y medición de los datos y actuación en caso de no optimización del aceite y reducir el consumo por debajo del límite definido como crítico.

Responsable de la acción: Departamento restauración – Gerencia Camp Arena.

.- MEDICIÓN

- A través de los indicadores del objetivo.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Departamento Restauración – Gerencia Camp Arena. Dirección General – Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidad de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos ciñéndose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO Nº 3.1 / 14 – GESTIÓN CAMPAMENTOS MILITARES

.- OBJETIVO

Reducir el consumo de productos de plástico (menaje, cubiertos, vasos, boles, platos...) en un 10% con respecto al año pasado.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Gerencia Camp Arena

.- RECURSOS

- Humanos: Personal responsable del control y seguimiento de los consumos así como de las acciones para llevar a cabo un consumo de los productos adecuado a las necesidades reales del servicio y de los usuarios.

.- INDICADORES

- Evaluación de los consumos mes a mes.
- Comparativa con los meses del año anterior.
- Porcentaje de reducción.

.- ACCIONES A TOMAR

- Repartir el menaje por personal de la empresa.
- Aportar carteles informativos acerca del correcto proceder, adquiriendo cada usuario una unidad por modelo en función de las necesidades.
- Aportar menaje de más de un uso.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: adquisición y envíos de los equipos y análisis de los primeros resultados, buscando una reducción de al menos un 3%.
 - Resto del año: Seguimiento y medición de los datos y actuación en caso de no optimización y reducir el consumo por debajo del límite definido como crítico.
- Responsable de la acción: Gerencia Camp Arena.

.- MEDICIÓN

- A través de los indicadores del objetivo.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Gerencia Camp Arena. Dirección General – Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de la necesidad de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos ciñéndose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO Nº 4 / 14 – DISTRIBUCIÓN

.- OBJETIVO

Instalación de un correcto sistema de gestión y segregación de los residuos generados en la actividad llevada a cabo en las instalaciones así como de recogida selectiva con gestores autorizados que certifiquen las cantidades exactas de residuos recogidas y gestionadas en las plantas de reciclado.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Mayo 2014.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento de distribución y administración.

.- RECURSOS

- Humanos: Personal del dpto. de distribución presente en la oficina de Tarancón. Personal responsable de la realización de las acciones operativas de la actividad de distribución para la correcta realización de las actividades de control de los residuos.
- Técnicos: Personal técnico que asesore en la detección de necesidades y desarrollo del presupuesto y del proyecto así como en la idoneidad del equipamiento y emplazamiento del mismo.
- Económicos: Contratación de gestores autorizados que aporten las ayudas técnicas necesarias. Partida presupuestaria destinada a la ejecución del proyecto.

.- INDICADORES

- Recogida integral de todos los residuos generados en la gestión dentro de las instalaciones.
- Porcentaje de beneficio económico obtenido en la gestión de los residuos.
- Incidencias detectadas en la ejecución del proyecto.
- Cuadro de indicadores general del Sistema de Gestión.

.- ACCIONES A TOMAR

- Técnicos: Realización del estudio técnico para valorar las necesidades reales de las instalaciones. Valoración económica del proyecto incluyendo todas las partidas necesarias para llevarlo a cabo. Valoración técnica del proyecto, incluyendo los recursos técnicos y humanos, propios y externos que demandará la actividad.
- Contactar con un partner / reciclador que recoja y valore positivamente el residuo que será segregado y recogido de manera permanente en las actividades por la realización de las actividades habituales.
- Implantación de la infraestructura necesaria para llevar a cabo la actividad planificada con la que poder gestionar los residuos.
- Formación al personal presente en las instalaciones para llevar a cabo una correcta identificación de cada uno de los residuos con valoración positiva.
- Formación al personal presente en las instalaciones para gestionar cada residuo correctamente.
- Puesta en marcha de cada unidad planificada para el desarrollo del proyecto.
- Seguimiento por la Dirección del dpto. del desarrollo del proyecto.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: Diseño, desarrollo y adaptación de las nuevas instalaciones.
- Segundo cuatrimestre: Análisis de las necesidades y equipamiento así como estudio de los residuos generados (Tipos y cantidades). Implantación de las acciones específicas definidas una vez identificadas las necesidades, equipamientos así como el estudio de la actividad por tipos y cantidades de residuos.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Departamento Distribución. Dirección General - Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidades de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos ciñéndose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO N° 5 / 14 – COMIDAS A DOMICILIO

.- OBJETIVO

Entrega de bolsas de plástico para cada uno de los usuarios del servicio con el fin de depositar en ellas los envases de las comidas que son reciclables con el fin de hacer una segregación en origen de todos los residuos generados tras el consumo de los alimentos.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento Socio Sanitario

.- RECURSOS

- Gestión: Planificar con el Ayto. de Madrid la posibilidad de entregar dichas bolsas para que los usuarios hagan uso de las mismas. Búsqueda de proveedor de residuos que haga operativo dicho proceso.
- Humanos: Personal del servicio – Conductores / Repartidores y coordinadores/as.
- Económicos: Estudio económico del proyecto.

.- INDICADORES

- Evaluación inicial del porcentaje de usuarios que realizan la correcta segregación del residuo durante el primer mes de implantación del sistema de segregación.
- Evaluación de las cantidades que se recogen en función del porcentaje de usuarios que realizan la segregación.

.- ACCIONES A TOMAR

- Contactar con un partner / reciclador que recoja y valore positivamente el residuo que será segregado y recogido de cada uno de los domicilios de los usuarios.
- Planificar las rutas de recogida.
- Contactar con el proveedor que aporte las bolsas que mejor se adapten a las necesidades del objetivo.
- Implantación de las bolsas en una muestra representativa de la población del servicio para valorar si es posible su implantación definitiva en todos los usuarios.
- Estudio de los resultados de las recogidas durante el primer mes de implantación.
- Repartir bolsas a todos los usuarios semanalmente para llevar a cabo la segregación de los envases una vez que se valore como positivo y válido dicho objetivo.
- Seguimiento de los datos de recogida mensualmente.

.- PLAZOS

- Primer trimestre: Contacto con partner / reciclador. Planificación de rutas. Búsqueda de proveedor de bolsas.
- Segundo trimestre: Implantación en muestra representativa. Estudio de resultados.
- Segundo semestre: Implantación definitiva y seguimiento del objetivo.

Responsable de la acción: Departamento Socio Sanitario.

.- MEDICIÓN

- A través de los indicadores del objetivo.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Departamento Socio Sanitario – Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidades de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos ciñéndose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO N° 6 / 14 – RACIONES DE SUBSISTENCIA

.- OBJETIVO

Optimizar la recogida de residuos de papel, cartón y film en cada una de las producciones para reducir el flujo de vehículos del gestor responsable del tratamiento posterior del residuo.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Departamento Raciones de Subsistencia

.- RECURSOS

- Gestión: Búsqueda de gestores de residuos adecuados para poder llevar a cabo la optimización de las recogidas.
- Humanos: Personal del servicio de realización de raciones.

.- ACCIONES A TOMAR

- Contactar con un partner / reciclador que recoja y valore positivamente el residuo que será segregado y recogido en cada producción, implantando compactadoras con las que se pueda optimizar la recogida del residuo y se reduzcan los flujos de los vehículos.
- Implantación de la compactadora.
- Formación al personal contratado para realización de las raciones en el uso de la compactadora.

.- INDICADORES

- Evaluación de la cantidad de residuo recogida tras la retirada de la primera compactadora con respecto a la capacidad máxima del equipo de compactación para valorar si se ha optimizado al máximo su capacidad.
- Porcentaje de reducción de viajes realizados para la recogida con respecto a producciones anteriores.

.- PLAZOS

No se planifican plazos ya que se implantará en el momento en el que se realice la producción de raciones.

.- MEDICIÓN

- A través de los indicadores del objetivo.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Departamento Raciones de subsistencia – Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:

Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidades de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos ciñéndose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

OBJETIVO N° 7 / 14 – ISC URAMID

.- OBJETIVO

Conseguir la segregación de todos los residuos de productos químicos que se generen en las obras que se realicen y se evidencie dicha segregación y eliminación.

.- FECHA DE FORMULACIÓN DEL OBJETIVO

Diciembre 2013.

.- RESPONSABLE PRINCIPAL DE OBTENCIÓN DEL OBJETIVO

- Dirección ISC URAMID – Jefes de Obra.

.- RECURSOS

- Gestión: Búsqueda de un gestor que aporte los medios para depositar los residuos y que verifique la segregación total de todos los residuos químicos generados en una obra. Búsqueda de subcontratas / proveedores que recojan los residuos generados en la realización de sus actividades, cumpliendo con la legislación medioambiental y de residuos vigente.

.- ACCIONES A TOMAR

- Contactar con un proveedor / reciclador que realice segregación total de los residuos y que aporte medios y verifique la misma.
- Implantación de los contenedores correspondientes para la segregación en cada obra.
- Seguimiento por parte del Jefe de Obra de la correcta segregación en origen o del seguimiento documental del gestor en el punto intermedio, en el que se realiza la segregación antes de su depósito final en la planta de reciclado.
- Seguimiento documental de los residuos segregados y retirados por el proveedor / subcontrata responsable de la ejecución de la unidad de obra correspondiente y responsable de la retirada de los residuos generados en la prestación del servicio contratado.

.- INDICADORES

- Evaluación de la cantidad de residuo segregado.
- Porcentaje de cantidad de residuo segregado en función de la actividad realizada en cada unidad de obra.

.- PLAZOS

No se planifican plazos ya que se implantará en el momento en el que se realice una obra de construcción.

.- MEDICIÓN

- A través de los indicadores del objetivo.

.- RESPONSABLE DE LA ACCIÓN: Dirección ISC URAMID – Fecha: Diciembre de 2014.

.- APRUEBA: Director General D. Manuel Ruiz Alonso. Diciembre 2013.

*Nota de la Dirección:
Si bien la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN S.A. y de ISC URAMID es consciente de las necesidades de realizar una planificación de los objetivos en función de la evaluación de aspectos ambientales para cada una de las actividades y centros de trabajo en los que está implantado el sistema de gestión, también quiere dejar patente de la dificultad que tiene en determinadas ocasiones la definición de los mismos citándose expresamente a los resultados de aquellos aspectos ambientales que han salido significativos o con puntuaciones cercanas al límite crítico.

PROPUESTA DE OBJETIVOS

Table with 6 columns: OBJETIVO, FRECUENCIA, DESCRIPCIÓN, FECHA OBTENCIÓN, RECURSOS, METAS, MEDICIÓN/INDICADORES, DATOS DEL SEMESTRE PRIMERO 2014, DATOS DEL SEMESTRE SEGUNDO 2014.

Table with 4 columns: 2014, 2013, 2014, 2014. Contains consumption metrics for Cerromulino, Viator - América, and Tereperra.

Table with 4 columns: 2014, 2014, 2014, 2014. Contains consumption metrics for Primer Trimestre, Segundo Trimestre, Tercer Trimestre, and Cuarto Trimestre.

Seguimiento del consumo y comparativa

Summary box with 4 bullet points regarding energy consumption goals, comparing 2014 performance to 2013 and 2014 targets.

Table with 2 columns: OBJETIVO, DESCRIPCIÓN. Contains detailed descriptions for objectives 1 through 7.

Implementación

La empresa ha obtenido la certificación ISO 14001 en el año 2009 con el fin de certificar a través de una empresa certificadora internacional que el desempeño medioambiental es correcto y con el que certificar que cumple no solo con la legislación medioambiental vigente en cada una de las regiones y países en los que presta sus actividades y servicios sino que demuestra con dicha certificación que su desempeño por el cuidado medioambiental va más allá de lo marcado por dicha legislación.

A continuación procedemos a describir las medidas específicas que se llevan a cabo en la Empresa para implementar políticas medioambientales, reducir riesgos medioambientales y responder a incidentes.

- Para elevar la conciencia o la capacitación de los empleados en la protección del medio ambiente se entrega al personal diferente documentación para concienciarles de la importancia del cuidado medioambiental y se han elaborado también diferentes guías de buenas prácticas ambientales, las cuales podrán ver adjuntas a continuación
- Se llevan a cabo las siguientes iniciativas y programas para reducir la basura y el consumo de recursos :Controles de consumos y residuos. Adjuntamos como ejemplo los que se llevan a cabo en la oficina central pero se aplican a todos los centros de la organización.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

COMPRAS

- ⇒ Evaluar los elementos de compra: ¿Son todos realmente necesarios?
- ⇒ Comprar productos reutilizables o rellenables.
- ⇒ Comprar la cantidad necesaria para prevenir deterioros, ocupación innecesaria de espacio y caducidades que sólo generan residuos.
- ⇒ Seleccionar productos no tóxicos. Lea las etiquetas. Elija productos que no requieran un almacenaje especial, como ventilación, o sean peligrosos.
- ⇒ Comprar productos concentrados de limpieza y, de ser posible, a granel. Estos contienen más productos por menos envase.
- ⇒ Comprar productos sin empaquetar, con poco embalaje o embalaje reutilizable. Es necesario que se recuerde a los suministradores que no sobre-empaqueten sus pedidos. Esta labor debe ser realizada de forma continua.
- ⇒ Solicitar que no retractilen en plástico los pedidos.
- ⇒ Pedir a los suministradores que se lleven los embalajes que no va a utilizar. En algunos casos pueden volver a utilizarlos. Alternativamente puede usarlos como nuevos embalajes para otras utilidades.
- ⇒ Si se van a comprar pequeños electrodomésticos siempre es mejor comprar aquellos con niveles de bajo consumo tanto de agua como de energía. Basta con examinar la etiqueta energética, las letras A y B son las más eficientes. En esos casos solicitar a los proveedores que en el momento de adquirir nuevos electrodomésticos se hagan cargo del antiguo.
- ⇒ La compra de papel higiénico blanco es más respetuoso con el medio ambiente que la compra de papel de colores, ya que en su fabricación se emplean colorantes y tinturas que pueden contaminar el agua.

ALMACENAJE

- ⇒ Siempre es mejor dejar espacio entre los productos al almacenarlos para así facilitar la comprobación de su estado.
- ⇒ Rotar el stock para minimizar los residuos producidos por alimentos caducados.
- ⇒ Los almacenes y bodegas deben estar protegidos de las inclemencias del tiempo para evitar que los productos se degraden y se conviertan en residuos.
- ⇒ Es necesario disponer de los depósitos necesarios para recoger productos tóxicos almacenados, para evitar la contaminación.
- ⇒ Revisar fechas de caducidad de productos perecederos.










RESIDUOS PELIGROSOS

⇒ Son residuos peligrosos los envases plásticos y metálicos que lleven alguno de los pictogramas siguientes y **NO DEBEN TIRARSE A LA BASURA NORMAL DEBIÉNDOSE ENTREGAR AL REPRESENTANTE DEL CLIENTE O ALMACENARLOS EN LOS CONTENEDORES ESPECÍFICOS PARA QUE GESTIONE ADECUADAMENTE DICHS RESIDUOS.**

⇒ **NO DEBEN MEZCLARSE LOS ENVASES DE RESIDUOS PELIGROSOS CON RESIDUOS QUE NO SEAN PELIGROSOS. TAMPOCO DEBEN MEZCLARSE RESIDUOS PELIGROSOS ENTRE ELLOS.**

⇒ Los residuos peligrosos son aquellos envases, botes, etc que contengan un pictograma de los siguientes:

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

 E EXPLOSIVO	 O FACILMENTE INFLAMABLE	 F COMBURENTE
 T EXPLOSIVO	 Fx EXTRAMADAMENTE INFLAMABLE	 C CORROSIVO
 Xn NOCIVO	 Xi IRRITANTE	 N PELIGROSO PARA EL MEDIOAMBIENTE



GUÍA DE BUENAS PRACTICAS

ACTIVIDAD CÁTERING

La presente guía de buenas prácticas ambientales en los servicios de Catering se elabora de cara a que los empleados las apliquen y refuercen su compromiso con el sistema de gestión ambiental de la organización.

Para lograr una reducción en el consumo energético podemos aplicar las siguientes medidas:

- ⇒ Evitar que los alimentos que introducimos en los refrigeradores estén calientes, ya que el consumo energético se incrementa considerablemente.
- ⇒ Cerrar correctamente las cámaras frigoríficas para evitar pérdidas al exterior.
- ⇒ No apagar las cámaras enfriadoras de refrescos y cerveza durante las noches. El gasto de energía eléctrica aumentará en el momento en que se vuelvan a encender, pues los motores trabajarán al máximo hasta que se alcance de nuevo la temperatura deseada.
- ⇒ Evitar colocar los aparatos de frío cerca de fuentes de calor, ya que los motores tendrían que funcionar de continuo.
- ⇒ Limpiar periódicamente las superficies de hornos, fuegos, placas, etc. Para evitar que las grasas puedan impedir la transmisión de calor.
- ⇒ Emplear recipientes y ollas adecuadas al tamaño del fogón para evitar pérdidas de energía.
- ⇒ No apagar los tubos fluorescentes en zonas donde se vayan a volver a encender en breve, ya que el mayor consumo energético se produce en el encendido.

Para lograr una reducción en el consumo de agua, podemos aplicar las siguientes medidas:

- ⇒ Utilizar sistemas de grifos de agua y elementos de atomización. De esta manera se obtienen las mismas prestaciones con un menor consumo y se consiguen ahorros de hasta un 50%.
- ⇒ Procurar lavar los alimentos en barreños o bandejas y no con agua corriente de un grifo.
- ⇒ Si se necesita lavar a mano, es mejor llenar el fregadero con agua y jabón e introducir en él los platos / elementos que van a lavar.
- ⇒ Utilizar preferentemente el lavavajillas, si existe y ponerlo en marcha sólo cuando esté completamente lleno. Seleccionar una temperatura de lavado no muy elevada, ya que el mayor consumo energético se produce por el calentamiento del agua.
- ⇒ Ajustar las cantidades de comida servida a los platos si se observa que los comensales dejan comida regularmente: reducirá considerablemente la generación de residuos.

Para lograr una reducción en la generación de residuos, podemos aplicar las siguientes medidas:

⇒ Si se prepara comida para llevar evitar el sobre-empaquetamiento de la comida.

· Separar en un contenedor específico las botellas y botes de vidrio que no sean retiradas por el distribuidor. Si se generan una gran cantidad, es conveniente contactar con el encargado del centro para que se solicite al Ayuntamiento la colocación de un contenedor de vidrio para su recuperación.

· Establecer, siempre que sea posible, una división de contenedores para los otros tipos de residuos: orgánicos, papel-cartón, envases de plásticos, etc. Si se generan una gran cantidad, es conveniente contactar con el encargado del centro para que se solicite al Ayuntamiento la colocación de contenedores específicos.

No mezclar residuos orgánicos con el resto de residuos generados, si no se tienen contenedores específicos se apartarán y se mantendrán en el recipiente elegido para ellos hasta su entrega en el punto de recogida definitivo.

· En aquellos centros de trabajo en el que la entidad titular del mismo aporta contenedores para la correcta segregación de los residuos generados en la actividad, deberán ser utilizados correctamente por el personal no mezclando en un mismo contenedor distintos tipos de residuos. Los residuos se retirarán diariamente en cada uno de los contenedores implantados para su correcta segregación.

· Los diferentes contenedores serán identificados para que se depositen correctamente los residuos en cada uno de ellos.

· Debe segregarse y por tanto almacenarse por separado los restos plásticos, papeles, metales para posibilitar su reciclado.

⇒ No vierta el aceite vegetal por el desagüe del fregadero. Guárdelo en botes, evite posibles derrames y entréguelo a una empresa de tratamiento.

EN EL COMEDOR

⇒ Siempre que se pueda utilizar envases y botes rellenables para los distintos condimentos (saleros, azucareros, botes de mostaza, salsa de tomate, aceite y vinagre, etc.). Los envases de vidrio son los más adecuados para la reutilización por su larga duración y dificultad de deterioro.

⇒ Los platos, vasos y vajilla en general que ya no usen pueden ser reutilizados por asociaciones benéficas.

⇒ Usar servilletas y manteles de tela, siempre que sea posible. Si decide usar los de papel, tratar de elegir los fabricados con papel reciclado.

⇒ No es recomendable usar vajillas desechables.

EN LA LIMPIEZA

⇒ Leer detalladamente las etiquetas de los productos para saber qué contienen y como manipularlos.

⇒ Evitar siempre el uso de aerosoles que contengan compuestos clorofluorocarbonados (CFCs) o compuestos orgánicos volátiles.

⇒ No usar ambientadores, es mejor ventilar siempre que sea posible. Abrir las ventanas el tiempo imprescindible, ya que un tiempo excesivo supone pérdida de calor o frío. Es necesario asegurarse de que queden bien cerradas.

⇒ Evitar el derroche de agua: usar la imprescindible y debe asegurarse de que los grifos queden bien cerrados y que las cisternas no tengan pérdidas.

⇒ Limpiar periódicamente los ventanales, luminarias y lámparas.

⇒ Usar preferiblemente detergentes con pH neutro.

⇒ Limpiar las juntas de las puertas de los frigoríficos para que cierren herméticamente.

⇒ Limpiar las freidoras y filtrar el aceite para alargar la vida tanto de la freidora como del aceite.

⇒ El aceite debe ser recogido para su gestión posterior por un gestor especializado.

⇒ Utilizar extractor de humos con filtros que eviten los malos olores y la emisión de partículas al exterior. Se deben limpiar a menudo.

⇒ Utilizar limpiadores multiuso cuando sea posible. Es una buena práctica ambiental asegurarse que la cantidad de agua empleada en la limpieza es la adecuada.

⇒ Barrer la zona de comedores en lugar de utilizar mangueras para su limpieza.

⇒ Aprovechar las toallas o manteles viejos como trapos de limpieza.

⇒ Utilice los distintos contenedores para el depósito de cada tipo de residuos.

⇒ La limpieza de vajilla o menaje de cocina que ha estado en contacto con grasa conviene realizarla primero retirando los restos de grasa en seco y posteriormente limpiando con agua. De esta forma se minimiza el gasto de jabón y agua y se reduce la grasa incorporada al vertido.

⇒ El consumo de agua y de productos químicos debe ajustarse alas indicaciones del fabricante y NO DOSIFICAR MAS PRODUCTO DEL RECOMENDADO. Con ello no se desinfecta más sino que las aguas son más contaminantes para el medio ambiente

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

E



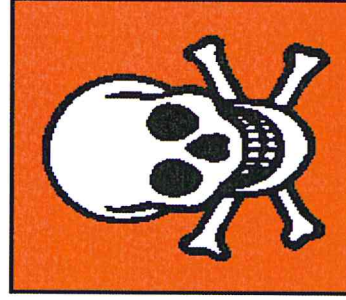
EXPLOSIVO

O



FÁCILMENTE INFLAMABLE

T



TÓXICO

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

F+



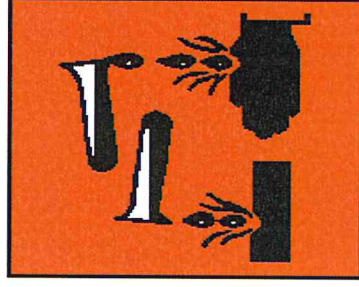
EXTRAMADAMENTE INFLAMABLE

Xn



NOCIVO

C



CORROSIVO

Xi



IRRITANTE

ELECTRICIDAD

- Apagar las luces del puesto de trabajo al finalizar la jornada.
- Apagar las luces de los servicios y de las salas cuando no se estén utilizando.
- **Poner los ordenadores y otros equipos informáticos en sistemas de ahorro de consumo.**
- **Asegurarse de que el ordenador queda apagado al finalizar la jornada laboral.**

AGUA

- Cerrar bien los grifos. Cerrar los grifos durante el cepillado de dientes y/o el enjabonado de manos.
- No utilizar el retrete como papelera.
- En las instalaciones, la limpieza mediante baldeo de agua no debe realizarse para arrastrar contaminación, antes debe limpiarse en seco.
- En caso de las instalaciones de depuración que sean controladas por UCALSA se verificará que se cumplen los parámetros de depuración definidos y que el sistema de depuración funciona adecuadamente.
- En el caso de que las cisternas tengan doble sistema de vaciado de la misma, utilizar el dispositivo de ahorro siempre que sea posible y vaciar totalmente la cisterna sólo cuando sea indispensable.

TÓNER

- Agitar el cartucho de tóner cuando la impresora da el aviso de que está bajo (puede dar para 100 copias más).



PAPEL

- Escribir y fotocopiar por las dos caras.
- Imprimir por las dos caras siempre que sea posible.
- Usar la vía informática como método de correo interno.
- Usar el papel escrito por una cara como borrador.
- Trabajar en soporte informático, reduciendo el uso de papel.
- Tirar el papel usado en las papeleras específicas para papel.

RESIDUOS URBANOS

- Los residuos sólidos urbanos se clasifican en papel / cartón, envases (plásticos, latas, bricks...), vidrio y residuos orgánicos.
- Segregar los residuos adecuadamente, no mezclar en el mismo contenedor residuos de diferentes categorías.
- No contaminar residuos reutilizables o reciclables con otros contaminados, (p. ej. Envases con productos peligrosos identificados por el pictograma de peligrosidad).
- Todo producto que lleva un pictograma de peligrosidad debe gestionarse como residuo peligroso.

RESIDUOS REUTILIZABLES

- Debe segregarse y por tanto almacenarse por separado en los contenedores habilitados los restos plásticos, maderas, metales, cartón y papel.
- Los residuos de dichos materiales deben gestionarse por gestores de residuos o en su caso entregarse para su reutilización.

RESIDUOS PELIGROSOS

- Los contenedores de residuos peligrosos deberán estar identificados con las etiquetas de residuos peligrosos entregadas por el Responsable de medio ambiente y deberán permanecer en adecuadas condiciones.
- Los residuos peligrosos deben almacenarse de acuerdo a lo indicado en las etiquetas de los contenedores y sobre todo NO DEBEN MEZCLARSE DISTINTOS RESIDUOS PELIGROSOS CON RESIDUOS QUE NO SEAN PELIGROSOS. TAMPOCO DEBEN MEZCLARSE RESIDUOS PELIGROSOS ENTRE ELLOS.
- (ejemplo no mezclar arenas contaminadas de un vertido de gasóleo con recipientes metálicos)
- Las retiradas de residuos deberán realizarse por gestores que aporten la mayor garantía de que los mismos van a ser gestionados de la forma más adecuada. Se debe informar de los riesgos de la gestión de dichos residuos a los gestores.
- Los residuos peligrosos son aquellos envases, botes, etc. que contengan alguno de los siguientes pictogramas (pictograma negro, fondo naranja):

N



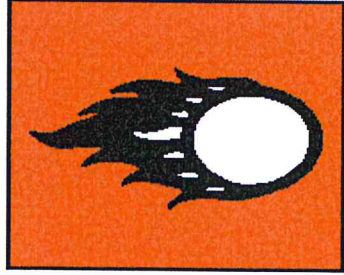
PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

E



EXPLOSIVO

F



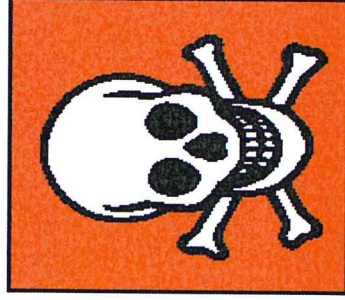
COMBURENTE

O



FÁCILMENTE INFLAMABLE

T



TÓXICO

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

F+



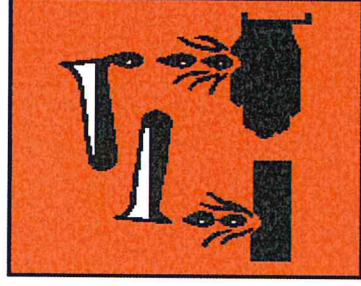
EXTRAMADAMENTE INFLAMABLE

Xn



NOCIVO

C



CORROSIVO

Xi



IRRITANTE



GUÍA DE BUENAS PRACTICAS

ACTIVIDAD SUMINISTROS

CAD

La presente guía de buenas prácticas ambientales en los servicios de almacenamiento y distribución de alimentos se elabora de cara a que los empleados las apliquen y refuercen su compromiso con el sistema de gestión ambiental de la organización.

Para lograr una reducción en el consumo energético podemos aplicar las siguientes medidas:

- ⇒ Cerrar correctamente las cámaras frigoríficas para evitar pérdidas al exterior.
- ⇒ No apagar las cámaras enfriadoras de refrescos y cerveza durante las noches en el caso que haya cámaras independientes para ello. El gasto de energía eléctrica aumentará en el momento en que se vuelvan a encender, pues los motores trabajarán al máximo hasta que se alcance de nuevo la temperatura deseada.
- ⇒ Evitar colocar los aparatos de frío cerca de fuentes de calor, ya que los motores tendrían que funcionar de continuo.
- ⇒ No apagar los tubos fluorescentes en zonas donde se vayan a volver a encender en breve, ya que el mayor consumo energético se produce en el encendido.
- ⇒ Realizar un correcto uso de los vehículos de reparto, siguiendo permanentemente las indicaciones del fabricante en lo referente a su uso y correcto consumo de combustible, prácticas de mantenimiento, sustitución de piezas deterioradas que influyan negativamente en el consumo y revisiones periódicas según legislación.

Para lograr una reducción en el consumo de agua, podemos aplicar las siguientes medidas:

- ⇒ Utilizar sistemas de grifos de agua y elementos de atomización. De esta manera se obtienen las mismas prestaciones con un menor consumo y se consiguen ahorros de hasta un 50%.
- ⇒ Realizar el consumo de agua necesario para la realización de las actividades de limpieza, utilizando las cantidades adecuadas que el fabricante del producto indica en su información.

Para lograr una reducción en la generación de residuos, podemos aplicar las siguientes medidas:

- ⇒ Si se prepara comida para llevar evitar el sobre-empaquetamiento de la comida.
- Establecer, siempre que sea posible, una división de contenedores para los otros tipos de residuos: orgánicos, papel-cartón, envases de plásticos, etc. Si se generan una gran cantidad, es conveniente solicitar la colocación de contenedores específicos.
- Los residuos se retirarán diariamente en cada uno de los contenedores implantados para su correcta segregación.

- Los diferentes contenedores serán identificados para que se depositen correctamente los residuos en cada uno de ellos.
- Debe segregarse y por tanto almacenarse por separado los restos plásticos, papeles, metales para posibilitar su reciclado.
- Utilizar los contenedores aportados por los titulares de las instalaciones en el caso que las instalaciones no sean propias y no hay posibilidad de aportar contenedores propios.

EN LA LIMPIEZA

- ⇒ Leer detalladamente las etiquetas de los productos para saber qué contienen y como manipularlos.
- ⇒ Evitar siempre el uso de aerosoles que contengan compuestos clorofluorocarbónados (CFCs) o compuestos orgánicos volátiles.
- ⇒ No usar ambientadores, es mejor ventilar siempre que sea posible. Abrir las ventanas el tiempo imprescindible, ya que un tiempo excesivo supone pérdida de calor o frío. Es necesario asegurarse de que queden bien cerradas.
- ⇒ Evitar el derroche de agua: usar la imprescindible y debe asegurarse de que los grifos queden bien cerrados y que las cisternas no tengan pérdidas.
- ⇒ Limpiar periódicamente los ventanales, luminarias y lámparas.
- ⇒ Usar preferiblemente detergentes con pH neutro.
- ⇒ Utilizar limpiadores multiuso cuando sea posible. Es una buena práctica ambiental asegurarse que la cantidad de agua empleada en la limpieza es la adecuada.
- ⇒ Utilice los distintos contenedores para el depósito de cada tipo de residuos.
- ⇒ El consumo de agua y de productos químicos debe ajustarse a las indicaciones del fabricante y NO DOSIFICAR MAS PRODUCTO DEL RECOMENDADO. Con ello no se desinfecta más sino que las aguas son más contaminantes para el medio ambiente

COMPRAS

- ⇒ Evaluar los elementos de compra: ¿Son todos realmente necesarios?
- ⇒ Comprar productos reutilizables o rellenables.
- ⇒ Comprar la cantidad necesaria para prevenir deterioros, ocupación innecesaria de espacio y caducidades que sólo generan residuos.
- ⇒ Seleccionar productos no tóxicos. Lea las etiquetas. Elija productos que no requieran un almacenaje especial, como ventilación, o sean peligrosos.
- ⇒ Comprar productos concentrados de limpieza y, de ser posible, a granel. Estos contienen más productos por menos envase.

- ⇒ Comprar productos sin empaquetar, con poco embalaje o embalaje reutilizable. Es necesario que se recuerde a los suministradores que no sobre-empaqueten sus pedidos. Esta labor debe ser realizada de forma continua.
- ⇒ Solicitar que no retráctilen en plástico los pedidos.
- ⇒ Pedir a los suministradores que se lleven los embalajes que no va a utilizar. En algunos casos pueden volver a utilizarlos. Alternativamente puede usarlos como nuevos embalajes para otras utilidades.
- ⇒ La compra de papel higiénico blanco es más respetuoso con el medio ambiente que la compra de papel de colores, ya que en su fabricación se emplean colorantes y tinturas que pueden contaminar el agua.

ALMACENAJE

- ⇒ Siempre es mejor dejar espacio entre los productos al almacenarlos para así facilitar la comprobación de su estado.
- ⇒ Rotar el stock para minimizar los residuos producidos por alimentos caducados.
- ⇒ Los almacenes y bodegas deben estar protegidos de las inclemencias del tiempo para evitar que los productos se degraden y se conviertan en residuos.
- ⇒ Es necesario disponer de los depósitos necesarios para recoger productos tóxicos almacenados, para evitar la contaminación.
- ⇒ Revisar fechas de caducidad de productos perecederos.

RESIDUOS PELIGROSOS

- ⇒ Son residuos peligrosos los envases plásticos y metálicos que lleven alguno de los pictogramas siguientes y **NO DEBEN TIRARSE A LA BASURA NORMAL DEBIÉNDOSE ENTREGAR AL REPRESENTANTE DEL CLIENTE O ALMACENARLOS EN LOS CONTENEDORES ESPECÍFICOS PARA QUE GESTIONE ADECUADAMENTE DICHS RESIDUOS.**
- ⇒ **NO DEBEN MEZCLARSE LOS ENVASES DE RESIDUOS PELIGROSOS CON RESIDUOS QUE NO SEAN PELIGROSOS. TAMPOCO DEBEN MEZCLARSE RESIDUOS PELIGROSOS ENTRE ELLOS.**
- ⇒ Los residuos peligrosos son aquellos envases, botes, etc que contengan un pictograma de los siguientes (figura en negro, fondo en naranja):

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

N



PELIGROSO PARA EL MEDIOAMBIENTE

E



EXPLOSIVO

O



FACILMENTE INFLAMABLE

F+



EXTREMADAMENTE INFLAMABLE

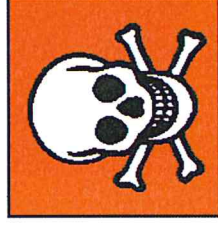
F



CONBURENTE

PICTOGRAMAS PRODUCTOS PELIGROSOS

T



TÓXICO

Xn



NOCIVO

Xi



IRRITANTE

C



CORROSIVO



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS

ACTIVIDAD LIMPIEZA

Guía de buenas prácticas

ACTIVIDAD LIMPIEZA

Siempre que sea posible:

- Debe segregarse y por tanto almacenarse por separado los restos plásticos, papeles, metales para posibilitar su reciclado.

- EN AQUELLOS CENTROS EN LOS QUE EL CLIENTE TENGA PUNTO LIMPIO PARA LA RECOGIDA DE RESIDUOS, ESTOS SE DEPOSITARÁN ALLI SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- SE DEBERÁ APORTAR CONTENEDORES PARA LA CORRECTA SEGREGACIÓN DE LOS RESIDUOS EVITANDO QUE SE MEZCLEN.

- LOS CONTENEDORES SE IDENTIFICARÁN CORRECTAMENTE PARA QUE LOS RESIDUOS SEAN DEPOSITADOS CORRECTAMENTE PARA SU CORRECTA RETIRADA.

- El consumo de agua y de productos químicos debe ajustarse a las indicaciones del fabricante y NO DOSIFICAR MÁS PRODUCTO DEL RECOMENDADO. Con ello no se desinfecta más sino que las aguas son más contaminantes para el medio ambiente

- Son residuos peligrosos los envases plásticos y metálicos que lleven alguno de los pictogramas siguientes y NO DEBEN TIRARSE A LA BASURA NORMAL DEBIÉNDOSE ENTREGAR AL REPRESENTANTE DEL CLIENTE PARA QUE GESTIONE ADECUADAMENTE DICHS RESIDUOS. EN AQUELLOS CENTROS EN LOS QUE EL CLIENTE TENGA PUNTO LIMPIO PARA LA RECOGIDA DE RESIDUOS, ESTOS SE DEPOSITARÁN ALLI SIGUIENDO LOS

- NO DEBEN MEZCLARSE LOS ENVASES DE RESIDUOS PELIGROSOS CON RESIDUOS QUE NO SEAN PELIGROSOS. TAMPOCO DEBEN MEZCLARSE RESIDUOS PELIGROSOS ENTRE ELLOS. EN AQUELLOS CENTROS EN LOS QUE EL CLIENTE TENGA PUNTO LIMPIO PARA LA RECOGIDA DE RESIDUOS, ESTOS SE DEPOSITARÁN ALLI SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

- Usar preferiblemente detergentes con pH neutro.

- Los residuos peligrosos son aquellos envases, botes, etc que contengan un pictograma de los siguientes:

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES EN SITUACIONES POTENCIALES O DE EMERGENCIA

Suceso/ accidente/ incidente	Aspecto Medioambiental	Actuaciones que se deben llevar a cabo por el personal de UCALSA en el caso de situaciones potenciales o de emergencia
ROTURA CONDUCC. DE CABLEADO ELECTRICO, TELEFONIA, ETC	GENERACIÓN DE RESIDUOS INERTES	1.- Realizar estudio de las conducciones que existen en la zona. 2.- Disponer de los teléfonos de contacto de todas las compañías / conducciones que puedan estar presentes. 3.- Avisar automáticamente a la compañía responsable de la conducción afectada.
ACCIDENTE DE TRAFICO	VERTIDOS CONTAMINANTES	1.- Utilizar barreras antiderrame si es posible. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello. 3.- Avisar a las compañías de aguas que pueden actuar en estos casos, parando el vertido y recogiendo lo vertido.
	GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	1.- Segregar los residuos generados. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello.
	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	1.- Segregar los residuos generados. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello.



GUIA BUENAS PRÁCTICAS MEDIOAMBIENTALES EN SITUACIONES POTENCIALES O DE EMERGENCIA

EXPLOSIVO	FACILMENTE INFLAMABLE	COMBURENTE
T	Fx	C
EXPLOSIVO	EXTRAMADAMENTE INFLAMABLE	CORROSIVO
Xn	Xi	N
NOCIVO	IRRITANTE	PELIGROSO PARA EL MEDIOAMBIENTE

IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES EN SITUACIONES POTENCIALES O DE EMERGENCIA		IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES EN SITUACIONES POTENCIALES O DE EMERGENCIA	
Suceso/ accidente/ incidente	Aspecto Medioambiental	Actuaciones que se deben llevar a cabo por el personal de UCALSA en el caso de situaciones potenciales o de emergencia	Actuaciones que se deben llevar a cabo por el personal de UCALSA en el caso de situaciones potenciales o de emergencia
		<p>1.- No generar fuegos para la quema de residuos. 2.- No almacenar sustancias inflamables en lugares sin ventilación, cerrados y en sótanos o similares ni cerca de fuentes de ignición. 3.- Disponer de medios de extinción adecuados y conocer su localización. 4.- Actuar con los medios disponibles en el caso que sea posible. 5.- Avisar a los medios de extinción profesionales disponiendo del número correspondiente.</p>	<p>1.- Realizar estudio de las conducciones / instalaciones que existen en la zona. 2.- Disponer de los teléfonos de contacto de todas las compañías / conducciones que puedan estar presentes. 3.- Avisar automáticamente a la compañía responsable de la conducción / instalación afectada y cortar el suministro si es posible. 4.- Aislar la zona informando a la población que pueda verse afectada por el escape. 5.- Evitar la presencia de fuentes de ignición. 6.- Avisar a los cuerpos de emergencia.</p>
INCENDIO	GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS	1.- Segregar los residuos generados en la combustión. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello.	<p>1.- Realizar estudio de las conducciones que existen en la zona. 2.- Disponer de los teléfonos de contacto de todas las compañías / conducciones que puedan estar presentes. 3.- Avisar automáticamente a la compañía responsable de la conducción afectada y cortar el suministro si es posible. 5.- Utilizar barreras antiderrame si es posible.</p>
	GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	1.- Segregar los residuos generados en la combustión. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello.	<p>1.- Utilizar barreras antiderrame si es posible. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello. 3.- Avisar a las compañías de aguas que pueden actuar en estos casos, parando el vertido y recogiendo lo vertido.</p>
DERRAME ACCIDENTAL	GENERACIÓN DE TIERRAS CONTAMINADAS	<p>1.- Poner medidas antiderrame para evitar que el derrame se extienda. 2.- Separar las tierras contaminadas y almacenarlas en los recipientes adecuados para ello. 3.- Avisar al gestor autorizado que pueda darles el tratamiento adecuado. 4.- Disponer de las fichas de seguridad de las sustancias derramadas.</p>	<p>1.- Realizar estudio de las conducciones / instalaciones que existen en la zona. 2.- Disponer de los teléfonos de contacto de todas las compañías / conducciones que puedan estar presentes. 3.- Avisar automáticamente a la compañía responsable de la conducción / instalación afectada y cortar el suministro si es posible. 4.- Aislar la zona informando a la población que pueda verse afectada por el escape. 5.- Evitar la presencia de fuentes de ignición. 6.- Avisar a los cuerpos de emergencia.</p>
	GENERACIÓN DE ABSORBENTES CONTAMINADOS	1.- Separar los absorbentes contaminados y almacenarlos en los recipientes adecuados para ello. 2.- Avisar al gestor autorizado que pueda darles el tratamiento adecuado.	<p>1.- Utilizar barreras antiderrame si es posible. 2.- Almacenarlos en lugares adecuados para que puedan ser transportados por el gestor autorizado a las zonas adecuadas para ello. 3.- Avisar a las compañías de aguas que pueden actuar en estos casos, parando el vertido y recogiendo lo vertido.</p>

	REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS (AGUA)	Ed.1
--	---	------

Unidades:

	FECHAS												m3	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
2009							36		18			35		89
2010	48		46											94
2011														0
2012														0
2013							40		76			56		172
2014	45		42		37									124

Observaciones: En julio de 2010 se ha cambiado de instalaciones en Madrid por lo que la lectura del agua no se va a poder registrar hasta la nueva lectura. Los datos no van a ser significativos ya que al unificarse todo en la misma instalación, los consumos variarán y habrá que comenzar una nueva valoración.

OFICINAS MADRID

REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (ENVASES PELIGROSOS)

Ed.1

TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA		DESTINO	
GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO		MATRICULA	MESES ENTREGA
¿RESIDUO PELIGROSO? Si			
¿RESIDUO URBANO?			
¿RESIDUO INERTE?			
OTRO TIPO RESIDUO			
¿GENERACIÓN PROPIA? Si			
¿IMPORTACIÓN?			

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN: Contenedor

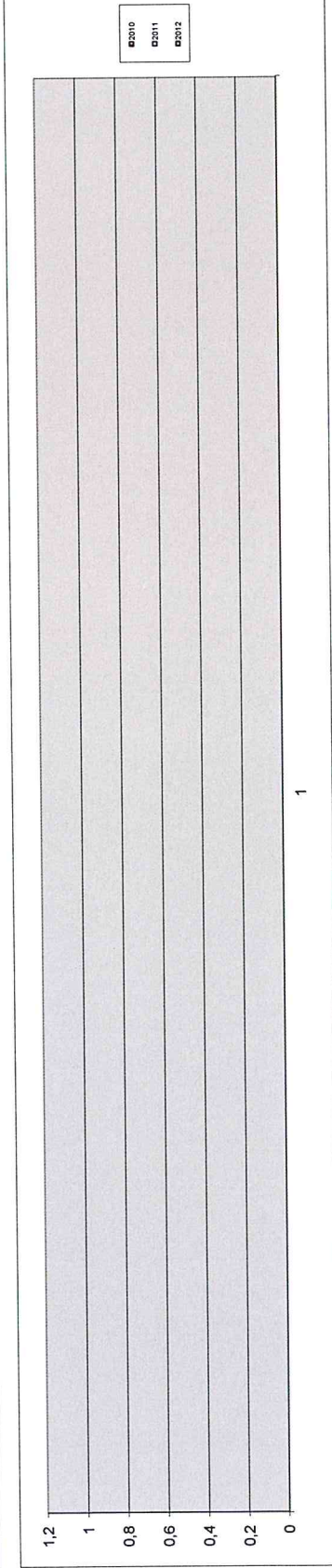
Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C.V.S	Código LER	Observaciones
2010												
2011												
2012												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												

Total anual 2010

Total anual 2011

Total anual 2012

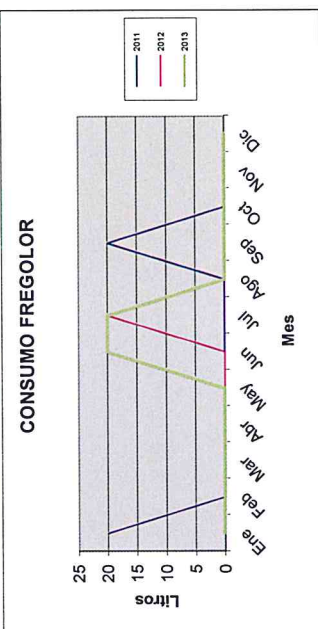
Observaciones Ucalisa no posee gestores especificos para realizar la retirada de los envases peligrosos ya que utilizan los gestores del propio centro.Por lo tanto el personal de Ucalisa se encarga de llevarlo al punto limpio del centro.



	REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS	Ed.1
--	--------------------------------------	------

	FECHAS												Total anual (M3)	Control Semestral	% Semestral	Control Anual	% Anual
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
2011	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	20	100%	40	100%
2012	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	20	0	0,00%	20	50,00%
2013	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	40	0			
2014	0	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	20	0			
2015													0				
2016													0				
2017													0				
2018													0				

Observaciones LAS CANTIDADES DE FREGOLOR SE MIDEN EL LITROS

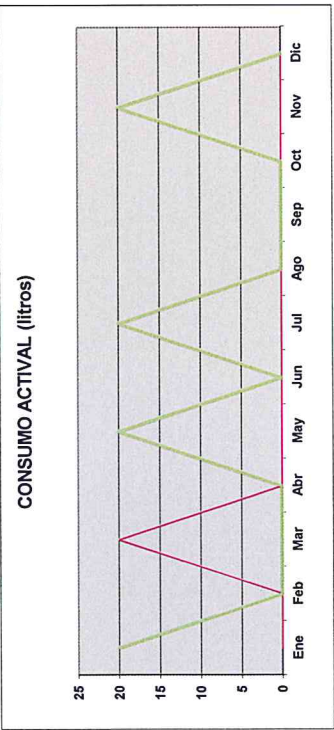


OFICINA

	REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS
	Ed.1

ACTUAL (LITRO)	FECHAS												Total anual (M3)	Control Semestral	% Semestral	Control Anual	% Anual	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
2011	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	100%	20	100%
2012	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	100.00%	20	100.00%
2013	20	0	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	80	80			
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2015														0	0			
2016														0	0			
2017														0	0			
2018														0	0			

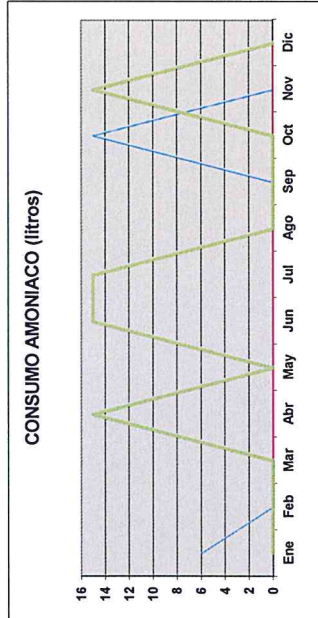
Observaciones A PARTIR DEL MES DE SEPTIEMBRE_09 DEJAMOS DE UTILIZAR BIOLOR Y GERTOL, YA QUE UNIFICAMOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA EN UNO PARA CONSEGUIR UNA REDUCCION DEL CONSUMO. POR LO TANTO A PARTIR DEL MES DE OCTUBRE_09, CONTROLAREMOS EL CONSUMO MENSUAL EL PRODUCTO "ACTIVAL CLORADO"



	REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS	Ed.1
--	--------------------------------------	------

Amoniaco (Litros)	FECHAS												Total anual (M3)	Control Semestral	% Semestral	Control Anual	% Anual
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
2011	6	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	21	6	100%	21	100%
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
2013	0	0	0	15	0	15	0	0	0	0	15	0	60	0		60	
2014	0	0	15										15			15	
2015													0			0	
2016													0			0	
2017													0			0	
2018													0			0	

Observaciones A PARTIR DEL MES DE SEPTIEMBRE_09 DE JAMOS DE UTILIZAR BIOLOR Y GERTOL, YA QUE UNIFICAMOS VARIOS DE LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA EN UNO PARA CONSEGUIR UNA REDUCCION DEL CONSUMO. POR LO TANTO A PARTIR DEL MES DE OCTUBRE_09, CONTROLAREMOS EL CONSUMO MENSUAL EL PRODUCTO "ACTIVAL CLORADO"



NOMBRE GESTOR: CONSUMIBLES GRÁFICOS
TELÉFONO
PERSONA CONTACTO:
Nº AUTORIZACIÓN:

NOMBRE GESTOR: RICOH
TELÉFONO
PERSONA CONTACTO:
Nº AUTORIZACIÓN:

NOMBRE GESTOR:
TELÉFONO
PERSONA CONTACTO:
Nº AUTORIZACIÓN:

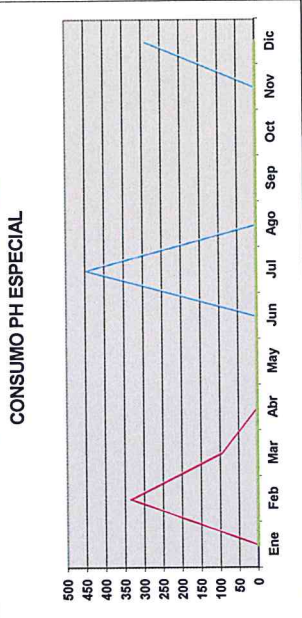
OFICINA

REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS		Ecl.1
--------------------------------------	--	-------

PH_ESPECIAL (ROLLOS)

	FECHAS												Total anual (M3)	Control Semestral	% Semestral	Control Anual	% Anual
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
2011	0	0	0	0	0	0	448	0	0	0	0	288	736	0	100%	736	100%
2012	0	336	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	432	432	#DIV/0!	432	58.70%
2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
2015	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
2016	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	
2017	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	

Observaciones : Los datos reflejado en los consumos totales tanto semestralmente se realizan en función de los consumos que se llevan a lo largo de los meses contabilizados con respecto al año anterior, son estimaciones del consumo por lo que al mes de mayo de este año se está por encima del consumo del año pasado con respecto al primer semestre en un 1,61% y la estimación anual está por debajo en un 41,07%.



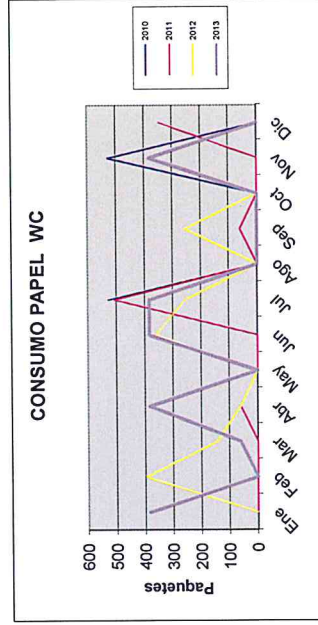
OFICINA

REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS	
	Ed.1

TOALLA-Z
(PAQUETES)/ROLLO PAPEL
HIGIENICO

	FECHAS												Control Semestral	% Semestral	Control Anual	% Anual		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
2010	0	0	0	60	0	0	528	0	0	0	0	528	0	976	60	100%	976	100%
2011	0	396	144	60	0	0	508	0	60	0	0	0	0	1860	964	1606,67%	1860	190,57%
2012	384	0	60	384	0	384	256	0	256	0	384	0	0	1960	0		1960	
2013	60	0	276	0	0	384	0	0	0	0	0	0	0	396	0		396	
2014														0			0	
2015														0			0	
2016														0			0	
2017														0			0	

Paquete de toallas Z= 200 uds



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (TONER Y CARTUCHOS)

Ec.1

TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA <input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? X <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? OTRO TIPO RESIDUO <input type="checkbox"/> GENERACIÓN PROPIA? SI <input type="checkbox"/> IMPORTACIÓN?	DESTINO GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO MATRÍCULA MESES ENTREGA
---	---

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

	Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
Jun-06													
Jun-07													
Jun-08													
Jun-09	Oficinas / Madrid - Tarancón	11,9 Kg	Tinta seca / T	080318 / 080313	11/02/2009	19/02/2009		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa
Jun-10	Oficinas / Madrid - Tarancón	29 kg	Tinta seca / T	080318 / 080313	11/02/2009	19/02/2009		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa
Jun-11	Oficinas / Madrid - Tarancón	10 Kg Madrid	Tóner de Imp	80318	11/02/2009	19/02/2009		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa
Jun-12	Oficinas / Madrid - Tarancón	7,4 Kg	Tóner/ línea sí	080318 / 080313	06/03/2012	16/10/2013		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa
2013	Oficinas / Madrid	42,8 Kg	Tóner/ línea sí	080318 / 080314		16/10/2013		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa
2014	Oficinas / Madrid	12,0 Kg	Tóner/ línea sí	080318 / 080314		16/10/2013		En función de las	Vehículos aut	UCALSA S.A.			El gestor acude en función de las llamadas realizadas por el personal de la empresa

Total anual 2007
 Total anual 2008
 Total anual

Observaciones

	Ed.1
--	------

REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (BATERIAS)

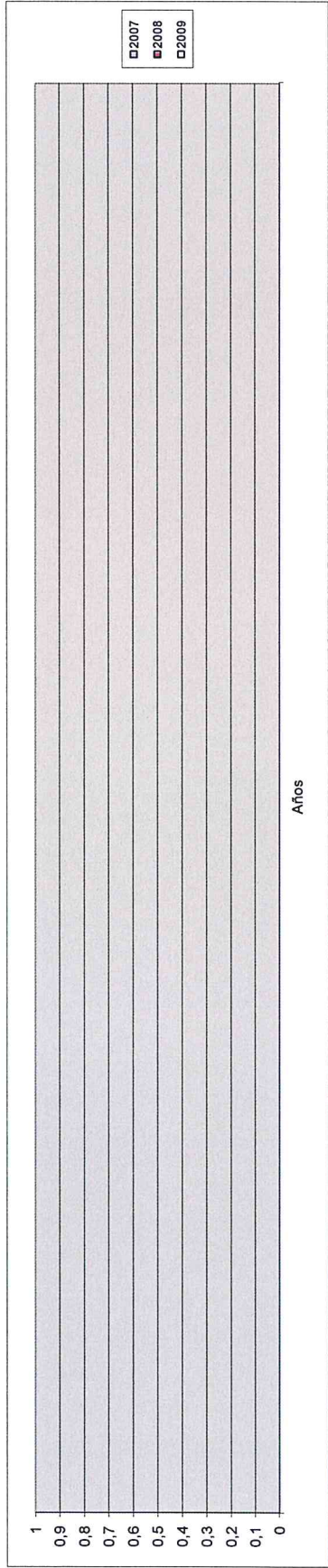
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO	DESTINO
¿RESIDUO PELIGROSO? ¿RESIDUO URBANO? ¿RESIDUO INERTE? OTRO TIPO RESIDUO ¿GENERACIÓN PROPIA? ¿IMPORTACIÓN?	Las baterías de los vehículos se retiran en	MATRÍCULA MESES ENTREGA

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN: UNIDADES

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
jun-06												
jun-07												
jun-08												
jun-09												
Año												
Año												
Año												
Año												

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

Observaciones



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (PILAS)

Ed.1

TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA <input checked="" type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO X <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? <input type="checkbox"/> OTRO TIPO RESIDUO <input type="checkbox"/> GENERACIÓN PROPIA? <input type="checkbox"/> IMPORTACIÓN?	DESTINO MATRICULA GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO No se ha contactado con ninguno	MESES ENTREGA
---	---	---------------

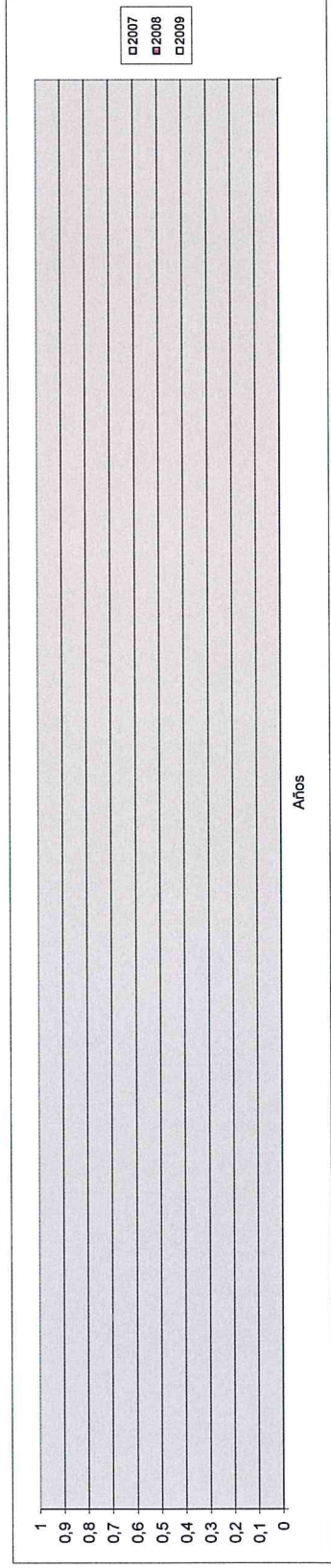
CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C.Y.S	Código LER	Observaciones
Jun-06												
Jun-07												
Jun-08												
Jun-09												
Año												
Año												
Año												
Año												

No se ha realizado ninguna entrega en las oficinas.

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

Observaciones : No se ha realizado ninguna entrega de este tipo de residuo hasta la fecha - (1er semestre de 2009).
 En julio de 2010 se ha depositado en el punto limpio de Taramón todas las pilas acumuladas en la oficina de Madrid, previo al cambio de instalaciones.



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (FLUORESCENTES)

Ecl.1

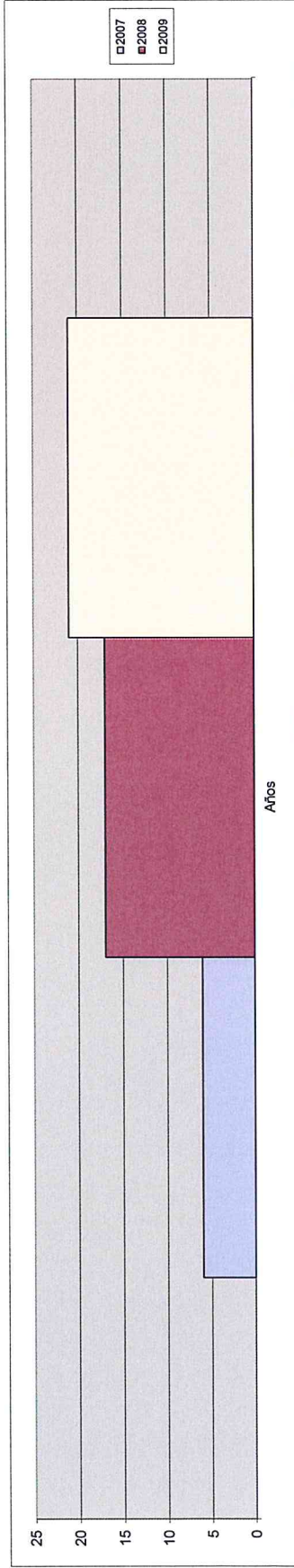
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	DESTINO	MESES ENTREGA
<input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? <input type="checkbox"/> OTRO TIPO RESIDUO <input type="checkbox"/> GENERACION PROPIA? <input type="checkbox"/> IMPORTACION?	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO Furgoneta	Junio / Diciembre

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN: UNIDADES

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
propio	4	sólido		03/06/2008	01/08/2008	30/12/2008	semestral	Vehículo propio			200121	punto limpio
propio	2	sólido			01/01/2009	30/06/2009	semestral	Vehículo propio			200121	punto limpio
propio	3	sólido			01/01/2010	30/07/2010	semestral	Vehículo propio			200121	punto limpio
Año												
2013												
propio	12	sólido		13/01/2014	13/01/2014	13/01/2014	según la necesidad	JSI instalaciones	JSI instalaciones		200121	JSI entrega el residuo a Gilsan SL, que a su vez lo entrega al gestor autorizado AMBILAMP
2014												
Año												
Año												

Total anual 2008: 6
 Total anual 2009: 17
 Total anual 2010: 21

Observaciones: NO SE HA CAMBIANDO NINGUN FLUORESCENTE DESDE AGOSTO DE 2010.



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (TALADRINAS)

Ed.1

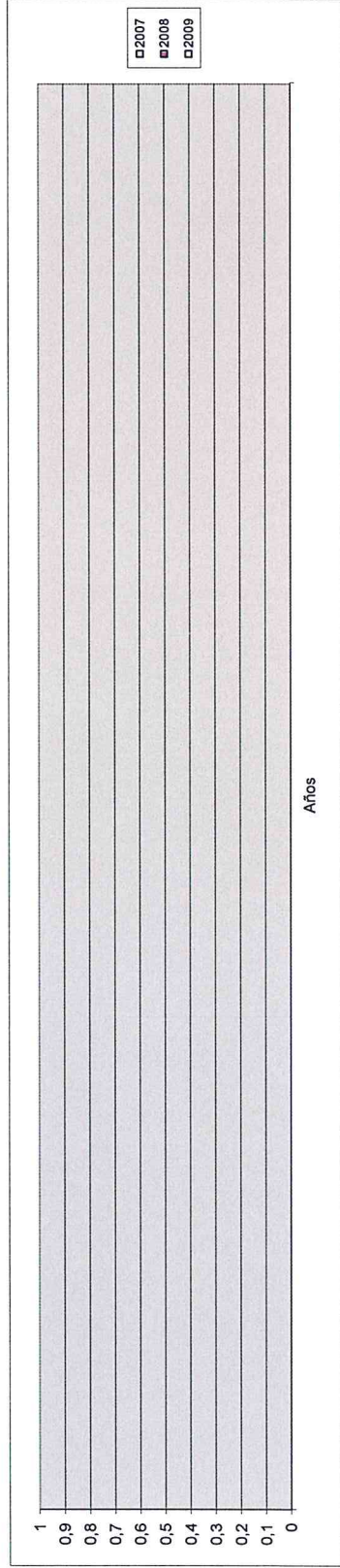
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO	DESTINO	MESES ENTREGA
<input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? OTRO TIPO RESIDUO	No se genera este residuo	MATRICULA	
<input type="checkbox"/> SÓLIDO <input checked="" type="checkbox"/> LÍQUIDO			
<input type="checkbox"/> GENERACIÓN PROPIA? <input type="checkbox"/> IMPORTACIÓN?			

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
Año 2008												
Año 2009												
Año 2010												
Año 2011												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

Observaciones : No se generan este tipo de residuos



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (ABSORBENTES CONTAMINADOS)

Ed.1

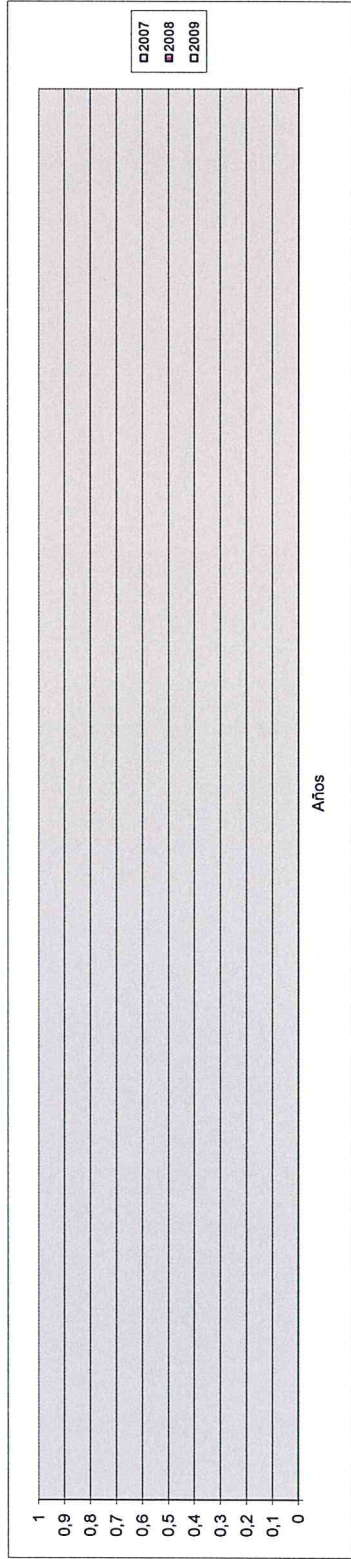
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	DESTINO	MESES ENTREGA
<input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? <input type="checkbox"/> OTRO TIPO RESIDUO	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO No se genera este residuo	MATRICULA
<input type="checkbox"/> SÓLIDO <input checked="" type="checkbox"/> LÍQUIDO		
<input type="checkbox"/> GENERACIÓN PROPIA? <input type="checkbox"/> IMPORTACIÓN?		

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
Año 2008												
Año 2009												
Año 2010												
Año 2011												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

Observaciones : No se generan este tipo de residuos



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (ENVASES METÁLICOS CONTAMINADOS)

Ed.1

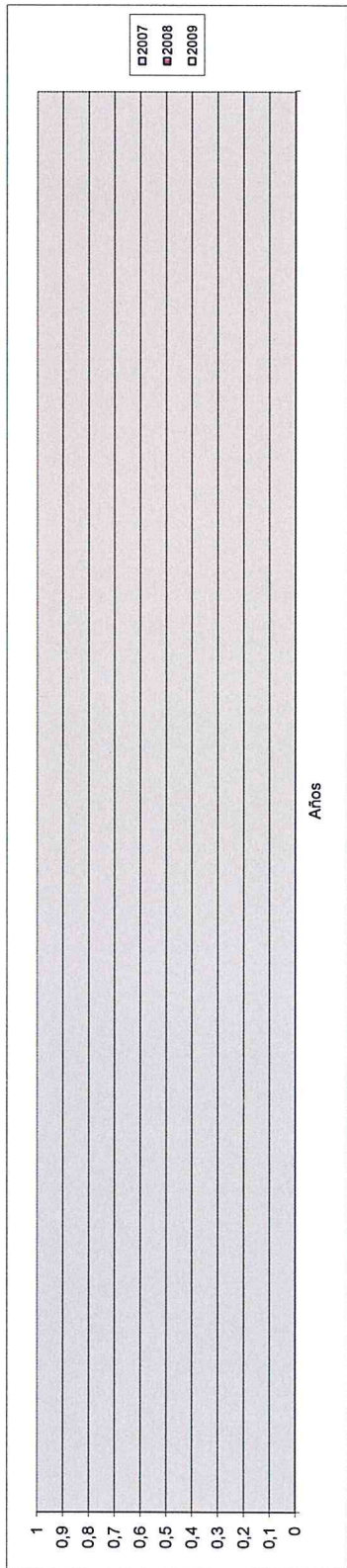
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO	DESTINO	MESES ENTREGA
<input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? <input type="checkbox"/> OTRO TIPO RESIDUO <input type="checkbox"/> GENERACION PROPIA? <input type="checkbox"/> IMPORTACION?		MATRICULA	

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C y S	Código LER	Observaciones
Año 2008												
Año 2009												
Año 2010												
Año 2011												
Año												
Año												
Año												
Año												
Año												

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

Observaciones : No se generan este tipo de residuos



REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (ENVASES PLÁSTICOS CONTAMINADOS)

Ed.1

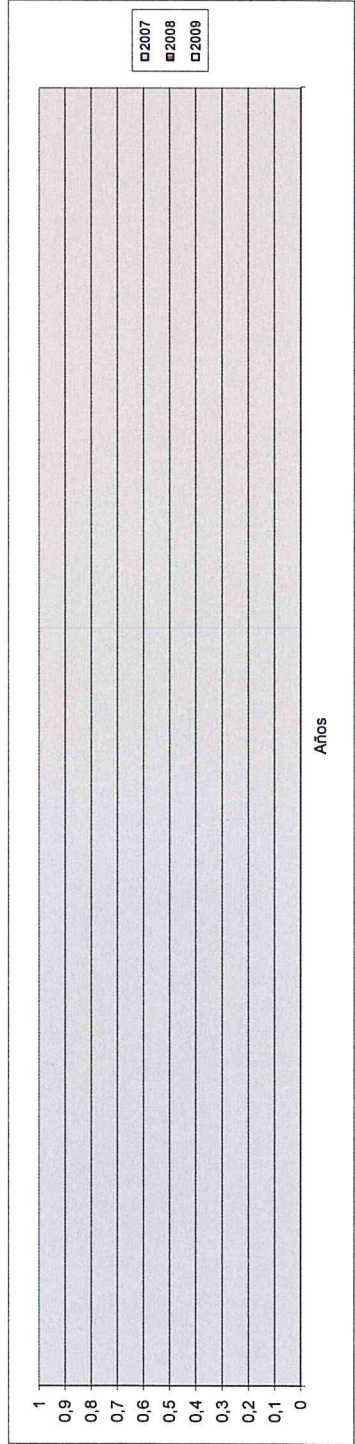
TIPO DE RESIDUO / NATURALEZA	GESTOR AUTORIZADO/PUNTO LIMPIO	DESTINO	MESES ENTREGA
<input type="checkbox"/> RESIDUO PELIGROSO? <input type="checkbox"/> RESIDUO URBANO? <input type="checkbox"/> RESIDUO INERTE? OTRO TIPO RESIDUO	No se tiene gestor para dichos residuos		

CANTIDADES RECOGIDAS MEDIDAS EN:

Año	Origen	Cantidad	Naturaleza	Código	Fecha de cesión	Fecha e inicio	Fecha de finalización	Frecuencia de recogida	Medio Transporte	Entrega realizada por	Nº documento C. y S.	Código LER	Observaciones
Año 2008													
Año 2009													
Año 2010													
Año 2011													
Año													
Año													
Año													
Año													
Año													

Total anual 0
 Total anual 0
 Total anual 0

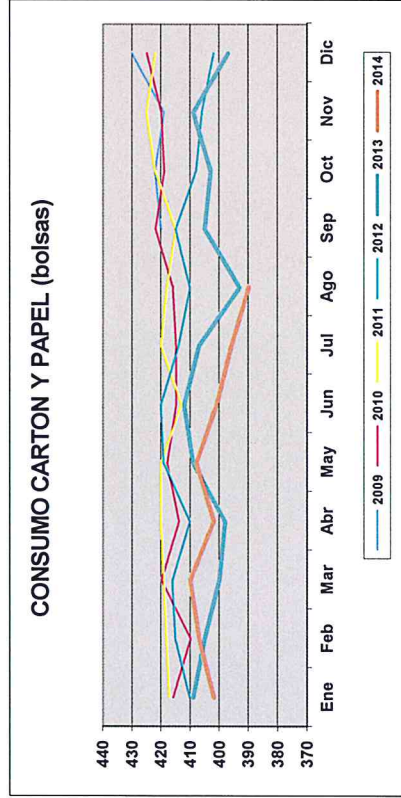
Observaciones : Los residuos plásticos generados no son peligrosos por lo que son recogidos en los contenedores presentes en el edificio para la segregación de residuos sólidos urbanos, en concreto son depositados en el contenedor destinado para envases, plásticos, latas ...



	REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (CARTÓN Y PAPEL)
	Ed.1

	FECHAS												Total anual (Unidades)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
2009									420	422	419	430	1691
2010	416	410	420	414	418	415	415	416	422	419	420	425	5010
2011	417	418	419	420	420	413	420	418	415	422	425	422	5029
2012	410	415	416	410	419	420	414	410	415	408	406	402	4945
2013	409	405	400	398	409	412	407	393	405	403	409	397	4847
2014	402	407	410	402	408	401	396	390					3216

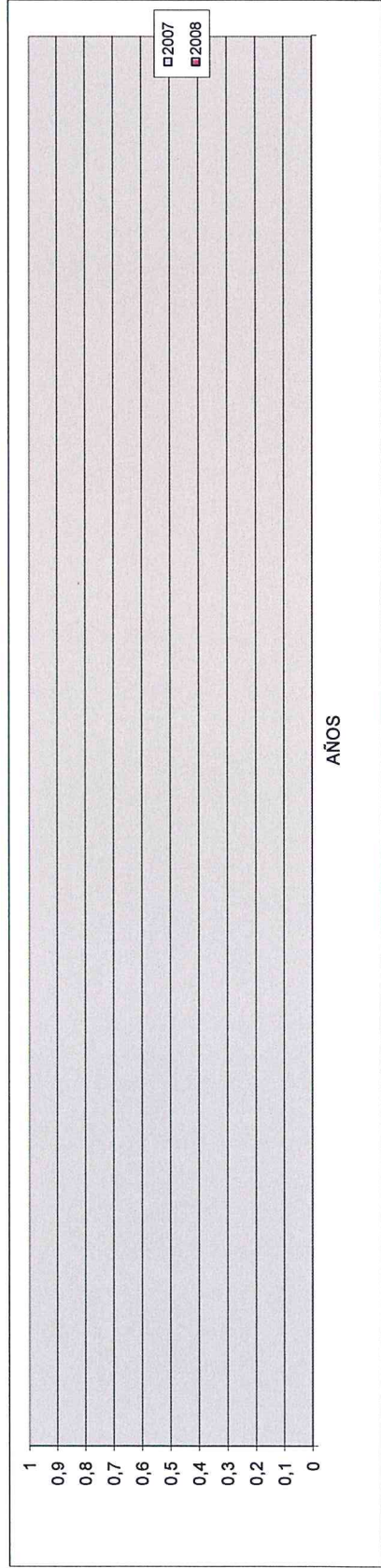
--	--



	Ed.1
REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (METALES)	

	FECHAS												Total anual (KG)	
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
2007														0
2008														0
2009														0
2010														0
2011														0
2012														0
2013														0
2014														0

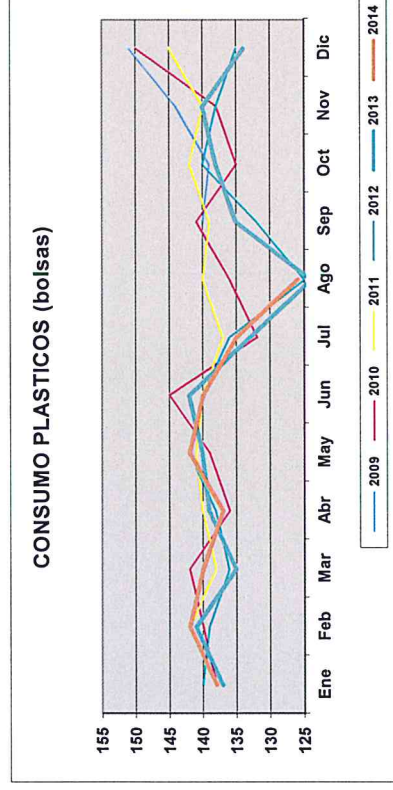
Observaciones: UCALSA S.A. No genera residuos de metales en sus actividades



	REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (PLÁSTICOS)	Ed.1
--	---	------

	FECHAS												Total anual (Bolsas día)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
2009									140	139	144	151	574
2010	138	140	142	136	139	145	132	136	141	135	138	150	1672
2011	138	142	138	140	141	140	137	140	139	142	140	145	1682
2012	140	139	136	138	142	140	136	125	132	140	138	135	1641
2013	137	141	135	139	140	142	133	124	135	138	140	134	1638
2014	138	142	140	137	142	140	135	126					1100

Observaciones: En las instalaciones se encuentra un pequeño contenedor de residuos plásticos, envases, latas ... Dichos contenedores son vaciados diariamente depositando los residuos generados en una bolsa de mayor tamaño.



	Ed.1
--	------

REGISTRO CONTROL INTERNO DE RESIDUOS (VIDRIOS)

FECHAS													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total anual (Litros)
2007													0
2008													0
2009													250
2010													0
2011													0
2012													0
2013													0
2014													0

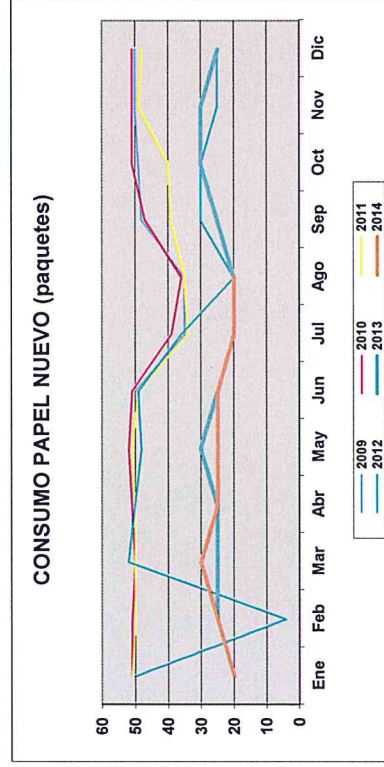
Observaciones : No se generan este tipo de residuos

	Ed.1
REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS (PAPEL NUEVO)	

Paquete de folias de 500 hojas

	FECHAS												Total anual (Unidades)
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
2009						50	35	35	48	49	50	50	317
2010	51	51	50	51	52	51	39	36	47	51	51	51	581
2011	51	50	50	50	51	49	34	35	39	40	49	48	546
2012	50	4	52	50	48	49	36	20	30	30	25	25	546
2013	20	25	25	25	30	25	20	20	25	30	30	25	300
2014	20	25	30	25	25	20	20	20	25	30	30	25	190

Observaciones : Se consumen cantidades de papel para las impresoras y fotocopadoras. Las unidades generadas son los paquetes de papel solicitados. Debido a que el cálculo es más exacto de esta manera, el consumo se contabilizará siguiendo este sistema.



	REGISTRO CONTROL INTERNO DE CONSUMOS (AGUA)	Ed.1
--	---	------

Unidades:

	FECHAS												m3		
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
2009							36		18			35			89
2010	48			46											94
2011															0
2012															0
2013							40		76			56			172
2014	45			42	37										124

Observaciones: En julio de 2010 se ha cambiado de instalaciones en Madrid por lo que la lectura del agua no se va a poder registrar hasta la nueva lectura. Los datos no van a ser significativos ya que al unificarse todo en la misma instalación, los consumos variarán y habrá que comenzar una nueva valoración.

Medición de resultados

En el periodo de referencia de este informe, la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. no ha recibido investigaciones ni ha sufrido incidentes o denuncias acerca del incumplimiento de la legislación medioambiental.

Asimismo, la Dirección lleva a cabo revisiones periódicas de los resultados, la cual adjuntamos a continuación.

También se llevan a cabo auditorías externas sobre el rendimiento Ambiental. Adjuntamos la última que ha sido realizada por la empresa Calma.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

Fecha 30/12/2013

CONSEJO DE CALIDAD

Consejero Delegado: Manuel Ruiz Alonso

Director de Calidad y Medioambiente: José Carlos Rodríguez Hevia

Director Departamento Multiservicios y Zona de Operaciones – ISC URAMID: Félix de la Mata Piñuela

Director de EIS Marítimo: Juan José Cruz Rojo

Director Gastronomía Madrileña: Juan Llavona Campo

Director Departamento de Operaciones / Restauración Colectiva: Francisco Villarreal Caro

Responsable de Calidad Dpto. Socio Sanitario: M^a Jesús Gamo Rodrigo

Responsable de las Raciones de Subsistencia: Andrés Gotor García

Responsable de Suministros: Ana Belén Zamorra Molina

Orden del día:

1. Analizar el grado de difusión de la Política de Calidad y Medio Ambiente y la necesidad de adecuar la misma.
2. Analizar el nivel de consecución de los objetivos de Calidad y Medio Ambiente establecidos para el año en curso y proponer los objetivos para el próximo período.
3. Analizar los resultados de las auditorias internas y externas desde la última revisión.
4. Evaluar la situación y los resultados de las acciones correctivas y preventivas implantadas, así como estudiar la necesidad de implantar nuevas acciones para corregir o prevenir no conformidades. / NC generadas en las analíticas realizadas por los laboratorios en las cocinas – Planificar Medidas correctoras explicando el por qué se dio la no conformidad.
5. Estudiar las reclamaciones recibidas y su resolución.
6. Analizar la Satisfacción de los clientes.
7. Revisar el Plan de Formación: seguimiento y propuestas de nuevas actividades.
8. Revisar los puntos del Acta anterior.
9. Detectar posibles mejoras y evaluar los recursos y plazos necesarios para efectuarlas.
10. Análisis de indicadores. Estudiar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado implantado. Sugerencias, propuestas y mejoras posibles al mismo.

11. Análisis de resultados productivos y de los procesos de la empresa.
12. Evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la organización haya suscrito.
13. Analizar las comunicaciones de las partes interesadas externas.
14. Evaluar el grado de desempeño ambiental de la organización.
15. Revisar circunstancias cambiantes que estén relacionadas con el sistema de gestión
16. Reevaluar los aspectos ambientales.
17. Reevaluación de proveedores
18. Recursos técnicos y humanos
19. Planes de emergencia
20. Conclusiones
21. Ruegos y preguntas

ACTA DE REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION 30 DE DICIEMBRE DE
2013

EXPLICACIÓN, SITUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO.

El presente acta es la revisión general del Sistema de Calidad y Medioambiente del Grupo UCALSA por la Dirección, que se realiza de forma integrada para las actividades de:

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.

- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La gestión de centros residenciales para la tercera edad.
- La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación.

Dentro de éste acta se incluyen también las actividades que realizan las empresas EIS Marítimo, ISC URAMID y Gastronomía Madrileña como empresas pertenecientes al Grupo UCALSA.

Señalar que las empresas del Grupo UCALSA incluidas en este acta de revisión del sistema por la Dirección han implantado el sistema de gestión en la realización de sus actividades con el fin de mejorar los servicios prestados a los clientes, ya sean de naturaleza pública o privada, con los que se mantienen relaciones contractuales.

La actividad de la planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación es exclusiva de la empresa ISC URAMID.

Este Acta por lo tanto tiene una modificación fundamental con respecto a los de años anteriores debido a la inclusión de las nuevas empresas del Grupo UCALSA que utilizan el sistema de gestión de calidad y medioambiente que se desarrolló en implantó primeramente para la empresa matriz que da nombre al grupo empresarial.

1.- ANALIZAR EL GRADO DE DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE Y LA NECESIDAD DE ADECUAR LA MISMA.

La política de calidad y medio ambiente se ha revisado y actualizado con fecha del 15/01/2013 en su 7ª revisión y puesta a disposición de todo el personal con fecha revisándose su entrega y su transmisión con fecha de 23/12/2013 comprobándose que todo el personal de la organización y de las diferentes empresas del Grupo están informadas de ello.

El Dpto. de Calidad y Medioambiente actualiza la distribución de la misma al personal de la empresa, así como la copia colgada en la web.

Se ha hecho la versión de la política en inglés.

En cuanto a la difusión de la política y el compromiso medioambiental, se han remitido a los proveedores de servicios para que se evidencie su conocimiento y un compromiso con los principios de la política del Grupo UCALSA. y cumplan con los principios de respeto medioambiental que el sistema de gestión proclama para las actividades que están dentro del alcance de la certificación medioambiental.

2.- ANALIZAR EL NIVEL DE CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE ESTABLECIDOS PARA EL AÑO EN CURSO Y PROPONER LOS OBJETIVOS PARA EL PRÓXIMO PERÍODO.

Respecto a los objetivos de calidad y medio ambiente para los nuevos alcances a los que se opta para la certificación, son comentados y revisados por la dirección. Mediante esta reunión se da por aprobados los mismos.

- OBJETIVOS DE CALIDAD

Basándonos en los principios de nuestra política de calidad, de mejora continua y de logro de unos elevados índices de satisfacción.

Todos los objetivos para el año 2014 se desarrollarán a continuación de la revisión de los objetivos que se planificaron para el año 2013.

Para el año 2014 se planificarán de nuevo objetivos que evidencien la mejora continua del sistema de gestión, dando con ello cumplimiento al espíritu presente en las normas de referencias bajo las que están certificadas las actividades incluidas en el alcance de calidad y de medioambiente.

Evaluación de los objetivos del año 2013.

- 1.- DISTRIBUCIÓN, LOGÍSTICA Y VENTA DE PRODUCTOS

- AÑO 2013

Aumentar en un 10% los contratos durante el año 2013 con respecto a los contratos presentes en el año 2012 en las actividad de la logística, manipulación, venta y distribución de productos alimenticios, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidos buques y las F.F.A.A. Españolas.

La empresa se ha presentado al concurso del servicio de alimentos para las Unidades de buques y bases permanentes de la Armada Española. Se está a la espera de la resolución definitiva del contrato y su adjudicación.

La empresa se ha presentado al concurso de la adquisición y suministro de material de limpieza y consumibles para buques de la Armada Española.

.- El contrato para el servicio de alimentos para las Unidades de buques y bases permanentes de la Armada Española se ha concedido a la empresa para dar inicio a dicha actividad el uno de septiembre de 2013.

.- El contrato para la adquisición y suministro de material de limpieza y consumibles para buques de la Armada Española no se ha adjudicado a la empresa.

Se ha conseguido un nuevo contrato para la prestación del servicio y por lo tanto, de los tres contratos presentes el año 2012, se ha aumentado a cuatro para el año 2013, siendo pues dicho aumento del 33,33% y obteniéndose el objetivo planificado

- 2.- REALIZACIÓN DE RACIONES DE SUBSISTENCIA

- AÑO 2013

Incrementar en un 5% la realización de raciones de subsistencia con respecto al año 2012. Se han realizado 50.400 raciones en el mes de septiembre para el cliente AGEM S.L., siendo esta cantidad la única contratada durante el año 2013 y por lo tanto estando por debajo de las 180.000 raciones fabricadas durante el año 2012.

Se puede concluir que el objetivo no se ha conseguido ya que no se ha aumentado un 5% el número de raciones, debiendo de haberse fabricado un total de 190.000 raciones para haberse alcanzado dicha cifra.

Las propuestas presentadas a los diferentes clientes y que no han sido aprobadas se deben a no respuesta de uno de los clientes con respecto a las raciones para el AVE. Las otras dos propuestas para el ejército de Irak y para el gobierno de Kazajistán están en periodo de estudio por parte de los clientes.

- 3.- CATERING / RESTAURACION COLECTIVA

- AÑO 2013

Adquisición de un 15% de las propuestas presentadas para la gestión de los comedores colectivos en los hospitales. Durante el segundo semestre no se ha presentado ninguna propuesta. Se puede concluir que no se ha obtenido el objetivo planificado.

Las causas de no consecución de dicho objetivo han sido la no viabilidad económica de las ofertas que fueron estudiadas por el dpto. correspondiente de dicha gestión durante el primer semestre. Durante el segundo semestre la Dirección tomó la decisión de deshacer el dpto. responsable de la gestión de la actividad de restauración colectiva en centros hospitalarios y por lo tanto en el mes de septiembre se han dejado de estudiar ofertas para la actividad de restauración colectiva en centros hospitalarios.

- 4.- LIMPIEZA

- AÑO 2013

El consumo de productos de limpieza $< o = a$ 0,72 euros por pernoctación. El objetivo se definió de esta manera ya que la Gerencia de la UTE TLP – Base Aérea Los Llanos, centro en el que se está llevando a cabo dicha actividad, tiene controlado el consumo de los productos de

limpieza a través del número de pernотaciones que se realizan a lo largo del año, debido a la variación que hay de usuarios dependiendo de los cursos de vuelo que son programados por el TLP siendo durante la realización de dichos cursos cuando la ocupación del centro es máxima y reduciéndose considerablemente durante el resto de meses en los que no se celebran dichos cursos y se celebran cursos académicos. Así mismo, durante todo el año está presente en el centro el personal permanente del staff de Dirección del TLP.

Los datos obtenidos son de 1,45 Euros por pernотación al final del año. Se puede concluir que el objetivo no se ha obtenido. La causa fundamental se debe a que durante el año 2013 se anuló uno de los cursos de vuelo que se iba a realizar y por lo tanto la comparativa con el año anterior no se ajustó a lo planificado debido a que durante el año 2012 se celebraron cuatro cursos de vuelo.

- 5.- GESTIÓN DE CAMPAMENTOS MILITARES CAMP ARENA.

- AÑO 2013

Realización del 95% de las órdenes de reparación y trabajo dentro del plazo establecido en el pliego de prescripciones técnicas. Tras la revisión de todas las actas de seguimiento del primer y segundo semestre así como de las certificaciones de cada una de las áreas en las que se realizan actividades por parte de la empresa, no se presenta ninguna queja por parte del cliente acerca del correcto cumplimiento de las órdenes de reparación y de trabajo. Se puede concluir que tras el análisis de toda la información recibida por el cliente durante el año 2013, que el objetivo planificado se ha obtenido con éxito.

- 6.- GESTIÓN DE CAMPAMENTOS MILITARES CAMP ARENA.

- AÑO 2013

Incremento de las zonas o áreas de limpieza en un 10% con respecto a las áreas especificadas en el contrato sin detrimento de la realización de las actividades realizadas en la actualidad.

Las nuevas áreas en las que se realizará la limpieza y por lo tanto están incluidas en la planificación a llevar a cabo son: CATO, Torre de Control y Bomberos. Estas áreas eran limpiadas por el propio personal militar presente en ellas. A partir de ahora se limpiará por parte de la empresa. Estas tres áreas son nuevas y del total de 30 áreas de limpieza, presentan el 9%, por lo que se considera que el objetivo se ha cumplido correctamente.

- 7.- GESTIÓN DE CAMPAMENTOS MILITARES CAMP ARENA.**- AÑO 2013**

Incrementar el número de equipos aportados en el gimnasio para la realización de actividades aeróbicas en un 10% con respecto a los equipos que se tienen en este momento. Durante el segundo semestre se han adquirido una bicicleta y un banco de remo, que se añaden a las nueve máquinas elípticas y a las seis cintas de carrera. El número de equipos es en este momento de diecisiete aumentando en dos equipos el número de equipos que había antes de la planificación del objetivo. El incremento de dos nuevos equipos cumple con el aumento del 10% que debía de haber de equipos para las actividades cardiovasculares ya que debía ser de más de 1,5 equipos dicho aumento. Se puede concluir que el objetivo se ha cumplido correctamente.

Para las actividades que se realizan en el área socio sanitario, el servicio de comidas a domicilio y la gestión de centros residenciales, se han definido los siguientes objetivos:

- 1.- GESTIÓN DE SERVICIOS DE COMIDA A DOMICILIO.**- AÑO 2013**

Basándonos en los principios de nuestra política de calidad, de mejora continua y de logro de unos elevados índices de satisfacción; nos proponemos como objetivo, la mejora de los postres ofrecidos a los usuarios del Servicio de Comida a Domicilio.

Partiendo del pliego de condiciones del Servicio de Comida a Domicilio, dónde se establece que el postre de los menús, estará compuesto exclusivamente por fruta; nos proponemos como objetivo la aportación paulatina y periódica de un postre de gelatina en lugar de la fruta.

En el pliego de condiciones del Servicio de Comida a Domicilio, se establece que el postre de los menús, estará compuesto exclusivamente por fruta.

Como objetivo, nos proponemos la aportación paulatina y periódica de un postre de gelatina o yogur en lugar de la fruta; y de esta manera la variedad de postres será más amplia.

Se ha comenzando a implantar durante estos meses gradualmente, una vez a la semana la entrega de un yogur en lugar de la fruta.

Y cada 15 días, la introducción de gelatinas en lugar de la fruta.

Se está realizando un seguimiento mensual por parte de la Jefe de Servicio y de la Dietista, de que todas las acciones a tomar se están llevando a cabo.

La información, se obtiene fundamentalmente a través de las llamadas recibidas que hacen los usuarios del Servicio a la Central de Atención Telefónica y también de la información que nos suministran los repartidores al respecto.

Desde el mes de noviembre, se hace entrega a cada usuario, de dos yogures y un flan a la semana.

Hemos observado el grado de aceptación que está teniendo entre los usuarios del servicio y hemos comprobado que ha resultado muy positiva la introducción de este cambio.

Se ha conseguido el objetivo correctamente.

- 2.- GESTIÓN DE SERVICIOS DE COMIDA A DOMICILIO.

- AÑO 2013

Basándonos en los principios de nuestra política de calidad, de mejora continua y de logro de unos elevados índices de satisfacción; nos proponemos como objetivo, la realización de visitas de seguimiento al 50% de los usuarios del servicio de Comida a Domicilio, que estén dados de alta antes del día 1 de enero de 2013.

Con ello, pretendemos actualizar la información de los usuarios de la que disponemos, en relación a los siguientes aspectos: discapacidades, situación socio-familiar, prestaciones sociales,... y también supervisar el estado de la vivienda en cuanto a condiciones higiénicas, barreras arquitectónicas,...

Con la realización de estas visitas de seguimiento, pretendemos actualizar la información de los usuarios, en relación a aspectos como: discapacidades que presentan, situación socio-familiar, prestaciones sociales,...

Y también por otro lado, realizar una supervisión del estado de la vivienda en cuanto a condiciones higiénicas, barreras arquitectónicas,...

Todas las visitas de seguimiento que se realicen se recogerán en el informe social obteniendo datos referentes a tipo de convivencia, red de apoyo social y familiar, estado de salud, servicios con los que cuenta (teleasistencia, ayuda a domicilio...), estado de higiene tanto del usuario como de la vivienda y necesidades de cualquier tipo que podamos observar.

Este informe social, se archiva en la ficha del usuario, y en el apartado de observaciones del programa informático anotamos los datos más relevantes, así como los servicios complementarios de los que dispone.

También obtenemos datos, de la información que nos suministran los repartidores del Servicio, que tienen un contacto diario con los usuarios.

Todos estos resultados, se registran en el programa informático específico del servicio.

Si observamos cualquier asunto que consideremos relevante, lo notificamos al Ayuntamiento.

Asimismo, tras realizar una valoración objetiva de la situación, si estimamos necesario que el usuario debe tener acceso a otros servicios adicionales al nuestro, como ayuda a domicilio o teleasistencia; lo comunicamos también al Ayuntamiento.

Toda esta información, nos permite introducir mejoras y cambios positivos para los usuarios del Servicio de Comida a Domicilio.

El seguimiento realizado es mensual a través de las visitas realizadas y los resultados obtenidos de los informes sociales elaborados, se recogen el Registro de Visitas PL-CAD-13.

Se han realizado 440 visitas domiciliarias, que se corresponden con el 50% de los usuarios que están dados de alta antes del día 1 de enero de 2013.

Se ha obtenido el objetivo correctamente.

- 1.- GESTIÓN DE CENTROS RESIDENCIALES.

- AÑO 2013

Tras la realización de la encuesta de satisfacción a usuarios y familiares del mes de diciembre de 2012, se observa que la puntuación media obtenida en el apartado "Vestido y arreglo", ha disminuido respecto a junio del 2012, de 7.55 a 6.80 puntos.

Partiendo de este dato, nos proponemos como objetivo mejorar los resultados en las encuestas de satisfacción semestrales. El valor medio mínimo a alcanzar en el apartado "Vestido y arreglo", será de 7,50 puntos.

Durante el mes de mayo de 2013, se procedió a entregar a los residentes del Centro y/o a sus familiares, la encuesta de satisfacción en relación con los siguientes servicios desarrollados en el Centro:

- Atención recibida del área sanitaria, ocupacional y personal.
- Limpieza y orden del Centro.
- Alimentación y nutrición.
- Información, asesoramiento y solución de demandas por parte de los profesionales que integran el equipo del Centro.

En el mes de diciembre de 2013, se han tabulado las valoraciones emitidas por usuarios y/o familiares en relación con el apartado "VESTIDO Y ARREGLO" y se ha obtenido la siguiente puntuación:

- VESTIDO Y ARREGLO: 6.34 puntos.

Si realizamos la media de las dos encuestas anuales, obtenemos una puntuación total de 6.57, lo que significa que **no hemos alcanzado el objetivo**, propuesto fijado en 7,50 puntos.

Nuestro objetivo, era conseguir una valoración mínima de 7.5 puntos en el apartado de Vestido y arreglo, por lo que no hemos conseguido cumplir el objetivo que nos habíamos propuesto. Seguiremos incidiendo en este punto hasta alcanzar el objetivo propuesto.

Desde enero hasta diciembre de 2013, fecha en la que se han obtenido los resultados de la encuesta, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Reuniones periódicas entre la Dirección, supervisor y aux. enfermería/gerocultor@s.
- Atención personalizada con los residentes y/o familiares para tratar el tema del vestido y el arreglo.

- 2.- GESTIÓN DE CENTROS RESIDENCIALES.

- AÑO 2013

Tras la realización de la encuesta de satisfacción a usuarios y familiares del mes de diciembre de 2012, se observa que la puntuación obtenida en el apartado "Valoración del servicio de cocina" ha disminuido respecto a la encuesta realizada en junio de 2012, pasando de 7.55 a 6.59 puntos.

Partiendo de este dato, nos proponemos como objetivo mejorar los resultados en las encuestas de satisfacción semestrales. El valor medio mínimo a alcanzar en el apartado "Valoración del servicio de cocina", será de 7,30 puntos.

Durante el mes de diciembre de 2013, se procedió a entregar a los residentes del Centro y/o a sus familiares, la encuesta de satisfacción en relación con los siguientes servicios desarrollados en el Centro:

- Atención recibida del área sanitaria, ocupacional y personal.
- Limpieza y orden del Centro.
- Alimentación y nutrición.
- Información, asesoramiento y solución de demandas por parte de los profesionales que integran el equipo del Centro.

En el mes de diciembre de 2013, se han tabulado las valoraciones emitidas por usuarios y/o familiares en relación con el apartado "comida" y se han obtenido las siguientes puntuaciones:

- CANTIDAD: 7.32 puntos.
- VARIEDAD: 6.46 puntos.
- PRESENTACIÓN: 6.54 puntos.

SERVICIO DE COCINA: 7.24 puntos.

Nuestro objetivo, es conseguir una valoración mínima de 7.3 puntos en el apartado de Valoración del servicio de cocina, debido a que hubo una disminución de junio a diciembre del año 2012 (7.55 a 6.59). Aunque la valoración del servicio de alimentación y nutrición, ha disminuido en variedad, presentación y en cantidad respecto a los resultados obtenidos en junio, la valoración general del servicio de cocina ha aumentado con respecto a junio de de 6.76 a 7.24.

Si realizamos la media de las dos encuestas anuales, obtenemos una puntuación total de 7,00, lo que significa que **no hemos alcanzado el objetivo**, propuesto fijado en 7,50 puntos.

Tras las actuaciones llevadas a cabo durante este semestres, se observa una mejoría en la valoración del "servicio de cocina" por lo que seguiremos trabajando en esta línea para obtener el resultado propuesto en enero.

Desde enero hasta diciembre de 2013, fecha en la que se han obtenido los resultados de la encuesta, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Reuniones periódicas entre la Dirección y el personal de cocina.
- Atención personalizada con los residentes y/o familiares para tratar el tema de la calidad de las comidas.
- Mensualmente, se realizan revisiones y mejoras de los menús por parte de la Dietista.

Los objetivos revisados fueron planificados para las actividades que realiza la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

Para las demás empresas del Grupo que tienen implantado el sistema de gestión y realizan las actividades siguiendo lo diseñado en él, se han definido objetivos específicos y han sido los siguientes:

- 1.- EIS MARITIMO.

- AÑO 2013

Aumentar el número de contratos con la administración pública en un 10% con el fin de expandir la actividad y no centrarla sólo al cliente privado.

Se ha presentado la oferta para el servicio de alimentos a las prisiones de Almería, Granada, Jaén y Málaga. Se ha obtenido el suministro de helados para dichas prisiones. Se mantiene el suministro para dichas prisiones pero se reducen los productos, dejando de servir

los productos lácteos y el pescado. El porcentaje de aumento del 10% en los servicios para la Administración no se ha cumplido. El hecho de no haber conseguido más servicio de distribución se ha debido básicamente al precio que se han ofertado los productos, estando por encima de los precios ofertados por la empresa a la que se le ha adjudicado el servicio.

- 2.- EIS MARITIMO.

- AÑO 2013

En este momento hay 140 proveedores autorizados en el histórico de EIS Marítimo, de los que se tiene documentación completa de 104. El porcentaje que se tiene ahora mismo de los proveedores con toda la información necesaria para cumplir con lo establecido en el objetivo es del 74,28%. Se ha superado el porcentaje del 70% que se había marcado como objetivo para este año. El objetivo se ha cumplido correctamente.

- 1.- ISC URAMID.

- AÑO 2013

Aumento de un 25% en la adquisición de las ofertas presentadas para la realización de obras de construcción con respecto al año 2012.

A fecha 30 de diciembre, se han presentado a 11 obras. Se han adjudicado 2, a falta de que se puedan adjudicar alguna oferta más. Resultado a día 31 de diciembre es la adjudicación de un 18% de las ofertas presentadas. Con respecto a los datos del objetivo en estos momentos no se ha obtenido la mejora del 25% ya que se han obtenido dos obras cuando el número ideal para llegar el porcentaje planificado es de tres. El objetivo no se ha cumplido satisfactoriamente.

La causas de no adjudicación de las diferentes ofertas a las que la empresa se ha presentado han sido varias, en función de los criterios de adjudicación de cada uno de los contratos. Dichas causas están siendo valoradas y estudiadas por la Dirección de ISC URAMID con el fin de mejorar en los mismos con respecto a futuros contratos.

- 2 .- ISC URAMID.

- AÑO 2013

El 75% de los proveedores deben aportar certificados de calidad de cada organismo de control correspondiente o documentación que certifique que los productos suministrados cumplen con las normativas de calidad exigidas para su uso en la actividad que realiza la empresa ISC URAMID.

El número de proveedores utilizados por la empresa ISC URAMID en las obras llevadas a cabo en el año 2013 es de trece (13), del total de los mismos han aportado certificados de los materiales utilizados es de seis (6), por lo tanto el porcentaje de proveedores que están aportando la documentación que certifica el correcto cumplimiento de lo suministrado es del 46%. Es necesario mejorar el porcentaje en un 29%. El objetivo no se ha cumplido correctamente. Se está a la espera de la recepción de todos los certificados solicitados a fecha de realización de este informe.

A continuación se realizará el seguimiento de los objetivos medioambientales definidos para aquellas actividades tanto de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. como de ISC URAMID, debido a que ambas empresas si tienen actividades gestionadas medioambientalmente y por lo tanto les aplica el área medioambiental del sistema de gestión.

- OBJETIVOS DE MEDIOAMBIENTE

- 1.- CATERING

- AÑO 2013

El 100% de los proveedores que realizan las actividades de mantenimiento y de otras naturalezas que puedan tener impactos medioambientales negativos, deben certificar que son proveedores que realizan una correcta gestión de protección medioambiental. De los proveedores con los que trabaja la empresa en los distintos centros de trabajo en los que es necesario llevar a cabo actuaciones que pueden tener un impacto ambiental negativo, se dispone de la documentación mínima necesaria para valorarlos adecuados de dieciséis proveedores de un total de veinticuatro, estando pues en el 66,66% de proveedores con toda la información transmitida con la que certificar que realizan las actividades correctamente desde el punto de vista medioambiental. Por lo tanto no se ha conseguido el objetivo planificado.

- 2.- LIMPIEZA

- AÑO 2013

La Dirección del dpto. de multiservicios, responsable de la gestión de las actividades de limpieza y demás actividades que se realizan en el TLP junto con la Dirección del dpto. de calidad y medioambiente decidió definir el objetivo único para las áreas de calidad y medioambiente ya que dicho objetivo es considerado adecuado para la gestión de la calidad por lo que afecta al adecuado uso de productos de limpieza por parte del personal, optimización de los mismos y reducción de costes y por lo que corresponde a la gestión medioambiental es adecuado por lo que tiene de reducción de la emisión de envases peligrosos, reducción de la

emisión de aguas residuales con productos de limpieza y reducción de la emisión de gases emitidos por los aerosoles utilizados.

El consumo de productos de limpieza $< o = a$ 0,72 euros por pernoctación. El objetivo se definió de esta manera ya que la Gerencia de la UTE TLP – Base Aérea Los Llanos, centro en el que se está llevando a cabo dicha actividad, tiene controlado el consumo de los productos de limpieza a través del número de pernoctaciones que se realizan a lo largo del año, debido a la variación que hay de usuarios dependiendo de los cursos de vuelo que son programados por el TLP siendo durante la realización de dichos cursos cuando la ocupación del centro es máxima y reduciéndose considerablemente durante el resto de meses en los que no se celebran dichos cursos y se celebran cursos académicos. Así mismo, durante todo el año está presente en el centro el personal permanente del staff de Dirección del TLP.

Los datos obtenidos son de 1,45 Euros por pernoctación al final del año. Se puede concluir que el objetivo no se ha obtenido. La causa fundamental se debe a que durante el año 2013 se anuló uno de los cursos de vuelo que se iba a realizar y por lo tanto la comparativa con el año anterior no se ajustó a lo planificado debido a que durante el año 2012 se celebraron cuatro cursos de vuelo.

- 3.- GESTIÓN DE CAMPAMENTOS MILITARES CAMP ARENA.

- AÑO 2013

Reducción o mantenimiento del consumo de energía eléctrica en la actividad de lavandería. No hay datos directos del control del consumo que se genera en la realización de la actividad de lavandería. Al no haber datos directos y reales del consumo que conlleva, se reflejará dicha mejora en el control operacional llevado a cabo por los responsables del área de lavandería, mantenimiento y gerencia.

Durante el primer semestre las actividades llevadas a cabo en el mantenimiento preventivo de los equipos de la lavandería, han sido adecuadas, cumpliendo con los protocolos establecidos y no habiendo incidencias al respecto, estando el consumo de combustible adecuado a los niveles normales no informando los responsables militares del control de los grupos generadores de niveles inadecuados del área correspondiente a los equipos de la lavandería.

Se mantienen las condiciones sin alterarse con respecto al primer semestre. En las juntas de seguimiento así como en las certificaciones mensuales de todas las actividades no hay ninguna mención al aumento del consumo por parte de los equipos utilizados en la realización de la actividad de lavandería. No se han conseguidos datos objetivos transmitidos por el Ejército al

respecto del consumo real de combustible pero no hay ninguna mención negativa al respecto, por lo que se puede considerar que el objetivo se ha cumplido correctamente.

- 4.- GESTIÓN DE SERVICIOS DE COMIDA A DOMICILIO.

- AÑO 2013

Optimización y control de la gestión de las rutas del servicio de comidas a domicilio con un ahorro en los costes de gestión, principalmente mediante ahorro de combustibles en un 5% con respecto a los consumos del año anterior, teniendo en cuenta el posible aumento de usuarios.

El objetivo no se ha conseguido debido al aumento del número de usuarios y por lo tanto a la continua modificación de las rutas, no pudiendo ajustar un correcto diseño de las mismas acorde a lo deseado para la reducción del consumo de combustible.

- 1.- ISC URAMID.

- AÑO 2013

Conseguir UN Recuperador Nacional de Residuos de la construcción y demolición. Durante el primer semestre se contactó con ECO2 para negociar la posibilidad de llevar a cabo la gestión a nivel nacional sin cerrar las condiciones.

Durante el segundo semestre se valoraron las opciones presentadas por ECO2, único proveedor que presentó opciones de servicio. Dicho proveedor único decide de manera unilateral romper la relación con el Grupo y por lo tanto no es posible seguir la relación inicialmente establecida. No se ha encontrado un gestor que pueda realizar dicha gestión a nivel nacional, por lo que el objetivo no se ha obtenido.

- 2.- ISC URAMID.

- AÑO 2013

Implantar un sistema de segregación de residuos en todas y cada una de las obras que realice ISC URAMID, aunque la normativa permita en pequeñas obras que no se realice una segregación de residuos.

No se ha implantado a fecha de 31/12/2013 ningún sistema de segregación de todos los residuos en las obras realizadas. El objetivo no se ha conseguido.

CONCLUSIÓN OBJETIVOS 2013

Una vez realizada la evaluación de los objetivos del año 2013 se puede señalar que todos y cada uno de ellos se ha planificado y derivado de los principios que vienen marcados por

la política de calidad y medioambiente de la compañía, dando con ellos cumplimiento al principio de mejora continua que tanto desde la Norma como desde la política se considera como fundamental.

Los objetivos deben ser cada vez más ambiciosos debido a que la implantación del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente ya está correctamente implantado y por lo tanto las actividades cada vez alcanzan un grado mayor de excelencia, lo que conlleva que el grado de mejora acarrea más minuciosidad, lo que también hace que algunos de los objetivos no se alcancen de la forma que a la organización le gustaría.

De los objetivos de calidad se han conseguido **ocho (8)** de los quince (15) planificados, no obteniéndose **siete** de ellos.

En el desarrollo de la explicación de la obtención o no de cada uno de ellos se han analizado las causas de su no consecución con el fin de dejar evidencia de su estudio.

Teniendo clara la naturaleza de las causas se puede evitar la aparición de las mismas o se puede anticipar su presencia por la aparición de signos que nos lo indiquen y estar preparados para actuar si es inevitable dicha aparición.

Con respecto a los **objetivos medioambientales** el balance no es positivo debido a que no se ha conseguido ninguno de los planificados.

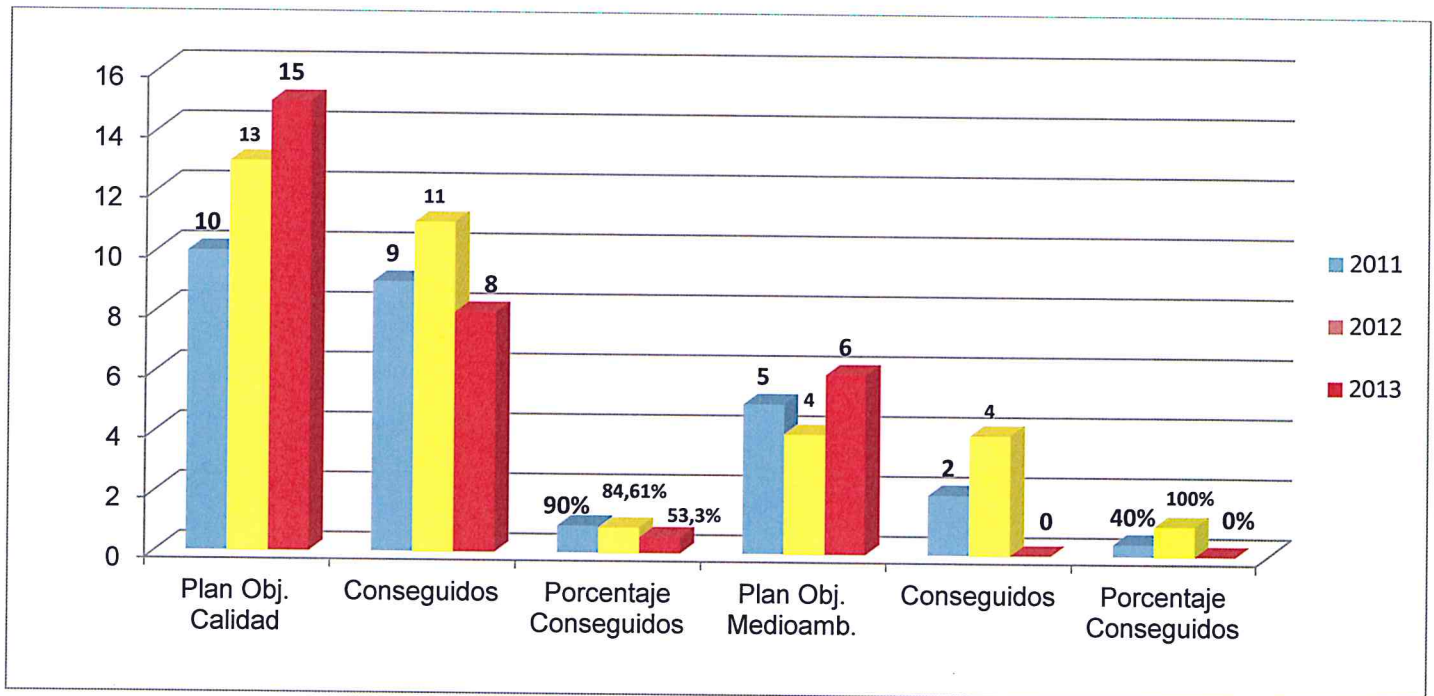
Si se tienen en cuenta los porcentajes finales de consecución de los objetivos planificados en los años 2011 y 2012, los resultados no son nada optimistas dado que en ambos casos se obtuvieron el 90% de los objetivos en 2011 y del 84,61% en el año 2012, en el área de calidad.

Con respecto al área medioambiental, si bien en el año se consiguieron alcanzar positivamente el 40% de los objetivos, en el año 2012 el resultado fue la consecución positiva del 100% de los objetivos planificados.

Es necesario volver a realizar una revisión de todos los aspectos que afectan a la consecución de los objetivos y volver a implicar a todos los agentes de manera que los resultados para el año 2014 vuelvan a la senda de los resultados anteriores.

Esto hace que se trabaje con el mismo ahínco de siempre en la búsqueda de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente para el nuevo año 2014.

A continuación se presenta una gráfica de los resultados finales de los objetivos durante el último trienio.



- OBJETIVOS DE CALIDAD AÑO 2014

Con respecto a la planificación de los objetivos para este nuevo año y debido a que las actividades de EIS Marítimo y Gastronomía Madrileña coinciden con actividades que realiza UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A., y siendo la Dirección General de todas las empresas la misma, se planificará un objetivo por empresa para cada una de las actividades que son comunes, de manera que habrá un objetivo de calidad para EIS Marítimo y un objetivo de calidad para Gastronomía Madrileña, habiendo en este caso dos objetivos para la actividad de la gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las F.F.A.A. Españolas y otros dos objetivos para la actividad de distribución de la logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.

La Dirección ha valorado como clave para el año 2014 el aumento del número de contratos de todas las empresas pertenecientes al Grupo y que están incluidas en el alcance del sistema de gestión objeto de este informe de revisión general. La gestión comercial irá orientada tanto a la Administración Pública como a clientes privados con el fin de incrementar los números de facturación y beneficios manteniendo evidentemente todos los contratos que se tienen en estos momentos y que son positivos para los números finales de las empresas. Siguiendo con la línea marcada por la Dirección, los objetivos que se planificarán para actividades y empresas del

Grupo incluidas en el sistema de gestión, irán orientados hacia dicho aumento del número de contratos.

- 1.- Distribución UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

Mejora de las instalaciones centrales de la actividad de Tarancón con el fin de tener la capacidad técnica y de infraestructura con la que poder afrontar las necesidades del servicio que se está prestando a distintos clientes.

- 2.- Raciones de subsistencia

Para la actividad de generación de raciones de subsistencia incrementar en un 10% la realización de raciones de subsistencia con respecto al año 2013. Se vuelve a definir un objetivo destinado al incremento de la realización de las raciones de subsistencia debido a que la producción del año 2013 no ha sido la deseada y ha estado por debajo de la cantidad producida durante el año 2012.

-3.- Restauración – Comedores colectivos UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

Renovación del contrato con el Ejército de Tierra para la prestación del servicio de restauración colectiva en el destacamento español de Camp Arena – Herat, Afganistán.

- 3.1.- Restauración – Comedores colectivos GASTRONOMÍA MADRILEÑA

Incremento de los contratos para la prestación del servicio llevado a cabo por la empresa Gastronomía Madrileña en un 25% con respecto a los que tiene en estos momentos.

- 4.- Limpieza

El nivel de satisfacción de la actividad de limpieza del centro del TLP debe mantenerse por encima del 90% de satisfacción.

- 5.- Gestión de campamentos militares. Mantenimiento, limpieza y calidad de vida. restauración.

No superar el número de veinte no conformidades conjuntas generadas por los clientes a lo largo del año 2014.

- 6.- EIS Marítimo

Renovar el contrato que se tiene con el cliente Pullmantur para la campaña 2014, considerando que el mantenimiento del contrato con dicho cliente puede abrir las puertas a ser proveedor de la empresa que se ha hecho con el mayor número de acciones de la compañía y es líder mundial en el sector, siendo esta empresa Royal Caribbean. Se presentarán las propuestas de las cotizaciones realizadas a la empresa con el fin que sean aprobadas y por lo tanto se pueda llevar a cabo el servicio durante la campaña 2014.

-7.- EIS Marítimo

Se mantiene el objetivo nueve (9) del año 2012 y 2013 debido a que la línea de trabajo es la adecuada al respecto y se debe seguir incrementando la información de todos los proveedores. Se considera para este nuevo curso alcanzar el porcentaje del 80% de proveedores que informen en la documentación de las provisiones realizadas de todo lo que es obligatorio con respecto a la correcta trazabilidad y seguimiento de los alimentos servidos.

-8.- Gestión de servicios de comida a domicilio

A fecha de realización de este informe no se habían definido desde la Dirección del Dpto. Socio Sanitario el / los objetivos / s para la actividad del servicio de comidas a domicilio.

-9.- Gestión de centros residenciales

Tras realizar el seguimiento de los objetivos propuestos para 2013, se comprueba que no se ha alcanzado el valor mínimo medio marcado en el objetivo nº 1/13 referente a la puntuación obtenida en el apartado "vestido y arreglo".

Partiendo de este dato, nos proponemos retomar como objetivo, el mejorar el resultado en este apartado. El valor medio mínimo a alcanzar será de 7,00 puntos.

-10.- Gestión de centros residenciales

Tras la comparación de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción a usuarios y familiares en los años 2012-2013, se observa que la puntuación media obtenida en el apartado "Satisfacción general con el centro", ha disminuido de 7.80 a 7.31 puntos.

A partir de este dato, nos proponemos como objetivo mejorar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas semestralmente. El valor medio que nos proponemos alcanzar como mejora, es un mínimo de 7.50 puntos.

- ISC URAMID

Aumento de un 25% en la adquisición de las ofertas presentadas para la realización de obras de construcción con respecto al año 2013.

- OBJETIVOS DE MEDIOAMBIENTE AÑO 2014**1.- Cátering**

Reducción del consumo de bobinas de papel para la realización de las actividades de cátering en un 5%.

2.- Limpieza

Debido a que el objetivo definido para el año 2013 no se ha conseguido y valorándose como necesaria la reducción de los consumos de productos de limpieza para llevar a cabo una correcta gestión medioambiental en dicha actividad, se vuelve a planificar el objetivo definido el año anterior. El consumo de productos de limpieza $< o = a$ 0,72 euros por pernoctación.

3.- Gestión de campamentos militares – Camp Arena

Optimizar el consumo del aceite vegetal en la preparación de las comidas, retirándose menos del 85% de los litros totales utilizados. Cuanto más se optimice el aceite, menos cantidad de litros de aceite retirado ya que con su consumo se reduce la cantidad de residuo.

3.1- Gestión de campamentos militares – Camp Arena

Reducir el consumo de productos de plástico (menaje, cubiertos, vasos, boles, platos...) en un 10% con respecto al año pasado.

4.- Distribución

No sea podido definir un objetivo adecuado a las necesidades de la actividad y del sistema a fecha de realización de este informe. Se está realizando un análisis exhaustivo de las áreas de trabajo y actividades a realizar en el centro de trabajo con el fin de definir el objetivo correspondiente. El cambio de instalaciones y el nuevo emplazamiento conllevará una evaluación de aspectos ambientales nueva y por lo tanto una nueva definición de objetivos.

5.- Comidas a domicilio

Entrega de bolsas de plástico para cada uno de los usuarios del servicio con el fin de depositar en ellas los envases de las comidas que son reciclables con el fin de hacer una segregación en origen de todos los residuos generados tras el consumo de los alimentos.

6.- Raciones de subsistencia

Optimizar la recogida de residuos de papel, cartón y film en cada una de las producciones para reducir el flujo de vehículos del gestor responsable del tratamiento posterior del residuo.

- ISC URAMID

Conseguir la segregación de todos los residuos de productos químicos que se generen en las obras que se realicen y se evidencie dicha segregación y eliminación.

3.- ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS DESDE LA ÚLTIMA REVISIÓN.

Se ha realizado la revisión general de seguimiento del sistema por la Dirección con fecha de 21/06/2013, debiendo de realizarse una nueva revisión extraordinaria con fecha de 06/11/2013 para la certificación de la actividad de la empresa ISC URAMID durante este mismo mes.

Tras la revisión general del sistema realizada en junio se han realizado seis nuevas auditorías, tres de las cuales son auditorías internas y tres auditorías externas. Las auditorías externas se realizaron para la renovación por otros tres años de las certificaciones de calidad según la norma ISO 9001 y la certificación medioambiental según la norma ISO 14001.

Dichas auditorías se superaron con éxito y por lo tanto la renovación de ambos certificados es efectiva y su vigencia es por otros tres años siempre que se superen con éxito las auditorías de seguimiento de los mismos.

La última auditoría de certificación se realizó para la actividad que realiza la empresa ISC URAMID, siendo esta auditoría conjunta para los dos sistemas de calidad y medioambiente.

Por los informes de auditorías internas y externas realizados, el estado de la implantación de los sistemas de calidad de cada una de las actividades que se encuentran en el alcance de las certificaciones es correcto.

Se generaron no conformidades en todas las auditorías internas y externas realizadas siendo ellas analizadas y tratadas correctamente por todos los estamentos y agentes de la empresa implicados en la implantación de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente para todas las actividades incluidas en los alcances.

Dichas no conformidades no han impedido la renovación de los certificados de la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. ni la obtención de los certificados para la empresa ISC URAMID.

El análisis de las mismas se llevará a cabo en el apartado de este informe dedicado a las no conformidades.

La correcta superación de las auditorías internas y externas confirma la correcta implantación del sistema de gestión para cada una de las actividades incluidas en el alcance.

Los nuevos certificados alcanzados para la empresa ISC URAMID confirman que el sistema de gestión de calidad y medioambiente está correctamente desarrollado y su implantación se puede realizar dando cumplimiento tanto a los requisitos de las normas como a los requisitos legales que de manera paralela las acompañan.

Señalar que la auditoría de seguimiento del certificado la empresa EIS Marítimo se superó correctamente no evidenciándose en la misma ninguna no conformidad y dando por lo tanto validez a la implantación del sistema por un año más.

4.- EVALUAR LA SITUACIÓN Y LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS IMPLANTADAS, ASÍ COMO ESTUDIAR LA NECESIDAD DE IMPLANTAR NUEVAS ACCIONES PARA CORREGIR O PREVENIR NO CONFORMIDADES.

Las no conformidades que se generaron a lo largo del año en cada una de las actividades y el tratamiento de las mismas fue el siguiente que se presenta a continuación en las tablas de seguimiento de las no conformidades y en los informes de no conformidades abiertos para aquellas que se generaron en las auditorías externas de seguimiento, renovación o adjudicación inicial de certificados.



u
calisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

CAMP ARENA - HERAT - AFGANISTÁN

Nº NC	Incidencia	Causas de la incidencia	Acción Inmediata.	Acc . Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
1 - 01/03/2013	Se ha detectado falta de control en las personas que acceden al gimnasio, personándose gente sin identificación y sin la toalla obligatoria correspondiente.	Se había producido un cambio en el personal responsable de la vigilancia y control de las instalaciones y no estaban actuando con la rigurosidad necesaria por falta de información al respecto de la Gerencia de la empresa		Se informa a los responsables del gimnasio de la obligatoriedad de actuar con rigurosidad en el cumplimiento de las normas. Se realizará el seguimiento adecuado de la actividad.	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se solicita la identificación a todo el personal así como la información del Mess and Billeting en la que están reflejadas las áreas a las que tienen permiso de acceso.
2 - 01/03/2013	Se han extraviado los elementos de los juegos de ocio por la falta de control del personal de cantina	Se incorporó nuevo personal en la cantina y la persona responsable de la actividad no informó adecuadamente de cuáles eran las normas para la entrega de los elementos de los juegos de ocio.		Se informa a los responsables de la cantina de la obligatoriedad de actuar con rigurosidad en el cumplimiento de las normas. Se realizará el seguimiento adecuado de la actividad	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se solicita la identificación a todo el personal así como la información del Mess and Billeting en la que están reflejadas las áreas a las que tienen permiso de acceso.
3 - 30/04/2013	Se han extraviado los elementos de los juegos de ocio por la falta de control del personal de cantina. Se repite la no conformidad del mes anterior por lo que se	Se incorporó nuevo personal en la cantina y la persona responsable de la actividad no informó adecuadamente de cuáles eran las normas para la entrega de los elementos de los juegos de ocio.	Se informa a los responsables de la cantina de la obligatoriedad de actuar con rigurosidad en el cumplimiento de las normas. Se planifica un procedimiento de control	Se realizará el seguimiento adecuado de la actividad	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se solicita la identificación a todo el personal así como la información del Mess and Billeting en la que están reflejadas las áreas a las que tienen permiso de acceso.

	prioriza la implantación de medidas que corrijan dicha no conformidad.		para la entrega de los juegos y aplicaciones de los mismos con el fin de evitar extravíos y roturas.		Se realizará el seguimiento adecuado de la actividad informando a los responsables del gimnasio de la obligatoriedad de informar de todo cambio que se de en la actividad.				
4 - 04/06/2013	Existe presencia de material en el gimnasio que no se está utilizando y está ocupando espacio para poder realizar otras actividades.	El equipamiento no se había retirado debido a que la gerencia no tenía conocimiento por parte del personal de la UTE presente en el gimnasio de su falta de uso.	Se procede a retirar automáticamente el equipamiento no utilizado.	Se realizará un control más exhaustivo de dichas áreas de deporte.	Se cierra la no conformidad con la retirada del material no adecuado o no utilizado.	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	
5 - 04/06/2013	El estado de la pista de deporte exterior presenta deficiencias.	No se había realizado un mantenimiento preventivo por parte de la UTE de la superficie de la pista de deportes exterior.	Se procede a cubrir los desperfectos de la superficie y pintar la líneas que delimitan cada una de las actividades que se pueden realizar.	Se presenta por parte de la empresa los registros de control y seguimiento de la actividad y se hace una revisión visual al detalle con el responsable militar de	Se cierra la no conformidad con el arreglo de la pista exterior y con el seguimiento periódico del estado de las instalaciones.	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	
6 - 23/07/2013	La limpieza es valorada como deficiente por el responsable del área tras sólo tres días de permanencia en el destacamento.	Se argumenta incumplimiento de pliego.	La empresa argumenta que el pliego se cumple correctamente y que los informes de los doce meses anteriores son buenos, por lo que no encuentra argumentos ante dicha calificación,		Se cierra la no conformidad con la correcta calificación aportada por los responsables del área que han acudido al destacamento a partir del mes de septiembre, fecha en la que se marcha el responsable anterior.	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	



ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

				reconociendo el propio responsable que no le ha dado tiempo a analizar el pliego y las actividades que deben realizarse.	todas las áreas que están incluidas en el pliego técnico.				
7 - 28/08/2013	La limpieza es valorada como deficiente por el responsable del área tras sólo tres días de permanencia en el destacamento.	Se argumenta incumplimiento de pliego.	Se aportan cinco personas más para realizar las actividades de limpieza			31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la correcta calificación aportada por los responsables del área que han acudido al destacamento a partir del mes de septiembre, fecha en la que se marcha el responsable anterior.
8 - 01/10/2013	Se presentan evidencias del mantenimiento inadecuado de las instalaciones de cocina así como de la falta de transmisión de las órdenes que se deben realizar para llevar a cabo las actuaciones de reparación.	El contrato de cocina tiene personal propio que se encarga de las actividades de mantenimientos de los equipamientos y mobiliario y que en el momento de detectarse la incidencia no se había definido por parte de la Gerencia de la empresa en el Destacamento. Se había producido un vacío con respecto a las actuaciones que correspondían a cada área.	Se deben rellenar todas las órdenes correspondientes y llevar a cabo el mantenimiento por parte del personal correspondiente en lo referente a la infraestructura.	Se procede a realizar las actuaciones correspondientes según el procedimiento de todo lo que tenga que ver con la infraestructura		31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la correcta realización de las actuaciones por parte del personal responsable del mto.



u
calisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

9 - 01/10/2013	Se presentaron cortes en el servicio de internet por lo que no se pudo realizar un uso continuado del mismo viéndose afectados todo el personal presente en el Destacamento.	La empresa responsable del servicio del mto. Del área de internet no está realizando correctamente las actuaciones que le corresponden y por lo tanto el estado de la instalación no se revisa conforme a las necesidades de la misma detectándose las incidencias reflejadas	Se está buscando un nuevo proveedor que se responsabilice del correcto mantenimiento de la instalación	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	Los derivados de las nuevas condiciones.	Se cierra la no conformidad con la contratación de un nuevo proveedor NASC.
10 - 05/12/2013	El servicio de peluquería no pudo atender a los usuarios tal como marca el pliego, teniendo que reservar citas hasta con siete días de antelación.	Una de la peluquera disfrutó durante el mes de septiembre de vacaciones y ampliando el horario de la peluquería dos horas más al día no fue medida adecuada para cubrir las necesidades del servicio.	Es necesario contratar personal que pueda cubrir la vacante del peluquera cuando se va de vacaciones	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	Los derivados de la nueva contratación.	Se cierra la no conformidad con la contratación en diciembre de un nuevo trabajador que cubrirá las bajas de peluquería y masaje.
11 - 05/12/2013	El baño del gimnasio no se limpia correctamente todos los días.	La incidencia surge por la ausencia de personal de limpieza durante el periodo de más afluencia al gimnasio que es a partir de las seis de la tarde, cuando el personal afgano responsable de dicha actividad ya no está realizando la actividad.	Se modifica el plan de limpieza de dicha área y se designa una nueva persona para que realice la actividad de limpieza.	31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la correcta realización de la tarea de limpieza del área del baño del gimnasio.

12 - 05/12/2013	Se presentaron cortes en el servicio de internet por lo que no se pudo realizar un uso continuado del mismo viéndose afectados todo el personal presente en el Destacamento, los cortes se produjeron por un total de 7,64 días incumpliendo el pliego de condiciones.	La empresa responsable del servicio del mto. Del área de internet no está realizando correctamente las actuaciones que le corresponden y por lo tanto el estado de la instalación no se revisa conforme a las necesidades de la misma detectándose las incidencias reflejadas	Se está buscando un nuevo proveedor que se responsabilice del correcto mantenimiento de la instalación		31/12/2013	Gerencia Camp Arena	Los derivados de las nuevas condiciones.	Se cierra la no conformidad con la contratación de un nuevo proveedor NASC.
13 - 27/12/2013	La limpieza del edificio C es realizada por personal masculino cuando en dichas estancias sólo hay personal femenino generando ausencia de intimidad de las personas que habitan dicho edificio.	El personal destinado para realizar la actividad de limpieza del edificio C es personal masculino afgano.	Se sustituye el personal por personal femenino.		31/12/2013	Gerencia Camp Arena	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la correcta realización de la tarea de limpieza del edificio C por parte de personal femenino.

CATERING

Nº NC	Incidencia	Análisis	Acción Correctora Inmediata.	Acc / Prev. Y Tratamiento	Fecha Límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
-------	------------	----------	------------------------------	---------------------------	--------------	-------------	--------	---------------------

01-ene-13	No se recibe la información de seguimiento y control de prerrequisitos y control de puntos críticos en materia de seguridad alimentaria de los centros del Ejército de Tierra en los que se realiza la actividad de catering	Ha habido una reducción considerable en las plantillas de los centros de trabajo tras las nuevas condiciones del contrato de comidas preparadas en los centros del Ejército de Tierra y el seguimiento documental debe de planificarse nuevamente.	Informar a los responsables de los centros de trabajo de la necesidad de cumplir la copia de los mismos.	Seguimiento mensual y recordatorio periódico a los responsables de los servicios de la necesidad de llevar a cabo las actividades de control de los prerrequisitos y puntos críticos y su evidencia documental.	30/12/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente	No conlleva	Seguimiento anual - Se cierran las no conformidades con la finalización de la actividad en los centros del Ejército de Tierra durante el primer semestre del año 2013
01-mar-13	Se han detectado deficiencias en las recepciones de materia prima en distintos centros del Ejército de Tierra.	Los proveedores no son controlados desde el Dpto. de Compras correctamente así como por parte de los responsables de los centros.	Se debe informar a todos los responsables de los centros de trabajo que sean rigurosos en el control de la materia prima y que obliguen a sus proveedores a cumplir con las condiciones acordadas. Así mismo se informará que transmitan esas incidencias al Dpto. de Compras por ser responsable de las firmas y acuerdos con los proveedores alimentarios.	Seguimiento mensual y recordatorio periódico a los responsables de los servicios de la necesidad de llevar a cabo las actividades de control de los prerrequisitos y puntos críticos y su evidencia documental.	30/12/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente	No conlleva	Seguimiento anual - Se cierran las no conformidades con la finalización de la actividad en los centros del Ejército de Tierra durante el primer semestre del año 2013

SOCIO SANITARIO CAD / CENTRO RESIDENCIAL

Nº NC	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc. Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Seguimiento/ Cierre

<p>1 - 12.2.2013 - CAD Madrid</p>	<p>Se pone en contacto con nosotros una usuaria diciendo que se ha encontrado un plástico en un plato de patatas a la riojana lote 18462.</p>	<p>No se conoce la causa de la presencia de dicho plástico en el plato. Desde cocina nos trasladan el siguiente resultado de la investigación: "Hemos estado intentando averiguar la procedencia del mismo comparándolo con todos los objetos que tenemos en nuestras instalaciones: luminarias, botes de diferentes productos, etc... y no hemos podido determinar su procedencia ya que no se asemeja a ninguno de ellos. Aun así seguimos teniéndolo presente por si apareciera cualquier objeto que contuviera un plástico similar." Hasta hoy, no hemos vuelto a tener ninguna incidencia similar. Esta era la primera vez que teníamos una incidencia de este tipo.</p>	<p>Se realiza visita a usuaria ese mismo día para recuperar el trozo de plástico encontrado. El plástico se lleva a cocina (Fuentetaja) para que investiguen su procedencia.</p>	<p>Dirección CAD Madrid</p>	<p>No Conleva</p>	<p>31/12/2013 – Se cierra la no conformidad realizando el correcto seguimiento operacional de la actividad.</p>
--	---	---	--	---------------------------------	-----------------------	---



ucalisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

2 - 20.2.2013 - CAD Madrid	<p>Probamos en la oficina una tortilla de verduras (lote 18539), y comprobamos que tiene jamón. Este ingrediente no aparece en listado de ingredientes de la etiqueta.</p>	<p>Se procede a notificar a cocina enseguida para averiguar las causas. Revisan su parte de producción, y comprueban que hubo un error al emitir la orden de producción, e hicieron la receta de "tortilla campesina" (igual que la de verduras, pero con jamón), en lugar de la de verduras. Se procede a verificar la orden de producción de la siguiente tortilla de verduras, para comprobar que se ha ordenado fabricar tortilla de verduras, y no campesina.</p>	<p>La medida correctiva tomada para evitar que vuelva a suceder consiste en verificar por parte del Departamento de Calidad las órdenes de producción que emite el Departamento de Producción. Se comprueban las siguientes producciones de tortilla de verdura, y se verifica que, efectivamente, contienen solo verduras.</p>	<p>31/12/2013</p>	<p>Dirección CAD Madrid</p>	<p>No Conlleva</p>	<p>Cerrada - 01/04/2013</p>
3 - 25.2.2013 - CAD Madrid	<p>Últimamente recibimos un número elevado de quejas respecto a los pescados: abadejo y fognero.</p>	<p>Para analizar las causas, procedemos a hacer una cata varias personas para verificar las cualidades organolépticas de estos pescados. Se procede a analizar todas las hojas de cata, para obtener una opinión que englobe los comentarios mayoritarios.</p>	<p>La medida correctiva tomada es retirar del menú los pescados abadejo y fognero, debido al análisis de la cata realizada, y a las quejas de los usuarios sobre estos dos pescados.</p>		<p>Dirección CAD Madrid</p>	<p>No Conlleva</p>	<p>Cerrada - 01/04/2013</p>



u
calisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

3 - 23/03/2013 - Residencia de Oñas.	Reclamación de la familia de una residente acerca del comportamiento de una auxiliar de enfermería con la hija de dicha residente.	La auxiliar reconoció su mala actuación, argumentando que el estado personal en el que se encuentra en aquel momento, no era adecuado. La Dirección de la Residencia se pone en contacto con el familiar para confirmar la versión de los hechos. Una recopilada toda la información, se procede desde el Dpto. de RRHH a sancionar con falta muy grave a la trabajadora, con una suspensión de empleo y sueldo durante un mes.		Se reforzará el control de las acciones llevadas a cabo por el personal en su relación con los usuarios y familiares. Se contrata una nueva auxiliar por el periodo de un mes.	15/04/2013	Dirección Residencia Oñas	Contrato nueva trabajadora	Cerrada - 15/05/2013
4 - 20/05/2013 - CAD - Residencia	No se ha realizado la evaluación de la satisfacción del cliente en ambos servicios en la fecha de realización de la auditoría interna	No se había transmitido la información al cliente para rellenar los cuestionarios correspondientes.	Se debe transmitir la información cuanto antes a los clientes para su valoración.		15/06/2013	Dirección CAD Madrid - Residencia de Oñas	No Conlleva	Cerrada - 15/06/2013

RACIONES

Nº NC Fecha Incidencia	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc. Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
------------------------------	------------	----------	-------------------	-------------------------------	--------------	-------------	--------	---------------------



ucalisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

1 22/05/2013	No se tiene evidencia escrita de autorización por parte de la administración correspondiente de todos los proveedores utilizados.	El seguimiento de los proveedores se había orientado a los proveedores de la parte alimentaria	Informar al responsable de la actividad de la necesidad de realizar un control de todos los proveedores así como su correcto seguimiento, tanto en el momento de realización de raciones como en las negociaciones con nuevos proveedores.	31/12/2013	Dpto. Raciones de subsistencia	No conlleva	31/12/2013 – Se cierra la no conformidad con la documentación actualizada de todos los proveedores
2 22/05/2013	No se ha evaluado la satisfacción del cliente. Se debe obtener cuanto antes el feedback correspondiente del cliente acerca de la satisfacción o no del producto realizado por UCALSA S.A.	No se había enviado cuestionarios de satisfacción ni petición de respuesta ante el producto entregado.	Informar al responsable de la actividad de la necesidad de realizar un control de todos los productos entregados, seguimiento permanente y contacto constante con el cliente.	31/12/2013	Dpto. Raciones de subsistencia	No conlleva	31/12/2013 – Se cierra la no conformidad con la respuesta del cliente valorando la satisfacción hacia la producción.

CALIDAD

Nº NC - Fecha	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc. Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
---------------	------------	----------	-------------------	-------------------------------	--------------	-------------	--------	---------------------



ucalsa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

1 / Audit. ampliación alcance UCALSA 9001 / 14001 - 10/01/2013	El informe de revisión por la Dirección no analiza la totalidad de los elementos de entrada requeridos por las Normas de referencia y la propia documentación del Sistema (por ejemplo, Desempeño ambiental, Aspectos ambientales).	En el informe de revisión general del sistema se habían tratado los aspectos medioambientales de manera genérica.	Se informa al personal de la planta de Valencia en la que se ha realizado la ampliación de alcance para la actividad de suministro a buques, que lleven un riguroso control de los residuos generados así como del control del combustible de los vehículos.	Se realizará un seguimiento mensual de todas las acciones para el control de los aspectos ambientales definidos como significativos en la actividad con el fin de tener datos objetivos para reflejar en el informe correspondiente.	15/12/2013	Dirección Calidad y Medioambiente	No Conlleva	Cerrada con el informe de junio de 2013. Seguimiento anual
2 / Audit. ampliación alcance UCALSA 9001 / 14001 - 10/01/2013	No se ha realizado la calibración del termómetro patrón en la frecuencia establecida; tampoco se han verificado/calibrado las sondas de las cámaras de refrigeración/congelación.	La verificación de las sondas de las cámaras se había realizado utilizando el termómetro patrón TESTO 720 nº de serie 01531978, pero no se había reflejado en el registro correspondiente del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos. Dicha verificación se había realizado dentro del plazo de vigencia de la calibración del termómetro patrón no dejando reflejada la información en los registros y si en un documento de control interno utilizado en la planta. La calibración del termómetro patrón está pendiente de	Realizar la calibración del termómetro patrón y la verificación de las sondas.	No se realiza tratamiento diferente de la acción correctora planificada.	18/01/2013	Dirección Calidad y Medioambiente	278,18 €	Cerrada 15/02/2013

3 / Audit. ampliación alcance UCALSA 9001 / 14001 - 10/01/2013	<p>No en todos los casos muestreados se ha podido evidenciar que se reflejen los lotes de los productos en los documentos de expedición a clientes, no pudiendo establecer su trazabilidad.</p>	<p>La gestión de la trazabilidad se está haciendo de manera manual, el control de la recepción, almacenamiento y control de stock y la generación de expediciones no se controla de manera mecánica y se habían traspapelado los registros de control correspondientes.</p>	<p>Cumplimentar correctamente los registros de recepción y planificación de expediciones con la información necesaria para llevar a cabo un adecuado control de la trazabilidad de los alimentos, archivar la documentación con el fin de no traspapelar registros de control. Realizar chequeos de verificación más exhaustivos desarrollando la herramienta de control apropiada para ello.</p>	<p>Realizar un seguimiento mensual del control de la trazabilidad desde la Dirección del Dpto. de Calidad y Medioambiente.</p>	18/01//2013	<p>Dirección Calidad y Medioambiente</p>	<p>No Conleva</p>	<p>Se cierra correctamente con la implantación de la herramienta y el correcto seguimiento operacional de la trazabilidad con fecha de 01/04/2013</p>
--	---	---	---	--	-------------	--	-----------------------	---



ucalsa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

<p>4 / Audit. ampliación alcance UCALSA 9001 / 14001 - 10/01/2013</p>	<p>No se han identificado algunos requisitos de aplicación y otros identificados están derogados.</p>	<p>No se había realizado una correcta revisión de los requisitos legales. Se ha contratado con el proveedor para la actualización y revisión de requisitos legales no habiéndose actualizado el registro de identificación y seguimiento de los requisitos legales debido a la mala planificación llevada por el Dpto. de Gestión de Calidad y Medioambiente del Grupo UCALSA S.A.</p>	<p>Se debe revisar toda la documentación y realizar una correcta revisión y seguimiento de los requisitos legales.</p>	<p>Seguimiento exhaustivo de todos los RRLL que aplican a la actividad de manera mensual.</p>	<p>01/02/2013</p>	<p>Dirección Calidad y Medioambiente</p>	<p>No Conleva</p>	<p>Seguimiento anual. Cerrada.</p>
<p>5 / Audit. ampliación alcance UCALSA 9001 / 14001 - 10/01/2013</p>	<p>No se dispone de evidencia de la legalidad de la instalación frigorífica, conforme al RD 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias. Algunos requisitos legales se han evaluado como cumplidos o no aplicables cuando en</p>	<p>Se ha solicitado presupuesto para la realización del proyecto de la instalación frigorífica, estando pendiente de aprobación. No se había realizado una correcta revisión de los requisitos legales debiendo de revisarse los RRLL de manera más exhaustiva.</p>	<p>Se debe revisar toda la documentación y realizar una correcta revisión y seguimiento de los requisitos legales. Contratar un estudio de las instalaciones para llevar a cabo el consiguiente informe de legalidad de las instalaciones.</p>	<p>Seguimiento exhaustivo de todos los RRLL que aplican a la actividad de manera mensual.</p>	<p>01/02/2013</p>	<p>Dirección Calidad y Medioambiente</p>	<p>El resultant e del presupue sto presenta do y aprobad o.</p>	<p>Se han llevado a cabo los trámites para la legalización de las instalaciones. Se cierra por finalización del año sin haber tenido la documentación de la instalación.</p>

6 / Audit. Interna Sistema Gestión Calidad - 10/01/2013	realidad no es así.	Se debe realizar por OCA la revisión de la instalación eléctrica de baja tensión del almacén de Tarancón.	El titular de la instalación no dispone de los planos de la instalación y por lo tanto es necesario realizar un nuevo plano para realizar la posterior inspección por OCA	Solicitar presupuestos para realizar el nuevo plano de las instalaciones y posterior revisión por OCA	Realización el 15 de abril de 2013	31/05/2013	Dirección UCALSA S.A.	Se valorarán los más adecuados para la compañía	
7 / Audit. Interna Sistema Gestión Calidad - 05/06/2013	Se abre la NC 01 de este informe por la no realización de la revisión general del sistema por la Dirección del primer semestre.	Se había planificado para el 21/06/2013	Realizar el informe en la fecha planificada		21/06/2013	Dirección Gestión Integral	No Conlleva	Se cierra la primera parte de la nc. Se deben implantar medidas para corregir las incidencias detectadas.	Se cierra el 21/06/2013



ucalisa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

<p>8 / Audit. Interna Sistema Gestión Calidad - 05/06/2013</p>	<p>Se abre la NC 02 de este informe por la falta de coordinación de todos los departamentos con el dpto. de formación con respecto a la selección de necesidades a principios de cada año para la realización de la planificación formativa, el seguimiento y detención de dichas necesidades por parte de dicho dpto., la ausencia de formación planificada para todas las actividades incluidas en el alcance y que son la que realiza la empresa UCALSA S.A., la no evaluación de la eficacia de la actividad formativa de todas las realizadas hasta la fecha.</p>	<p>La Dirección del Dpto. de Formación no realiza la planificación de acciones previas a la planificación de las actividades, así como el resto de actividades de seguimiento y gestión.</p>	<p>Informar a la Dirección del Dpto. de Formación de la necesidad de aplicar con rigor el procedimiento definido para dicha actividad</p>	<p>Seguimiento exhaustivo de todos los controles que conlleva dicha actividad</p>	<p>31/12/2013</p>	<p>Dirección Gestión Integral</p>	<p>No Conlleva</p>	<p>Se cierra la nc con fecha de 31/12/2013. Se nombra un nuevo responsable del Dpto. de Formación</p>
--	--	--	---	---	-------------------	---------------------------------------	------------------------	---

9 / Audit. Interna Sistema Gestión Calidad - 05/06/2013	Se abre la NC 03, se debe actualizar de manera definitiva el histórico de proveedores del área alimentaria.	El personal del Dpto. de Compras no había transmitido la información a todos los proveedores.		Seguimiento permanente por parte de los responsables de compras de la información de todos los proveedores, antiguos y nuevos.	31/12/2013	Dirección Gestión Integral	No Conlleva	Se cierra la nc con fecha de 31/12/2013. Se ha actualizado todo de cara al concurso con la Marina Española.
10 / Audit. Interna Sistema Gestión Calidad - 05/06/2013	Se abre la NC 04. No se ha evaluado la satisfacción del cliente de todas las actividades que realiza la empresa y que están incluidas en el alcance de la actividad.	No se había realizado la transmisión de la información a los clientes en tiempo y forma	Solicitar la evaluación de la satisfacción de aquellos clientes que no la hayan transmitido		21/06/2013	Direcciones de dptos. Dirección Gestión Integral		Se cierra la nc con fecha de 31/12/2013 por finalizar el año. Se abrirá una nueva nc al respecto en enero de 2014.

EIS MARÍTIMO

Nº NC	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc . Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
1 - 01/01/2013	Se transmite desde la Jefatura de la FSB de Camp Arena - Herat que las colas de pixín recibidas para la cena de nochevieja de 2012 no se encontraban en	El alimento se recepción correctamente y se almacenó en las cámaras correspondientes sin que se rompiese la cadena de frío. La descongelación o la manipulación del producto entre	Se solicita información al proveedor acerca del lote de fabricación y análisis microbiológicos realizados al mismo. Se solicita el informe de recepción de la carga en	Se presentan todos los documentos que acreditan que la recepción del alimento en las instalaciones fue el adecuado y la trazabilidad. Se	30/12/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dirección Compras. Responsables de las plantas.	No conlleva	Cerrada. No se ha recibido respuesta del cliente tras la presentación de las evidencias documentales. Seguimiento anual del tramitado planificado.

	<p>correcto estado, despidiendo un olor similar al amoniaco una vez cocinadas, así como presentando manchas irregulares en algunas piezas.</p>	<p>el desembalaje y la llegada a las instalaciones de cocina pudieron ser inadecuadas.</p>	<p>el destino. Se solicita confirmación de la recepción de la mercancía con el precinto de seguridad en correcto estado para presentar al cliente. Se presenta la información al cliente final con el fin de certificar que todo el tratamiento de la materia prima desde su recepción se realizó correctamente.</p>	<p>recuerda a todos los responsables de las plantas de revisar toda la mercancía recibida de manera minuciosa así como de la preparación de las expediciones. Se solicita al Dpto. de Compras que solicite la documentación de todos los productos solicitados a cada uno de los proveedores.</p>				
<p>2 - Feb. 2013</p>	<p>No se está realizando un control adecuado de la trazabilidad del producto recepcionado. La trazabilidad hacia delante no se registra correctamente.</p>	<p>Se utiliza un sistema de control de loteado interno del producto recepcionado no siguiéndose la trazabilidad del producto a través de dicho sistema debido a que no se anota correctamente en las expediciones realizadas.</p>	<p>Se informa al personal de la base de la necesidad de anotar correctamente la información de cada uno de los productos tanto en la recepción del mismo como en la generación de las expediciones con el fin de dar correcto cumplimiento a dicho requisito.</p>	<p>Se realizará un seguimiento de todas las plantas de manera mensual con el fin de controlar el sistema de gestión de la trazabilidad. Se recomienda a la Dirección la necesidad de incorporar en la herramienta informática de gestión de almacén, el campo de lote de fabricación del producto.</p>	<p>31/12/2013</p>	<p>Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dirección Compras. Responsables de las plantas.</p>	<p>No conlleva</p>	<p>Cerrada. No se ha recibido respuesta del cliente tras la presentación de las evidencias documentales. Seguimiento anual del tratamiento planificado.</p>

3 - Feb. 2013	<p>No se han recibido los cuestionarios de satisfacción correspondiente de los clientes elegidos como significativos para poder evaluar con objetividad el servicio que la empresa EIS presta y la realización del informe correspondiente.</p>	<p>No se habían entregado los cuestionarios a los clientes a la espera de confirmar cuáles de ellos continuaban con relación contractual con la empresa durante el año 2013.</p>	<p>Se han enviado los cuestionarios a los clientes definidos por la Dirección Operacional como significativos durante el primer trimestre del año 2013 y poder realizar la evaluación de la satisfacción del cliente antes de finalizar el mes de febrero de 2013.</p>	<p>Se controlará la satisfacción del cliente a través de los cuestionarios correspondientes de manera más periódica. Se planificará con la Dirección Operacional un calendario de control de la satisfacción del cliente.</p>	28/02/2013	<p>Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dirección Compras. Responsables de las plantas.</p>	No conlleva	Recepción de las encuestas.
4 - 01/04/2013	<p>Se transmite alerta alimentaria acerca del producto: 13030508 - Pechuga de pollo s/h piel granel, origen brasil. Sacrificado en nº matadero Brasil 3595. Desplazado en nº sala de despiece Brasil 3595. Nombre y razón social país elaborador: SEARA MEATS BV Bankrashof 3, 1138 NPP Amstelveen. RSA país elaborador 3595. Lote 08/02/2012</p>	<p>Se ha enviado pedido de dicho producto a las instalaciones del Ejército Español en Afganistán no llegándose a consumir.</p>	<p>Se solicita al personal responsable de las plantas de EIS Marítimo la necesidad de revisar con detenimiento toda la información de los productos altamente potenciales de sufrir alteraciones en sus condiciones físico, químicas y organolépticas.</p>	<p>Se procede a informar periódicamente al personal de las plantas acerca del correcto control de la materia prima.</p>	31/12/2013	<p>Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dirección Compras. Responsables de las plantas.</p>	No conlleva	Se cierra la no conformidad sin recibir nuevas incidencias al respecto

5 - 15/11/2013	Se identifica una pérdida de temperatura en una de las cámaras alquiladas en Algeciras para el almacenamiento de la materia prima refrigerada y bebidas.	El equipo de frío de la cámara tenía una fuga.	Se vacía la cámara, se llama a la empresa mantenedora y se soluciona el problema. La materia prima y las bebidas no sufrieron ningún tipo de alteración ya que la cámara no llegó a subir de 9°C y no había almacenado ningún producto fresco que sufriese alteraciones por dicha alteración de temperatura.	16/11/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dirección Compras. Responsables de las plantas.	El correspondiente a la actuación del proveedor.	Se cierra la no conformidad sin recibir nuevas incidencias al respecto
----------------	--	--	--	------------	---	--	--

SUMINISTROS

Nº NC	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc . Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
1 - 10/01/2013	No se ha realizado la calibración del termómetro patrón en la frecuencia establecida; tampoco se han verificado/calibrado las sondas de las cámaras de refrigeración/congelación.	Se estaba en proceso de aceptación del presupuesto adecuado para la realización de la calibración	Aceptar el presupuesto más adecuado	No conlleva	15/01/2013	Dpto. Gestión Integral	El correspondiente e al presupuesto	Se cierra correctamente con la realización de la calibración con fecha de 25/01/2013

2 - 10/01/2013	No en todos los casos muestreados se ha podido evidenciar que se reflejen los lotes de los productos en los documentos de expedición a clientes, no pudiendo establecer su trazabilidad.	El sistema utilizado era manual y no se disponía de herramienta adecuada para ello.	No conlleva	Se debe instalar una herramienta informática que permita el correcto control de todos los productos	15/02/2013	Gerencia de la planta	El correspondient e al presupuesto	Se cierra correctamente con la implantación de la herramienta y el correcto seguimiento operacional de la trazabilidad con fecha de 01/04/2013
3 - 15/05/2013	Las instalaciones no disponen de los permisos necesarios para poder realizar en ella la actividad con el correcto cumplimiento de todos los requisitos legales, no disponiendo del RGSEAA y de los permisos del Ayto. de la localidad en la que se encuentra la instalación.	Se había comenzado la actividad sin valorar por los responsables de la misma si las instalaciones cumplían correctamente con los RRLL necesarios establecidos para llevar a cabo la actividad	Implantación del estudio de adecuación y legalización de la planta así como de las acciones correspondientes para obtener el RGSEAA	No conlleva	01/04/2013	Dpto. Gestión Integral / Gerencia de la planta	Los correspondient es a los distintos trámites y estudios correspondient es para la legalización de las instalaciones y la obtención del RGSEAA	Se han llevado a cabo los trámites para la legalización de las instalaciones pero no se ha obtenido el nº del RGSEAA
4 - 15/05/2013	No se dispone de un dispositivo de seguimiento permanente de las temperaturas de las cámaras de frío positivo y negativo.	No se había adquirido un dispositivo para el correcto control permanente de la temperatura por falta de coordinación entre las partes implicadas en dicho seguimiento	Adquirir dispositivos de medición permanente	No conlleva	15/06/2013	Gerencia de la planta	El correspondient e al presupuesto	Se cierra correctamente con la adquisición de los dispositivos con fecha 20/06/2013

5 - 15/05/2013	No se ha realizado la evaluación de la satisfacción del cliente en la planta de Valencia.	No se había tenido en cuenta el seguimiento de la satisfacción de los clientes en la planta de Valencia de manera escrita a través de los cuestionarios de satisfacción establecidos en el sistema de gestión o a través de otro sistema adecuado para ello.	Enviar los cuestionarios a los clientes	No conlleva	15/06/2013	Gerencia de la planta	El correspondient e al presupuesto	Se ha informado por parte de los clientes acerca de la satisfacción del servicio. Se cierra la no conformidad
6 - 06/11/2013	Se ha emitido una resolución no concediendo la licencia de actividad con el nuevo alcance en el almacén de Quart de Poblet – Valencia.	No se había presentado un proyecto técnico contemplando la actividad de las dos naves conjuntamente.	Solicitar un nuevo proyecto al estudio de ingeniería que realizó el primer proyecto.	No conlleva	30/12/2013	Dpto. Gestión Integral / Gerencia de la planta	450€ - Presupuesto del nuevo proyecto.	Se cierra la no por finalizar el año 2013. No se ha realizado el nuevo proyecto todavía.

MEDIOAMBIENTE

Nº NC	Fecha Incidencia	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Acc . Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
-------	------------------	------------	----------	-------------------	--------------------------------	--------------	-------------	--------	---------------------

1	<p>01/01/2013</p> <p>No se ha identificado el desempeño ambiental de la actividad de La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas en el informe de revisión del sistema por la Dirección</p>	<p>El Dpto. no ha tenido en cuenta los datos de dicha actividad</p>	<p>Realizar el seguimiento de todas las actividades incluidas en el sistema de gestión con respecto a la parte medioambiental en el informe del primer semestre del año.</p>	31/06/2013	Dpto. Gestión Integral	No conlleva	Se cierra la no conformidad el 30/12/2013.
2	<p>01/02/2013</p> <p>No se recogen los tóners vacíos de las oficinas por gestores autorizados</p>	<p>El gestor Ozotóner no realiza recogida del tipo de tóners de las fotocopias de las oficinas</p>	<p>Realizar contactos con los gestores que puedan recoger el tipo de tóner que utilizan las fotocopadoras de las oficinas</p>	31/06/2013	Dpto. Gestión Integral	Pendiente de presupuestos	Se tienen nuevos gestores. Se cierra la no conformidad el 30/12/2013
3	<p>01/02/2013</p> <p>No se ha establecido el libro de registro de control de los residuos peligrosos en el TLP</p>	<p>No se ha realizado la gestión correspondiente</p>	<p>Realizar el libro de control de los residuos peligrosos.</p>	31/06/2013			Se tiene dicho libro de registro. Se cierra la no conformidad el 30/12/2013
4	<p>28/06/2013</p> <p>A fecha de la auditoría no se había informado a todo el personal del servicio de limpieza del TLP ni a todo el personal de comidas a domicilio, acerca de las buenas prácticas medioambientales para dicha actividad</p>	<p>No se había transmitido la información por parte de la gerencia de los servicios a todo el personal</p>	<p>Se debe realizar un seguimiento permanente por parte del Dpto. de Gestión Integral de toda la formación que debe tener el personal acerca del sistema de gestión medioambiental</p>	31/12/2013	Dpto. Gestión Integral	No conlleva	La información se ha transmitido. Se cierra la no conformidad el 30/12/2013

5	<p>No se dispone de evidencia de la legalidad de la instalación frigorífica, conforme al RD 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias de las cámaras frigoríficas de las instalaciones de Quart de Poblet (Valencia).</p>	<p>Se ha realizado la primera fase de la legalización de las instalaciones, llevándose a cabo el proyecto correspondiente por el estudio de ingeniería y presentando las evidencias del mismo al Ayto. de Quart de Poblet. Se está pendiente de recibir respuesta del mismo para presentar la documentación de las instalaciones a la delegación de Industria correspondiente.</p>	<p>Llevar a cabo las acciones correspondientes de presentación de la documentación del proyecto de las instalaciones en la delegación de Industria con el fin de legalizar de manera definitiva las instalaciones de frigoríficas.</p>	15/12/2013	Dpto. Gestión Integral	<p>No conlleva</p> <p align="center">Se han llevado a cabo los trámites para la legalización de las instalaciones pero no se ha obtenido el nº del RGSEAA</p>
---	---	--	--	------------	------------------------	---

6	22/08/2013	<p>No se evidencia la realización de las actuaciones de mantenimiento preventivo de las cámaras frigoríficas de las instalaciones de Quart de Poblet según la periodicidad establecida con la empresa mantenedora y en el RD 138/2011.</p> <p>No se evidencia la realización de las operaciones de mantenimiento preventivo del equipo de refrigeración de las instalaciones de Quart de Poblet según lo establecido en la propia documentación del Sistema.</p>	<p>Se ha llevado a cabo la actuación correctiva de las instalaciones a la espera de poder dar de manera definitiva de alta la legalización de las instalaciones.</p>		<p>Llevar a cabo las acciones correspondientes de planificación y seguimiento de las acciones de mantenimiento preventivo que deben ser aplicadas a las instalaciones según el R.D. 138/2011 con el fin de realizar las acciones según normativa una vez que todas las instalaciones estén correctamente legalizadas.</p>	15/12/2013	Dpto. Gestión Integral	<p>Los correspondientes de las acciones que se lleven a cabo a través del proveedor correspondiente.</p>	Se cierra la no conformidad el 30/12/2013.
7	22/08/2013	<p>El informe de revisión por la Dirección no analiza la totalidad de los elementos de entrada requeridos por las Normas de referencia y la propia documentación del Sistema (por ejemplo, Desempeño ambiental, Aspectos ambientales). Informe de revisión por la dirección de fecha de 28 de diciembre de 2012.</p>	<p>No se tienen todos los datos del desempeño ambiental de la actividad que se realiza en el centro de Valencia, ya que los registros que se estaban utilizando para dicho control del desempeño, hubo que modificarlos en mayo.</p>		<p>Realizar el correcto seguimiento de los datos que se están tomando en el centro de trabajo de manera periódica, con los que controlar el desempeño ambiental que se lleva a cabo en la actividad de la logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.</p>	15/12/2013	Dpto. Gestión Integral	<p>No conlleva</p>	Se cierra la no conformidad el 30/12/2013.

8	22/08/2013	La evaluación de aspectos ambientales no ha tenido en cuenta todos los criterios definidos en el sistema de gestión como demuestran los hechos.	La evaluación de aspectos ambientales se ha ido llevando a cabo en función de las ampliaciones de alcance de las actividades y por lo tanto no se ha seguido una correcta planificación y seguimiento de los mismos.	Realizar la correcta planificación y unificación de las acciones de evaluación de los aspectos ambientales con el fin de poder llevar a cabo la correcta identificación de los mismos por centros y actividades con la idea de reflejar la realidad de cada actividad en las evaluaciones realizadas.	15/12/2013	Dpto. Gestión Integral	No conlleva	Se cierra la no conformidad el 30/12/2013.
---	------------	---	--	---	------------	------------------------	-------------	--

Con respecto a las no conformidades que se generaron para las actividades que desarrolla ISC URAMID, se gestionaron mediante dos vías.

La primera vía de gestión de las no conformidades fue durante el periodo de implantación progresiva del sistema de gestión de calidad y medioambiente. Son las no conformidades que se trataron en la siguiente tabla que se presenta a continuación:

ISC URAMID								
Nº NC	Fecha Incidencia	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata.	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
				Acc . Correctora y tratamiento				

<p>1.- Obra Nstra Sra. De Loreto.</p>	<p>26/09/2011</p>	<p>Obra de sustitución de la cubierta del colegio Nstra. Señora de Loreto. No se presentan certificados de calidad y garantía de los materiales adquiridos para la realización de la cubierta: Cubierta tipo sandwich, canalones, sustancias impermeabilizantes.</p>	<p>No hubo control por parte del Jefe de Obra de la documentación / certificados de los materiales adquiridos.</p>	<p>Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo. Se debe solicitar a todos los proveedores la documentación de los certificados de los materiales adquiridos.</p>	<p>Se debe informar al respecto con fecha de 02/12/2011 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra. Se debe poner en contacto el Jefe de Obra con todos los proveedores que realizaron actividades que conllevan mediciones para solicitar los listados y certificados correspondientes antes de la fecha del 02/12/2012</p>	<p>02/12/2011</p>	<p>Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente</p>	<p>No genera gastos añadidos al ser formación interna.</p>	<p>02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. No se ha recibido la información de los equipos de medida. Se ha entregado la obra con fecha de 26/10/2012 no habiendo incidencias reseñadas por el cliente, por lo que se da por cerrada dicha no conformidad aún no habiendo recibido la documentación de los materiales adquiridos y utilizados para la realización de la obra.</p>
<p>2.- Obra Nstra Sra. De Loreto.</p>	<p>26/09/2011</p>	<p>Obra de sustitución de la cubierta del colegio Nstra. Señora de Loreto. En la reunión para recepcionar la obra, se detectan defectos que hace inviable la recepción de la misma. Dichos defectos detectados son: Reapriete de tornillería y nivelación de pletinas de soportes de canalones.</p>	<p>No se realizaron correctamente las actividades identificadas como irregulares por las subcontratas encargadas de dicha actuación.</p>	<p>Informar a la subcontrata Cubiertas Almena de la necesidad de realizar con inmediatez las actividades de reapriete de tornillería y nivelación de las pletinas de soportes y canalones.</p>	<p>Se planifica una formación al respecto con fecha de 02/12/2011 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra, con el fin de tener plena coordinación con las subcontratas en todos los aspectos referentes a la obra de construcción y a las actividades que deben ser controladas por</p>	<p>02/12/2011</p>	<p>Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente</p>	<p>No genera gastos añadidos.</p>	<p>02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. Se da cierre a la no conformidad con la entrega de la obra correctamente con fecha de 19/10/2011.</p>

3.- Obra Nstra Sra. De Loreto.	26/09/2011	Obra de sustitución de la cubierta del colegio Nstra. Señora de Loreto. El listado de proveedores no se ha actualizado con los nuevos proveedores utilizados para la obra realizada.	El personal de ISC URAMID responsable de actualizar dicha documentación no introdujo la información correspondiente de cada nuevo proveedor en el registro PL,ISC. 005.DOC. y se realiza la obra sin tener dichos proveedores controlados.	Se debe introducir en el registro correspondiente los datos de todos los nuevos proveedores que vayan siendo autorizados por la Dirección.	Se planifica una formación al respecto con fecha de 02/12/2011 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra. Se debe tener perfectamente controlada la documentación del sistema y por lo tanto se revisará antes y después de cada obra o en el caso que no haya actividad, cada seis meses.	ISC URAMID		02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. Se da cierre a la no conformidad con la formación realizada y la actualización de toda la documentación del sistema de gestión de calidad y medioambiente.
					Se planifica una formación al respecto con fecha de 02/12/2011 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra. Se debe tener perfectamente controlada la documentación del sistema y por lo tanto se revisará antes y después de cada obra o en el caso que no haya actividad, cada seis meses.	Dirección ISC Uramid - Dpto. Calidad y Medioambiente	No genera gastos añadidos.	

4.- Obra Nstra Sra. De Loreto.	25/11/2011	<p>Obra de sustitución de la cubierta del colegio Nstra. Señora de Loreto. En la entrega de información por parte de los proveedores, no se transmitió la información / certificados de calidad de los productos que se utilizaron e instalaron durante el proceso de realización de la obra. Generada en la realización del informe de auditoría interna.</p>	<p>Se recepcionó toda la documentación de los proveedores por parte del Jefe de Obra sin haber realizado un control exhaustivo de toda la documentación. Así mismo no se había entregado a éste por parte de la Dirección de ISC el registro PL.ISC.004.DOC en el que se informa de toda la documentación que debe estar presente en la carpeta de obra conforme al sistema de gestión de calidad.</p>	<p>Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo. Se debe solicitar a todos los proveedores el listado de equipos de medida utilizado así como los certificados de calibración / verificación correspondientes.</p>	<p>Se planifica una formación al respecto con fecha de 03/10/2012 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra. Se debe poner en contacto el Jefe de Obra con todos los proveedores que realizaron actividades que conllevan mediciones para solicitar los listados y certificados correspondientes antes de la fecha del 15/10/2011</p>	02/12/2011	<p>Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente</p>	<p>No genera gastos añadidos.</p>	<p>02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. Se da cierre a la no conformidad con la entrega de la obra correctamente con fecha de 19/10/2011.</p>
--	------------	--	--	--	--	------------	--	-----------------------------------	--

<p>Obra Nstra. Señora de Loreto. 25/11/2011</p>	<p>25/11/2011</p>	<p>No se presentan evidencias de las entregas de los equipos de trabajo alquilados.</p>	<p>No hubo control por parte del Jefe de Obra de la documentación / certificados de fecha de entrega de los equipos alquilados.</p>	<p>Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo. Se debe solicitar a todos los proveedores el documento de entrega de los equipos alquilados.</p>	<p>Se planifica una formación al respecto con fecha de 03/10/2012 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad que aplican en cada obra. Se debe poner en contacto el Jefe de Obra con todos los proveedores que realizan actividades que conllevan mediciones para solicitar los listados y certificados correspondientes antes de la fecha del 15/10/2011</p>	<p>02/12/2011</p>	<p>Dirección ISC Uramid - Dpto. Calidad y Medioambiente</p>	<p>02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. Se da cierre a la no conformidad con la entrega de la obra correctamente con fecha de 19/10/2011.</p>
<p>5.- Obra Nstra. Señora de Loreto.</p>	<p>Dic. 2011</p>	<p>No se ha realizado la correcta gestión medioambiental siguiendo los parámetros marcados por el plan de gestión medioambiental definido.</p>	<p>No hubo control por parte del Jefe de Obra de las acciones que se deben llevar a cabo para la correcta gestión medioambiental.</p>	<p>Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente para cada uno de los apartados del mismo.</p>	<p>Se planifica una formación al respecto con fecha de 03/10/2012 para el personal de ISC URAMID responsable de la implantación de los aspectos del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente que aplican en cada obra. Se debe poner en contacto el Jefe de Obra con todos los proveedores que realizan actividades que conllevan mediciones para solicitar los listados y certificados correspondientes antes de la fecha del 15/10/2011</p>	<p>03/12/2011</p>	<p>Dirección ISC Uramid - Dpto. Calidad y Medioambiente</p>	<p>02/12/2011 - Formación realizada. Se cierra la primera parte de la acción correctora planificada. Se da cierre a la no conformidad con la entrega de la obra correctamente con fecha de 19/10/2011.</p>

6.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del Camino . León.	07/01/2013	No se evidencia copia de la licencia de obra	El personal de ISC URAMID responsable de cumplimentar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Se debe seguir registrando todo lo referente al control documental de las obras realizadas por ISC Uramid. Se ha sustituido al personal de ISC Uramid por nuevo personal.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013
7.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del Camino . León.	07/01/2013	No se presenta evidencia de los seguros de obra de la subcontrata Talleres Gómez	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013
8.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del	07/01/2013	No se ha realizado el cronograma de la obra.	El personal responsable de la obra fue sustituido a mitad de la misma y el nuevo personal no se responsabilizó de seguir con el mismo	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013

Camino . León.				para cada uno de los apartados del mismo.							
9.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del Camino . León.	07/01/2013	No se ha recogido, sellado y presentado el libro de órdenes que debe estar presente en todas obras por parte de la Dirección Facultativa de la Obra	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013		
10.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del Camino	07/01/2013	No se presenta evidencia de los contratos con los equipos alquilados para la realización de distintas unidades de obra.	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013		

. León.			facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	apartados del mismo.				
11.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del Camino . León.	07/01/2013	No se presenta control de la distribución de planos a subcontratistas. Registro PL ISC 001.	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013
12.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del	07/01/2013	No se ha rellenado el control de las subcontratas en obra. PL.ISC 007	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013

Camino . León. 07/01/2 013		Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	para cada uno de los apartados del mismo.					
13.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del Camino . León. 07/01/2 013	No se presenta el listado de proveedores aceptados para ISC Uramid. PL.ISC.005	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013
14.- Obra Galería de Tiro Academia del Aire Virgen del Camino . León. 07/01/2 013	No se han cumplimentado correctamente los planes de puntos de inspección en obra. PL.ISC.003 Y 006.	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013

Camino · León. 07/01/2 013		Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	para cada uno de los apartados del mismo.					
15.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del Camino · León. 07/01/2 013	No se ha cumplimentado el registro de control de maquinaria en obra. PL.ISC.002.	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013
16.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del	No se presentan los resultados de los ensayos de hormigón utilizado en las distintas unidades de obra	El personal de ISC URAMID responsable de controlar dicha documentación, no lo llevó a cabo por falta de control de la Dirección de la Empresa. La	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva	Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013



u
c
a
l
i
s
a
G
R
U
P
O

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

Camino . León.			Dirección facultativa tampoco realizó las gestiones correspondientes.	para cada uno de los apartados del mismo.				
17.- Obra Galería de Tiro Acade mia del Aire Virgen del Camino . León. 07/01/2 013	07/01/2013	No se ha realizado la correcta gestión medioambiental siguiendo los parámetros marcados por el plan de gestión medioambiental definido.	No hubo control por parte del Jefe de Obra de las acciones que se deben llevar a cabo para la correcta gestión medioambiental.	Se debe informar / formar a todo el personal de ISC URAMID acerca de los pasos a seguir en cada una de las obras con respecto a lo marcado por el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente para cada uno de los apartados del mismo.	Concienciar a la Dirección de la empresa de la necesidad de ser rigurosos con la documentación que debe estar presente en cada obra realizada. Seguimiento por parte de la Dirección de toda la documentación y aspectos legales que deben ser cumplimentados.	dic-13	Dirección ISC Uramid .- Dpto. Calidad y Medioambiente	No conlleva
Cierre de la NC. Formación impartida al personal responsable de la implantación y seguimiento de las obras de construcción de ISC Uramid en octubre de 2013								

La segunda vía de tratamiento de las no conformidades fue la que se llevó una vez implantado el sistema de gestión de calidad y medioambiente en su totalidad y llevado a cabo en las obras de construcción que se realizaron durante el año 2013. Así mismo en dicho tratamiento están las no conformidades generadas en la auditoría interna y en las auditorías de fase I y fase II de certificación del sistema. En la tabla que se presenta a continuación se pueden ver las no conformidades a las que hago referencia.

ISC URAMID

Nº NC	Fecha Incidencia	Incidencia	Análisis	Acción Inmediata	Acc . Correctora y tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
1.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Apartado 7.4.1 equipamiento / mantenimiento solo se menciona maquinaria de obra – no se hace referencia a la infraestructura Informática. Apartado 7.6 calibraciones, se indica la existencia de flexómetros de Clase II pero no se establece su revisión periódica. No incluye o hace referencia a otro documento con la normativa legislación aplicable al sector de Construcción.	El equipamiento utilizado por la empresa en las instalaciones de la C/ Oquendo 23, centro administrativo operativo, es cedido por la empresa UCALSA S.A. y por lo tanto se había dado por hecho que toda la documentación se debía referenciar a dicha empresa. Las revisiones periódicas del flexómetro no se habían valorado como necesarias al no ser un equipo electrónico. No se había referenciado documentación en construcción.	N/A	Se realiza un mantenimiento permanente de los equipos por parte de la empresa RCM, acudiendo semanalmente personal de dicha empresa las instalaciones. Se debe revisar toda la documentación generada para actualizarla a la realidad del sector actual de la construcción desde la perspectiva de la gestión de la calidad y el medioambiente según la normativa que la rige. Se debe identificar la legislación que aplica al sector y dejarla evidenciada en el documento de seguimiento correspondiente.	01/10/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos a los que ya se han establecido en el mantenimiento de los equipos de los equipos informáticos. El flexómetro no se ha verificado por lo que no se ha producido ningún gasto.	Se cierra la NC con fecha de 04/10/2013, revisando la documentación, actualizando la misma a la realidad actual de la actividad y solicitando copia del contrato de mantenimiento de los equipos informáticos a RCM JIT, empresa que se encarga del mismo. En el plan de gestión medioambiental se hace referencia al funcionamiento para la identificación de los RRLL.
2.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Apartado 8.4.2 Subcontrataciones – No incluir como obligatorio 3 presupuestos por unidad de obra – dificultad de cumplimiento operativo.	Se había valorado como un criterio necesario la presentación de tres presupuestos, para tener más opciones de elección	N/A	Se debe revisar toda la documentación generada para actualizarla a la realidad actual de la empresa ISC y de la implantación de su sistema de gestión de calidad y medioambiente así como toda la documentación generada de cada obra contratada y llevada a cabo, con el fin de evaluar correctamente la implantación de las actividades definidas en el sistema.	01/10/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se cierra la NC con fecha de 04/10/2013, revisando la documentación y actualizando la misma a la realidad actual de la actividad.

3.- Audit. Fase I.	08/05/2013	No se indica el resumen / Agrupación (anual) de los requisitos y aspectos ambientales aplicables a la central de Madrid y a las obras ejecutadas durante ese periodo anual.	No se había implantado todo el sistema de gestión medioambiental en la empresa ISC Uramid y por lo tanto no se había realizado ninguna gestión al respecto de las actuaciones medioambientales. Los aspectos ambientales de oficina no se habían actualizado.	N/A	Se debe revisar toda la documentación generada para actualizarla a la realidad actual de la empresa ISC y de la implantación de su sistema de gestión de calidad y medioambiente. Realizar evaluaciones operacionales adecuadas del sistema tanto en el centro de trabajo fijo como en las obras adjudicadas. La obra realizada durante el mes de septiembre es menor de seis meses, deben ser evaluados los aspectos medioambientales.	01/10/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	A fecha de 7 de octubre, se habían realizado las identificaciones de aspectos medioambientales al inicio de la obra del EOI, la identificación de aspectos de emergencia al inicio de la obra del EOI, el seguimiento de los aspectos medioambientales al 40% de la obra, el seguimiento de los objetivos y de todos los aspectos del sistema de gestión medioambiental que deben estar controlados y deben llevar un seguimiento periódico. Así mismo los aspectos medioambientales de la oficina, evaluados por UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. por ser la titular de las instalaciones, se habían actualizado correctamente. Se cierra la NC a dicha fecha. Se sigue realizando el correcto seguimiento operacional del sistema de gestión medioambiental en la obra del EOI.
-----------------------	------------	---	---	-----	---	------------	--	--



u
c
a
l
s
o
G
R
U
P
O

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

4.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Se han realizado auditorías internas de calidad a las 2 obras realizadas en 2012, pero no a las funciones centrales de calidad y tampoco a la totalidad del sistema de gestión medio ambiental.	Las auditorías internas de ambos sistemas no se habían realizado.	N/A	Se debe solicitar a una entidad / persona externa a ambos sistemas la realización de las auditorías correspondientes. Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	Los gastos ocasionados en el caso de ser una entidad externa a la empresa la responsable de su realización.	Pendiente de realizar. Planificadas para el cuatro de noviembre de 2013 a realizar en la nueva obra que se ejecutará en la base aérea de Torrejón de Ardoz. Se cierra la NC con fecha de 04/11/2013 tras la realización de la auditoría interna.
5.- Audit. Fase I.	08/05/2013	No se puede evidenciar la implantación de los 2 planes de calidad y medio ambiente en obras en las obras del año 2012, en 2013 todavía no se han ejecutado nuevas obras.	No se había implantado todo el sistema de gestión de calidad y medioambiente ni se había formado al personal responsable de su implantación y seguimiento en obra de construcción.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Revisión documental de la obra del EOI. Pendiente de control de la documentación. Se cierra la NC el 06/11/2013 con la implantación de la documentación del sistema
6.- Audit. Fase I.	08/05/2013	No se han realizado simulacros de emergencia o comprobación mediante test del conocimiento de los criterios de actuación por parte del personal de ISC URAMID	No se había implantado todo el sistema de gestión de calidad y medioambiente ni se había formado al personal responsable de su implantación y seguimiento en obra de construcción.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se ha impartido la formación al respecto con fecha de 31/10/2013 cerrándose la NC

7.- Audit. Fase I.	08/05/2013	No se han registrado las acciones de información / sensibilización realizadas al personal de ISC URAMID durante 2012 – 2013	No se había implantado todo el sistema de gestión de calidad y medioambiente ni se había formado al personal responsable de su implantación y seguimiento en obra de construcción.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante y que todo el personal lo conoce y puede actuar correctamente	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se ha impartido la formación al respecto con fecha de 31/10/2013 cerrándose la NC
8.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Listado de documentos internos PG15.02 ENERO/13 no incluye los planes de calidad y medio ambiente de ISC URAMID	Se había realizado la actualización de la documentación del sistema de gestión del GRUPO UCALSA sin incluir parte de la doc. de ISC URAMID por no haberla actualizado a fecha de la revisión.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	A fecha de 7 de octubre, se habían realizado las actualizaciones de toda la documentación del sistema de gestión de calidad y medioambiente. Se cierra la NC
9.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Se recomienda incluir en el perfil del auditor interno de ISC URAMID el conocimiento / Experiencia en el sector de la construcción al tener que realizar auditorías en obras	Se había realizado la actualización de la documentación del sistema de gestión del GRUPO UCALSA sin incluir parte de la doc. de ISC URAMID por no haberla actualizado a fecha de la revisión.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	A fecha de 7 de octubre se había revisado la ficha correspondiente así como el resto de fichas de perfil de los puestos involucrados en la implantación y mantenimiento de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente en ISC URAMID. Se cierra la NC

10.- Audit. Fase I.	08/05/2013	En el registro equipos de inspección no se ha incluido los flexómetros. PG 010.01	Se había realizado la actualización de la documentación del sistema de gestión del GRUPO UCALSA sin incluir parte de la doc. de ISC URAMID por no haberla actualizado a fecha de la revisión.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se cierra la NC con fecha de 04/11/2013 con la revisión de toda la documentación, estando en correcto estado.
11.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Se recomienda incluir en el listado de proveedores el criterio de homologación	Se había realizado la actualización de la documentación del sistema de gestión del GRUPO UCALSA sin incluir parte de la doc. de ISC URAMID por no haberla actualizado a fecha de la revisión.	N/A	Se deben realizar las evaluaciones operacionales y seguimientos periódicos del sistema y de las actividades para evaluar su correcta implantación y mejora constante.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se cierra la NC con fecha de 04/11/2013 con la revisión de toda la documentación, estando en correcto estado.
12.- Audit. Fase I.	08/05/2013	Se recomienda en el listado de seguimiento de NC, AC y AP, diferenciar con más claridad las NC que solo requieren acciones inmediatas	Se había realizado un incorrecto tratamiento de las no conformidades así como del seguimiento y tratamiento de las mismas. Las acciones correctoras inmediatas muchas veces se interpretaban como no conformidades y viceversa.	N/A	Se ha realizado un nuevo análisis de todas las no conformidades e incidencias detectadas para darles el tratamiento adecuado y no actuar de manera inadecuada, con el fin que la acción correctora implantada sea adecuada a la necesidad detectada.	Dic. 2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva gastos añadidos.	Se cierra la NC con fecha de 04/11/2013 con la revisión de toda la documentación, estando en correcto estado.

<p>13. Obra EOI</p>	<p>12/08/2013</p>	<p>Se detecta ladrillo en uno de los tabiques levantados y que debería ir cubierto totalmente por el material aislante que tiene que revestir dicho tabique.</p>	<p>No se había realizado un correcto control por parte del encargado de obra y se dejó dicha parte del tabique descubierta. Se detecta por el Jefe de Obra al realizar la verificación de dicha unidad.</p>	<p>Se realiza un nuevo revestimiento del tabique.</p>	<p>10/10/2013</p>	<p>Jefe de obra.</p>	<p>No conlleva al haber material para el revestimiento sobrante.</p>	<p>Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar el ppi correspondiente y estar correctamente realizada la acción planificada.</p>
<p>14. Ev. Oper. Obra EOI</p>	<p>02/09/2013</p>	<p>Se realiza la instalación de Fan Coils en los aseos para la climatización de las instalaciones de manera inadecuada por parte de la empresa subcontratada para tal fin, afectando al falso techo por fuga del agua.</p>	<p>Se realizaron de manera inadecuada las conexiones de agua a los equipos climatizadores, no cerrando correctamente las soldaduras y escapándose el agua por dichas juntas, afectando al falso techo del área del EOI en el que se produjo la fuga, techo de los aseos. No se realizaron las verificaciones de las soldaduras</p>	<p>Se realiza una revisión de todas las juntas / soldaduras, se sueldan correctamente, se repasan todas las soldaduras, se verifican, se sustituyen las placas del falso techo afectadas.</p>	<p>04/09/2013</p>	<p>Jefe de obra y Subcontrata.</p>	<p>Los gastos corren por cuenta de la subcontrata.</p>	<p>Se cierra la NC con fecha de 04/09/2013 al verificarse que todas las juntas están correctamente soldadas y por lo tanto no hay riesgo de fuga de agua.</p>

15. Ev. Oper. Obra EOI	Se realiza la evaluación operacional del sistema de gestión de calidad y medioambiente en la obra de la reforma del EOI y se comprueba que la copia del seguro que se aporta para dar cobertura a la obra, está caducado y no está a nombre de ISC URAMID.	correctamente.	El seguro de ISC URAMID con el que dar cobertura a las actividades que se hacen bajo su responsabilidad no es el adecuado ya que está caducado.	N / A	Se debe realizar una revisión adecuada de toda la documentación que la empresa ISC URAMID debe tener actualizada y con la que dar correcto cumplimiento a todos los requisitos legales y no legales, que requiere la actividad que lleva a cabo.	04/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	Los gastos ocasionados en la renovación o contratación de aquello que sea necesario.	
16. Ev. Oper. Obra EOI	El libro de subcontratación no está correctamente cumplimentado con todas las empresas que se han subcontratado por ISC URAMID para la obra del EOI	El Jefe de Obra no había rellenado el documento con las últimas subcontratas con las que se firmaron contratos para la obra del EOI.	N / A	Se debe realizar una revisión adecuada de toda la documentación que la empresa ISC URAMID debe tener actualizada y con la que dar correcto cumplimiento a todos los requisitos legales y no legales, que requiere la actividad que lleva a cabo.	Se debe realizar una revisión adecuada de toda la documentación que la empresa ISC URAMID debe tener actualizada y con la que dar correcto cumplimiento a todos los requisitos legales y no legales, que requiere la actividad que lleva a cabo.	04/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	Los gastos ocasionados en la renovación o contratación de aquello que sea necesario.	Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar la nueva póliza que da cobertura responsabilidad civil y que se ha firmado para la empresa ISC URAMID
									Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar el libro de subcontratación correctamente cumplimentado.

17. Ev. Oper. Obra EOI	01/10/2013	El listado de proveedores no está correctamente cumplimentado con todos los proveedores que se han subcontratado por ISC URAMID para la obra del EOI	El Jefe de Obra no había rellenido el documento con los últimos proveedores con los que se firmaron contratos para la obra del EOI.	N / A	Se debe realizar una revisión adecuada de toda la documentación que la empresa ISC URAMID debe tener actualizada y con la que dar correcto cumplimiento a todos los requisitos legales y no legales, que requiere la actividad que lleva a cabo.	04/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	Los gastos ocasionados en la renovación o contratación de aquello que sea necesario.	
18. Obra EOI	01/10/2013	No se habían cumplimentado correctamente los registros para el cumplimiento de los PPI.	La información estaba incluida en unos documentos de seguimiento utilizados por el Jefe de obra a modo particular y no se ha traspasado la información a los registros del sistema de gestión PL.ISC.006.DOC		Se deben utilizar los documentos y registros del sistema de gestión definidos para cada actuación y para el correcto uso de la información a través de ellos.	04/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	No conlleva	Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar el listado correctamente cumplimentado
18. Obra EOI	01/10/2013	No se habían cumplimentado correctamente los registros para el cumplimiento de los PPI.	La información estaba incluida en unos documentos de seguimiento utilizados por el Jefe de obra a modo particular y no se ha traspasado la información a los registros del sistema de gestión PL.ISC.006.DOC		Se deben utilizar los documentos y registros del sistema de gestión definidos para cada actuación y para el correcto uso de la información a través de ellos.	04/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	No conlleva	Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar todos los ppi's correctamente cumplimentados

19. Obra EOI	14/10/2013	Se detectan puertas mal lacadas en los vestuarios y la tabla base de las taquillas no se había realizado e instalado correctamente en el punto de inspección de carpintería.	Se le informa de la necesidad de realizar correctamente las nuevas acciones para eliminar las deficiencias sin coste añadido al presupuesto inicial.	Se informa al subcontratista de la obligación de cumplir con las mejoras que debe llevar a cabo para eliminar las deficiencias detectadas sin coste añadido por las acciones que debe llevar a cabo.	07/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	No conlleva	Se cierra la NC con fecha de 24/10/2013 al revisar de nuevo las incidencias detectadas en la primera inspección, estando pendiente de realizar la segunda revisión del ppi carpintería.
20. Obra EOI	21/10/2013	La obra se ha retrasado con respecto a la fecha de entrega final de la última unidad de obra y la Dirección Facultativa ha avisado a ISC URAMID de la penalización correspondiente al retraso.	La unidad de obra correspondiente que conlleva esta sanción es la de carpintería. El retraso está producido por la lentitud en la ejecución de los trabajos por parte del proveedor contratado para tal fin.	Se informa al subcontratista de la obligación de cumplir con los plazos establecidos en el acuerdo contractual, informándole de las medidas que se tomarán por parte de ISC URAMID, descontando la cantidad económica correspondiente por día de más utilizado.	07/10/2013	Jefe de obra y Dirección Calidad y Medioamb.	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la entrega final de la obra.



u
calso
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

21. Audit. Interna	04/11/2013	Para las obras realizadas en la EOI, no se dispone de información suficiente que evidencie la realización del estudio de gestión de residuos de la construcción y demolición, es decir, no se dispone de copia del posible estudio que debiera haber realizado el promotor o en su defecto ISC URAMID. (RD 105/2008)	No se ha podido evidenciar la licencia de obras de las actuaciones realizadas en la EOI.	La propiedad no ha entregado la documentación correspondiente tanto a la licencia de obra como al estudio de residuos en obra de construcción.	Se debe solicitar de nuevo la documentación referenciada a la propiedad	Revisar adecuadamente toda la documentación del sistema de gestión de calidad y medioambiente antes y durante cada obra que se realice.	07/11/2013	Jefe de obra	No conlleva	Se cierra la no conformidad con la entrega final de la obra.
22. Audit. Interna	04/11/2013	Consta documento PL.ISC.009 Organigrama de obra. Pero no es completo porque no asigna las responsabilidades reales en el caso de la obra de la Fundación EOI (punto 7.5.1 UNE ISO 9001:2008 y Plan de calidad de ISC).	El organigrama desarrollado no era el apropiado para la obra que se está realizando	Adaptar el organigrama a la realidad de la obra del EOI.	Revisar adecuadamente toda la documentación del sistema de gestión de calidad y medioambiente antes y durante cada obra que se realice.	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	07/11/2013	Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA / Dirección de ISC URAMID	No conlleva	Se cierra la NC con fecha de 05/11/2013 con la revisión del organigrama

23. Audit. Interna	04/11/2013	De la obra revisada, se evidencia que faltan los siguientes registros: PL.ISC.001.DOC Control de distribución de planos a subcontratistas, PI.ISC.007.DOC Control de subcontratistas en obra (si bien es cierto que no todos los subcontratistas han ejecutado trabajos), PL.ISC.004.DOC Índice de carpeta de obra, Organigrama de la obra, Cronograma actualizado, PL.ISC.003.DOC Índice de puntos de inspección de obra y PPIs de la obra	No se habían cumplimentado todos los registros correctamente por parte del Jefe de Obra debido a que no se estaba en posesión de toda la documentación necesaria para realizar un correcto uso de los registros.	Se debe cumplimentar toda la información del sistema de gestión conforme a lo procedimentado	Revisar adecuadamente toda la documentación del sistema de gestión de calidad y medioambiente antes y durante cada obra que se realice.	07/11/2013	Jefe de obra / Dpto. de Calidad y Medioambiente de GRUPO UCALSA	No conlleva	No se cierra la no conformidad hasta la finalización de la obra en ejecución en el CAOC.
--------------------------	------------	---	--	--	---	------------	---	-------------	--

A continuación se presentan las no conformidades y el tratamiento correspondiente de las aparecidas en las diferentes auditorías externas de renovación de los certificados para UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. y de consecución de certificado para ISC URAMID.

Las primeras no conformidades son las generadas en la auditoría de renovación del certificado de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. para el área de calidad.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 01/13 Audit. SGS ISO 9001/ 2008 – 6.2

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 27/06/2013

Incidencia:

Se detectan deficiencias en cuanto a la gestión de los RRHH de la Residencia de Olías.
No se ha realizado la verificación de la eficacia de las acciones formativas realizadas.
No se dispone de evidencias del cumplimiento de competencias (formación en manipulación de alimentos para dos auxiliares de nueva incorporación).

*José Carlos Rodríguez Hevia***Análisis de las causas**

Con respecto a la formación realizada a lo largo del 2013, no se ha realizado la evaluación de la actividad formativa de todas las sesiones llevadas a cabo en unos casos por falta de planificación de dicha evaluación y en otros casos por el poco espacio de tiempo pasado desde la realización de la actividad formativa y la realización de la auditoría en la que se auditó dicho apartado de la norma.
Con respecto a la formación del nuevo personal de la Residencia de Olías sin la formación en manipulación de alimentos, no se revisó correctamente el histórico formativo de las dos personas y por lo tanto no se había detectado dicha necesidad formativa.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Acciones inmediatas:**

Realizar las acciones correspondientes a la evaluación de la formación llevada a cabo a través de las diferentes acciones formativas que se han ido realizando durante el año 2013.
Planificar con el proveedor Nabla 2000, responsable de la formación en materia de seguridad alimentaria y buenas prácticas en la manipulación de alimentos, la sesión formativa correspondiente con la que cerrar las necesidades formativas del personal de la Residencia de Olías acerca de la manipulación de los alimentos.

*A realizar antes del: 15/07/2013**Por: Dpto. Calidad y Medioambiente.**José Carlos Rodríguez Hevia***Medidas correctiva / preventiva:**

Procede adoptar medida correctiva /
preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva
/ preventiva (subrayar lo que proceda)

Realizar de manera más pormenorizada el análisis de las necesidades formativas de cada uno de los centros de trabajo a través del dpto. de Formación de la empresa y de los responsables de cada uno de los centros de trabajo. Implicar en dicha tarea a todos los agentes responsables de la formación en la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

A realizar antes del: 31/12/2013.

Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente. Dpto. Formación

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

Los generados de las acciones formativas que se deben llevar a cabo.

Seguimiento: Se ha valorado la acción formativa, se ha planificado y realizado al actividad formativa en manipulación de alimentos. Se está buscando un proveedor adecuado para la realización de la formación para el control de la legionella.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 02/13 Audit. SGS ISO 9001/ 2008 – 6.2

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 27/06/2013

Incidencia:

No se evidencia de forma completa el cumplimiento del PTT 2011 3 A 011, en el servicio prestado en el Destacamento Camp Arena – Herat dado que el registro de limpieza y distribución por zonas PL HER 004 no recoge todos los lugares indicados en el plan de limpieza de manera pormenorizada ni las frecuencia de limpiezas de algunas tareas contempladas en el PTT 2011 3 A 011.

No se puede verificar la ejecución de limpieza del gimnasio, limpieza mensual de las persianas, desempolvado de paredes y techos, limpieza semanal de puertas y ventanas, entre otros.

No se mantienen divididas las zonas por áreas de criticidad: en el pliego de condiciones se diferencian entre áreas de nivel medio (gimnasio, peluquería...) y áreas de criticidad baja (zonas exteriores...).

José Carlos Rodríguez Hevia

Análisis de las causas

Con respecto a las actividades que deben estar incluidas en el plan de limpieza tal y como marca el PTT 2011 3 A 011 y en los registros correspondientes de control de realización, no se habían incluido todas las áreas y frecuencias debido a que se continuó utilizando los registros diseñados para el pliego / contrato anterior, sin recabar en que en el nuevo pliego se ampliaban las áreas de limpieza, se cambiaban las frecuencias y se categorizaban por criticidad.

Si bien es verdad que en los registros no se estaba presentando toda la actividad, áreas, frecuencias y criticidad, el personal de limpieza si estaba llevando a cabo dichas tareas aunque no se dejaban reflejadas.

José Carlos Rodríguez Hevia

Acciones inmediatas:

Realizar la adecuación de los registros a las realidad de pliego y de las actividades a llevar a cabo según el nuevo PTT 2011 3 A 011. Solicitar registro firmado por el área veterinaria del Ejército de Tierra Español, presente en el Destacamento Camp Arena, responsable del control de la actividad de limpieza, certificando la realización de las actividades incluidas en el PTT 2011 3 A 011 pero no reflejadas en los registros correspondientes.

Categorizar las áreas de criticidad por colores en cada uno de los registros con el fin de identificar las mismas directamente.

A realizar antes del: 15/07/2013

Por: Dpto. Calidad y Medioambiente. Gerencia Camp Arena.

José Carlos Rodríguez Hevia

Medidas correctiva / preventiva:

Procede adoptar medida correctiva / preventiva
(subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida
correctiva / preventiva (subrayar
lo que proceda)

Realizar de manera más pormenorizada el análisis y revisión periódico de los registros utilizados para llevar a cabo el control y desarrollo de todas las actividades que por contrato deben llevarse a cabo con el fin de evitar incidencias de la naturaleza de la generada en la audit. de renovación del certificado ISO 9001/2008.

A realizar antes del: 31/12/2013.

Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

No conlleva

Seguimiento: Los registros entregados durante el segundo semestre del año 2013 son

adecuados a las actividades marcadas en el PPT. Se cierra la no conformidad.**INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS****Nº. Inf. 03/13 Audit. SGS ISO 9001/ 2008 – 7.5****Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia****Fecha: 27/06/2013****Incidencia:**

No se evidencia de forma completa el cumplimiento del PTT 2011 3 A 011, en el servicio prestado en el Destacamento Camp Arena – Herat en cuanto a la realización de algunas de las operaciones de mantenimiento eléctrico y mantenimiento de edificios en las frecuencias establecidas en los requisitos del cliente.

Por ejemplo registros del cumplimiento del punto 4.2.4 del PPT de la operación de mantenimiento de la cubierta en sus actividades de limpieza de rejillas, limpieza general de cubiertas, limpieza de canalones y control de apriete de fijaciones y estado de los sellados. Se ha verificado los registros de mantenimiento de distintos meses (Febrero – Octubre 2012 y Enero 2013) y no se reflejan las actividades de mantenimiento con la frecuencia semestral.

Igualmente no se evidencia mediante registro el mantenimiento trimestral de los cuadros de protección exterior. Verificados los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre de 2012 y enero de 2013 la no ejecución de las operaciones marcadas de limpieza completa de elementos, verificación de apriete, comprobación del disparo de las protecciones utilizando los circuitos de prueba.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Análisis de las causas**

Con respecto a las actividades que deben estar incluidas en el plan de mantenimiento, tal y como marca el PTT 2011 3 A 011 y en los registros correspondientes de control de realización, no se habían incluido todas las áreas y frecuencias debido a que se continuó utilizando los registros diseñados para el pliego / contrato anterior, sin recabar en que en el nuevo pliego se ampliaban las áreas de limpieza, se cambiaban las frecuencias y se categorizaban por criticidad.

Si bien es verdad que en los registros no se estaba presentando toda la actividad, esta se estaba realizando y no se registraba al igual que ocurría con la actividad de limpieza.

El hecho de no aparecer ninguna incidencia en las actas de seguimiento al respecto de las actividades de mantenimiento durante el último año, certifica que las actividades se estaban realizando correctamente con la salvedad que no eran registradas en las herramientas diseñadas para su control. Las verificaciones realizadas por el personal del Ejército del Aire responsable de las actividades mencionadas en esta no conformidad, en Camp Arena, han sido positivas al respecto de la realización de las actividades.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Acciones inmediatas:**

Realizar la adecuación de los registros a las realidad de pliego y de las actividades a llevar a cabo según el nuevo PTT 2011 3 A 011. Solicitar registro firmado por el área de Infraestructura del Ejército del Aire Español, presente en el Destacamento Camp Arena, responsable del control de la actividad de limpieza, certificando la realización de las actividades incluidas en el PTT 2011 3 A 011 pero no reflejadas en los registros

correspondientes.

A realizar antes del: 15/07/2013

Por: Dpto. Calidad y Medioambiente. Gerencia Camp Arena.

José Carlos Rodríguez Hevia

Medidas correctiva / preventiva:

Procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

Realizar de manera más pormenorizada el análisis y revisión periódico de los registros utilizados para llevar a cabo el control y desarrollo de todas las actividades que por contrato deben llevarse a cabo con el fin de evitar incidencias de la naturaleza de la generada en la auditoría de renovación del certificado ISO 9001/2008.

A realizar antes del: 31/12/2013.

Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

No conlleva

Seguimiento: Los registros entregados durante todo el segundo semestre del año 2013 has sido adecuados al PPT. Se cierra la no conformidad.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 04/13 Audit. SGS ISO 9001/ 2008 – 7.5

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 27/06/2013

Incidencia:

Se detectan deficiencias en el cumplimiento del APPCC de Herat.

No se dispone de registros de control de temperatura de transporte a la recepción de los productos.

No se dispone de Control de incidencias de cámaras.

No se dispone de registros de control de temperatura de cámaras para 2013.

José Carlos Rodríguez Hevia

Análisis de las causas

Con respecto a las deficiencias detectadas en el cumplimiento del APPCC de Camp Arena, señalar que no se debieron a una falta de realización de las actividades de control y a la posterior utilización de los registros correspondientes con los que evidenciar dichos controles.

Las actividades son controladas de manera permanente por el personal veterinario del Ejército del Aire y Tierra Español presente en el Destacamento por lo tanto los registros están presentes de manera permanente en dicho Destacamento.

La no conformidad se genera al no haberse coordinado el personal responsable del control de los prerrequisitos y puntos críticos en Camp Arena con el responsable del almacén, encargado del control del almacén, recepción de materia prima, control de cámaras y control de estiba de la materia prima.

Los registros correspondientes al control del almacén y materia prima desde su recepción hasta su consumo, no se habían transmitido correctamente a la persona responsable del control de prerrequisitos y puntos críticos en el destacamento Camp Arena, para transmitirlos a Territorio Español con el resto de registros.

José Carlos Rodríguez Hevia

Acciones inmediatas:

Solicitar copia de los registros al responsable del almacén para certificar el control de los prerrequisitos y puntos críticos identificados en la recepción de la materia prima, almacenamiento, control y distribución para su consumo.

A realizar antes del: 15/07/2013

Por: Dpto. Calidad y Medioambiente. Gerencia Camp Arena.

José Carlos Rodríguez Hevia

Medidas correctiva / preventiva:

Procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

Realizar de manera más pormenorizada el análisis y revisión periódico de los registros utilizados para llevar a cabo el control y desarrollo de todas las actividades que por contrato deben llevarse a cabo con el fin de evitar incidencias de la naturaleza de la generada en la auditoría de renovación del certificado ISO 9001/2008.

Coordinación permanente entre todas las partes implicadas en el correcto control de la actividad, revisando todas las áreas que deben tenerse bajo control en dicha actividad.

A realizar antes del: 31/12/2013.

Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

No conlleva

Seguimiento: Los registros de control enviados durante todo el segundo semestre del año 2013 son adecuados para el control de la actividad que allí se realiza. Se cierra la no conformidad.

Las primeras no conformidades son las generadas en la auditoría de renovación del certificado de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. para el área de mediambiente.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS**Nº. Inf. 10/13 Audit. SGS ISO - 14001****Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia****Fecha: 28/08/2013****Incidencia: ISO 14001 / 4.4.6**

No se dispone de evidencia de la legalidad de la instalación frigorífica, conforme al RD 138/2011, de 4 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias de las cámaras frigoríficas de las instalaciones de Quart de Poblet (Valencia).

*José Carlos Rodríguez Hevia***Análisis de las causas**

Se ha realizado la primera fase de la legalización de las instalaciones, llevándose a cabo el proyecto correspondiente por el estudio de ingeniería y presentando las evidencias del mismo al Ayto. de Quart de Poblet. Se está pendiente de recibir respuesta del mismo para presentar la documentación de las instalaciones a la delegación de Industria correspondiente.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Acciones inmediatas:***A realizar antes del:**Por: Dpto. Calidad y Medioambiente.**José Carlos Rodríguez Hevia***Medidas correctiva / preventiva:**

Procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

Llevar a cabo las acciones correspondientes de presentación de la documentación del proyecto de las instalaciones en la delegación de Industria con el fin de legalizar de manera definitiva las instalaciones de frigoríficas.

A realizar antes del: 15/12/2013 Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

No se planifican gastos en la realización de la documentación que debe realizarse.

Seguimiento: Se está en proceso de legalización de dichas cámaras. Se cierra la no conformidad por finalizar el año 2013. Se debe abrir dicha no conformidad en el año 2014.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 11/13 Audit. SGS ISO - 14001

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 28/08/2013

Incidencia: ISO 14001 / 4.5.2

No se evidencia la realización de las actuaciones de mantenimiento preventivo de las cámaras frigoríficas de las instalaciones de Quart de Poblet según la periodicidad establecida con la empresa mantenedora y en el RD 138/2011.

No se evidencia la realización de las operaciones de mantenimiento preventivo del equipo de refrigeración de las instalaciones de Quart de Poblet según lo establecido en la propia documentación del Sistema.

José Carlos Rodríguez Hevia

Análisis de las causas

Se ha realizado el proyecto de las instalaciones con el fin de legalizar las instalaciones y poder dar de alta las mismas en Industria. El plan de mantenimiento preventivo no se ha definido aún debido a que no se tiene la información exacta correspondiente de cada uno de los equipos de frío, ya que dicha información que debe ser tenida en cuenta para realizar el plan preventivo correspondiente no está en posesión de la empresa.

José Carlos Rodríguez Hevia

Acciones inmediatas:

A realizar antes del:

Por: Dpto. Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Medidas correctiva / preventiva:

Procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

Llevar a cabo el estudio y análisis de las instalaciones y sistemas de frío / térmico con el fin de definir las características exactas de los mismos para poder llevar a cabo la planificación preventiva que la legislación marca para cada equipo. Dicho análisis se llevará a cabo por el proveedor / mantenedor elegido para realizar el mantenimiento preventivo correspondiente.

A realizar antes del: 15/10/2013 Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

Los correspondientes de las acciones que se lleven a cabo a través del proveedor elegido para la realización de las actividades.

Seguimiento: Se está en proceso de legalización de dichas cámaras. Se cierra la no conformidad por finalizar el año 2013. Se debe abrir dicha no conformidad en el año 2014.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 12/13 Audit. SGS ISO - 14001

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 28/08/2013

Incidencia: ISO 14001 / 4.6

El informe de revisión por la Dirección no analiza la totalidad de los elementos de entrada requeridos por las Normas de referencia y la propia documentación del Sistema (por

ejemplo, Desempeño ambiental, Aspectos ambientales). Informe de revisión por la dirección de fecha de 28 de diciembre de 2012.

José Carlos Rodríguez Hevia

Análisis de las causas

No se tienen todos los datos del desempeño ambiental de la actividad que se realiza en el centro de Valencia, ya que los registros que se estaban utilizando para dicho control del desempeño, hubo que modificarlos en mayo.

José Carlos Rodríguez Hevia

Acciones inmediatas:

A realizar antes del:

Por: Dpto. Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Medidas correctiva / preventiva:

Procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

No procede adoptar medida correctiva / preventiva (subrayar lo que proceda)

Realizar el correcto seguimiento de los datos que se están tomando en el centro de trabajo de manera periódica, con los que controlar el desempeño ambiental que se lleva a cabo en la actividad de la logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.

A realizar antes del: 15/12/2013 Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido:

Seguimiento: En el informe de seguimiento de cierre del año 2013 se analiza dicha información.

INFORME DE CONTROL DE INCIDENCIAS

Nº. Inf. 13/13 Audit. SGS ISO - 14001

Emitido por: José Carlos Rodríguez Hevia

Fecha: 28/08/2013

Incidencia: ISO 14001 / 4.3.1

La evaluación de aspectos ambientales no ha tenido en cuenta todos los criterios definidos en el sistema de gestión como demuestran los hechos.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Análisis de las causas**

La evaluación de aspectos ambientales se ha ido llevando a cabo en función de las ampliaciones de alcance de las actividades y por lo tanto no se ha seguido una correcta planificación y seguimiento de los mismos.

*José Carlos Rodríguez Hevia***Acciones inmediatas:***A realizar antes del:**Por: Dpto. Calidad y Medioambiente.**José Carlos Rodríguez Hevia***Medidas correctiva / preventiva:**Procede adoptar medida correctiva /No procede adoptar medida correctiva /
preventiva (subrayar lo que proceda)

preventiva (subrayar lo que proceda)

Realizar la correcta planificación y unificación de las acciones de evaluación de los aspectos ambientales con el fin de poder llevar a cabo la correcta identificación de los mismos por centros y actividades con la idea de reflejar la realidad de cada actividad en las evaluaciones realizadas, la evaluación de todos los aspectos medioambientales se llevará a cabo antes de la realización de la revisión general del sistema de gestión de calidad y medioambiente por la Dirección con el fin que la información transmitida en dicho informe sea la real de cada una de las actividades y centros.

El personal responsable del seguimiento operacional de cada una de las actividades en los centros de trabajo así como del sistema de gestión, se encargará de cumplimentar la información de cada evaluación de aspectos ambientales por ser las personas que conocen de primera mano estado real de cada actividad en cada centro de trabajo.

Debido a que dicho personal ya conoce el sistema de gestión y las herramientas definidas para dicha evaluación, la implantación de esta medida correctora no supondrá un gasto añadido.

A realizar antes del: 15/12/2013 Por: Dpto. de Calidad y Medioambiente.

José Carlos Rodríguez Hevia

Posibles gastos internos/externos que han surgido: No conlleva

Seguimiento: Se ha realizado la revisión de los aspectos ambientales en diciembre de 2013 unificando los criterios y llevando a cabo la identificación adecuada.

José Carlos Rodríguez Hevia

A continuación se presentan las no conformidades surgidas del proceso de certificación de la empresa ISC URAMID.

Nº.	Ref.	No conformidad - [Con quién y dónde fue tratada]	Clasificación	Análisis de causas [¿Efectuada por quién?]	Correcciones y acciones correctivas [¿Efectuadas por quién?]	Fecha de realización
4)	5)	6)	(*) Evidencias (**) Ver (*) y (**)	7)	8)	9)



ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

1	ISO 9001 7.5.1	No se ha establecido el sistema de registro cuando alguna de las actividades de Obra sea realizado por personal Propio. Hallazgo: algunas actividades de Albañilería de la obra en la EOI – PPI's de la Obra. Comentado con el Sr. Rodríguez (Responsable del Sistema Integrado)	NC menor D	No se había tenido en cuenta la opción de tener contratado personal propio para la ejecución de la parte operativa de las obras de construcción que adjudicasen a ISC URAMID, derivándolo todo a la subcontratación y dejando el control operacional de las tareas a realizar a las subcontratas. Así mismo se había planificado la evaluación operacional de cada una de las unidades de obra para el final de las mismas, llevando a cabo el seguimiento con los planes de puntos de inspección.	Acción inmediata: Se desarrolla la Ficha Proceso FP-EAPP Evaluación de la Actuación del Personal Propio en Obra, en la que se detalla la actuación del personal del Grupo UCALSA con respecto al control de las actividades del personal operativo propio que se contrata para la realización de las obras de construcción. Se desarrolla el registro PL.ISC.010.DOC. Evaluación operarios con el que se controlará la ejecución de los trabajos por el personal propio. Se hace mención en el Plan de Calidad de ISC URAMID, en su punto 8.3 Gestión y ejecución de la obra. Responsables de su diseño y desarrollo: Dpto. De Calidad y Medioambiente y Dirección de ISC URAMID. Acción Correctiva:	13/11/2013
---	-------------------	--	---------------	--	---	------------

2	ISO 9001 7.5.3	<p>No se han registrado de manera detallada los cambios al proyecto de la Obra para Defensa CAOC n° 8 ni su aceptación por la dirección facultativa de la obra:</p> <p>Hallazgo: Documentación y Actas Septiembre/Octubre 2013.</p> <p>Comentado con el Sr. Rodríguez (Responsable del Sistema Integrado)</p>	NC menor	<p>No se había valorado la opción de realizar un control y registro por escrito de los cambios que se pudiesen dar en la obra con respecto al proyecto inicial, teniendo como aval de dicha decisión la aceptación por la propiedad de los cambios presentados.</p>	13/11/2013
				<p>Acción inmediata: Se desarrolla en el Plan de Calidad de ISC URAMID, en su punto 8.3 Gestión y ejecución de la obra. Se genera el registro PL.ISC.011.DOC Acta de seguimiento de la obra.</p> <p>Acción Correctiva: Se modifica el procedimiento de trabajo actual con el fin de llevar a cabo la actuación a partir de ahora tal y como se ha definido en el Plan de Calidad.</p> <p>Responsables de su diseño y desarrollo: Dpto. De Calidad y Medioambiente y Dirección de ISC URAMID.</p>	



ucalsa
GRUPO

ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

3	ISO 14001 4.3.2	Se evidencia que no se han registrado la identificación de requisitos legales aplicables de carácter medioambiental en el inicio de la obra CAOC N°8. Hallazgo: identificación de requisitos legales al 40% de avance de la obra. Comentado con el Sr. Rodriguez (Responsable del Sistema Integrado)	NC menor	Se daban por hecho los RRLL presentes en los proyectos de las obras adjudicadas, sin valorar que hubiese RRLL nuevos o que no se hubiesen identificado en el proyecto y que aplicasen durante la ejecución de la obra.	Acción inmediata: Se modifica el Plan de Gestión Ambiental con la información referente al nuevo procedimiento en el control, identificación y seguimiento de los requisitos ambientales, adaptando el punto 3.9 Control operacional. Acción Correctiva: Se modifica el procedimiento de trabajo actual con el fin de llevar a cabo la actuación a partir de ahora tal y como se ha definido en el Plan de Calidad. Responsables de su diseño y desarrollo: Dpto. De Calidad y Medioambiente y Dirección de ISC URAMID.	13/11/2013
---	-----------------------	--	----------	--	---	------------

La actividad desarrollada por la empresa Gastronomía Madriñena ha generado las siguientes no conformidades que se presentan a continuación.

**GASTRONOMÍA
MADRILEÑA**

Nº NC	Incidencia	Análisis	Acción Correctora Inmediata.	Acc / Prev. Y Tratamiento	Fecha límite	Responsable	Gastos	Seguimiento/ Cierre
1 - 30-dic-13	Los registros de control operativo de la actividad en los centros de trabajo no se están rellenando correctamente.	El personal no realiza las acciones de seguimiento de las actividades según procedimiento marcado por falta de control por parte de los responsables de las actividades operativas.		Se deben realizar las acciones correspondientes a la implantación del sistema de gestión tal y como está marcado en los procedimientos del sistema.	Diciembre 2014	Dirección Gastronomía Madriñena - Dpto. Gestión Integral	No conlleva	
2 - 30-dic-13	Los registros de control de los requisitos y puntos críticos en la actividad para el control de la seguridad alimentaria no se están rellenando correctamente.	El personal no realiza las acciones de seguimiento de las actividades según procedimiento marcado por falta de control por parte de los responsables de las actividades operativas.		Se deben realizar las acciones correspondientes a la implantación del sistema de gestión tal y como está marcado en los procedimientos del sistema.	Diciembre 2014	Dirección Gastronomía Madriñena - Dpto. Gestión Integral	No conlleva	

<p align="center">3 - 30-dic-13</p>	<p>Se identifican incidencias en las evaluaciones operacionales que realiza Nabia 2000 pero no se les da el tratamiento adecuado</p>	<p>Las incidencias detectadas ya bien sean por mala gestión de la actividad por parte del personal de Gastro. O por los responsables de los centros / clientes, no se trataban siguiendo el tratamiento adecuado que está incluido en el procedimiento.</p>		<p>Se deben gestionar las no conformidades e incidencias tal y como marca el procedimiento y la documentación de control de requisitos y autocontrol de los ppcc's. Planificación y diseño de las acciones correctoras con las que eliminar las incidencias detectadas si fuese posible</p>	<p align="center">31/01/2014</p>	<p align="center">Dirección Gastronomía Madrileña - Dpto. Gestión Integral</p>	<p>Los originados en la implantación de las medidas correctoras que conlleve una inversión.</p>	
<p align="center">4 - 30-dic-13</p>	<p>No se dispone de la información acerca de la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios prestados por la empresa</p>	<p>Se ha enviado el registro de control correspondiente pero no se ha recibido respuesta del cliente al respecto.</p>	<p>Solicitar de nuevo las encuestas cumplimentadas a todos los clientes.</p>	<p>Se deben realizar las acciones correspondientes a la implantación del sistema de gestión tal y como está marcado en los procedimientos del sistema.</p>	<p align="center">31/01/2014</p>	<p align="center">Dirección Gastronomía Madrileña - Dpto. Gestión Integral</p>	<p>No conlleva</p>	

5.- ESTUDIAR LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS Y SU RESOLUCIÓN.

Con respecto a las actividades incluidas en los alcances de los certificados tanto de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. como de EIS Marítimo, no se recibieron reclamaciones en el segundo semestre del año 2013 más allá de las peticiones o incidencias que se dan en el día a día en la realización de las actividades que se llevan a cabo.

De manera oficial no se ha recibido por parte de ninguno de los clientes reclamación por mala ejecución de las actividades o servicios para los que están contratadas las empresas.

Con respecto a la empresa ISC URAMID, las reclamaciones recibidas se debieron al no cumplimiento de los plazos que estaban programados para la entrega de cada una de las unidades de obra que se llevaron a cabo en la reforma de las instalaciones del EOI en Madrid.

Dichas reclamaciones se entregaron por escrito desde la propiedad a la Dirección de ISC URAMID, llevando a cabo la penalización correspondiente estipulada y reflejada en el contrato firmado por ambas partes antes del inicio de las actividades.

La empresa Gastronomía Madrileña no ha recibido durante el año 2013 ninguna reclamación por parte del cliente que afectase directamente a la calidad y prestación del servicio.

El hecho de mantener los contratos con todos los clientes a los que se les está prestando los diferentes servicios y actividades incluidas en los alcances de las certificaciones y a las que da cobertura el sistema de gestión, evidencia que las reclamaciones surgidas del día a día de la prestación de las actividades no son de gravedad y no afectan en la continuidad de las relaciones contractuales.

6.- ANALIZAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

El servicio de comidas para colectividades que se presta en las cocinas y comedores de los cuarteles y bases militares del Ejército de Tierra, ha sufrido dos variaciones a lo largo del año 2013 pasando de ser un servicio en el que no se abonaba cantidad alguna por el personal que acudía a los mismos a ser un servicio en el que todos los comensales deben abonar la mitad del valor de cada plaza.

Así mismo se ha pasado de tener en los menús la posibilidad de disponer de un entrante, buffet de ensalada, dos primeros platos a elegir, dos segundos platos a elegir, postre y bebida a disponer de un primer plato, un segundo plato, postre y bebida.

Con estos condicionantes, el personal que hace uso del servicio de comida y comedor en los centros militares del Ejército de Tierra ha disminuido su presencia en los mismos en algunos casos hasta el 90% y la visión que se tiene del servicio no es para nada positiva. Los cambios que se dieron en el servicio fueron ocasionados por las decisiones tomadas en el Ministerio de Defensa y por lo tanto la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. no

tuvo nada que ver en dichas decisiones, de manera que la percepción negativa que se puede tener ahora mismo del servicio no es como consecuencia de la mala praxis llevada a cabo por el personal de la empresa.

Expuesto todo lo anterior, se considera por parte de la Dirección de la empresa que hasta que no se establezca la actual situación del servicio, no es conveniente valorar la satisfacción del usuario ante el servicio ya que dichos datos pueden irse en contra del propio cliente y por lo tanto es recomendable dejar las cosas como están actualmente hasta que salgan nuevas directrices.

Con la adjudicación del nuevo concurso en enero del año 2013, se volverá a estabilizar la situación debido a que las condiciones del servicio estarán expuestas en los pliegos correspondientes de cada uno de los bloques que salen a concurso y por lo tanto el personal que será usuario del servicio será informado conocedor desde el comienzo de la prestación del servicio de las condiciones del mismo y la valoración que se haga del mismo no estará condicionada a percepciones subjetivas que dichos usuarios pudieran tener al respecto.

Con respecto a los informes de actas mensuales de las actividades que se realizan en el **Destacamento Camp Arena de Herat**, la calidad de los servicios es calificada como buena incluso teniendo en cuenta que hubo durante el primer cuatrimestre del año una serie de incidencias que tuvieron que ser rebatidas con las alegaciones correspondientes, debido a que no estaban justificadas.

Haciendo un resumen general del año se puede decir de los distintos servicios:

Mantenimiento: Se cumple en tiempo y forma con todas las actividades de mantenimiento, órdenes de reparación, órdenes de trabajo siendo las actividades adecuadas a los requerimientos solicitados.

Limpieza: Se mejoró de manera progresiva a lo largo del año 2013 consiguiendo en el informe de diciembre la deseada calificación de BUENA. Todas las medidas implantadas sirvieron para conseguir el objetivo deseado.

Lavandería: Es uno de los servicios más valorados.

Internet: El servicio también cumple con las necesidades sobre todo tras la implantación de un nuevo ancho de banda, con 10Mb/Sg de subida y 10 Mb/sg de bajada y la sustitución del proveedor de mantenimiento tras las incidencias detectadas en los meses de septiembre y octubre.

Calidad de vida: Se considera que el servicio también es adecuado en todas las actividades de esta área y con la implantación de los controles en el acceso del gimnasio, problema que se estaba repitiendo de manera periódica y que suponía un malestar del cliente

hacia la gestión de la actividad en dicha área, por otra parte, utilizada diariamente por todos el personal presente en el destacamento.

El resto de actividades que se realizan en el Destacamento son valoradas con un alto nivel de satisfacción por parte de los responsables militares del mismo.

El servicio de catering se ha valorado como bueno y se han mejorado los problemas que se venían arrastrando con respecto al pan y a los productos frescos que se adquieren a proveedores locales.

La actividad de **raciones de subsistencia** ha sido valorada como buena por el cliente, evidencia que se presentó a través de los emails enviados desde los responsables de la recepción de las mismas que analizaron en su recepción cada uno de los menús y los contenidos correspondientes, estando en perfecta sintonía con lo solicitado. No se les envió el cuestionario de satisfacción correspondiente debido a que las raciones, una vez que son repartidas, el personal que las consume es imposible de localizar para que pueda dar su opinión directa. Se valora como aceptación positiva del servicio prestado, la contratación de nuevas raciones hecho que se dio con la adjudicación de dos contratos para el Ejército de Guinea.

El informe de la encuesta de satisfacción de los **servicios de comidas a domicilio** se encuentra en el **anexo I**.

Con respecto al análisis de la satisfacción del centro de trabajo de la **Residencia de Mayores de Olías del Rey**, el resultado se encuentra en el **anexo II**

Para las actividades de limpieza, el índice de satisfacción se encuentra por encima del 90% a lo largo de todo el año 2013. La satisfacción al respecto con dicho servicio es muy alta.

Con respecto a la **actividad de distribución**, el seguimiento continuo de las incidencias y acciones correctoras que se implantan para subsanar cada una de ellas que se hace de cada uno de los envíos que se realizan a Zona de Operaciones, es el dato que se utiliza para valorar la satisfacción del cliente así como la ausencia de informes de incidencias suplementarios generados por los clientes. Así mismo el tener todos los valores de las incidencias por debajo de los límites críticos establecidos es un fiel reflejo de la correcta prestación del servicio.

Los datos de la evaluación de la satisfacción del cliente de la empresa EIS Marítimo se refleja en el **anexo III**.

Con respecto a las raciones de subsistencia, como se apunta más arriba, lo que se recibió fue la información a través de emails en los que se constata la aceptación total por parte del cliente de las mismas. Un hecho que confirma el grado de satisfacción con el que se ha quedado el cliente tras la entrega de las raciones realizadas en el mes de septiembre de 2012, ha sido la nueva contratación en el mes de marzo de 2013 de una nueva partida.

El resumen de satisfacción de la actividad de limpieza aparece en el anexo IV.

Con respecto al análisis de la satisfacción de las obras de construcción, es necesario que nos haga llegar la información al respecto la propiedad de la obra realizada en el CAOC de la Base de Torrejón de Ardoz, debido a que se la obra se ha entregado hace tres días. Con respecto a la obra del EOI ha sido imposible recibir información del cliente al respecto de este apartado, se está a la espera que la propiedad devuelva firmado el registro para el control de la satisfacción de la actividad realizada en sus instalaciones.

Para la empresa Gastronomía Madrileña, se ha enviado el cuestionario de satisfacción a los clientes durante el mes de diciembre. A fecha de realización de este informe de seguimiento por la Dirección no se había recibido la información correspondiente del cliente acerca del servicio que se les está prestando por parte de la empresa.

7.- REVISAR EL PLAN DE FORMACIÓN: SEGUIMIENTO Y PROPUESTAS DE NUEVAS ACTIVIDADES.

La actividad formativa a lo largo del año 2013 se ha planificado para dar solución a las necesidades detectadas por los responsables de los centros de trabajo además de para aumentar la formación y capacitación de todos los profesionales de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. en la realización de sus actividades profesionales.

Para la empresa EIS Marítimo se ha definido también un plan de acción formativa con el fin de cubrir las necesidades de sus profesionales que se han incluido en el plan general del Grupo.

La empresa ISC Uramid no definió un plan de acción formativa para el año 2013 basándose en la formación acreditada del personal que compone ahora mismo el organigrama de dicha empresa.

Para la empresa Gastronomía se planificaron las acciones formativas durante el año 2013 y llevadas a cabo por la empresa Nabla 2000. La planificación de las mismas no se incluyó en el registro de planificación de la formación del sistema, debiéndose incluir en el de este año la que se solicite al dpto. de formación.

En el anexo V se presenta la actividad formativa del año 2013 no así la planificación de la formación para el año 2014 debido al cambio que se ha producido la última semana del mes de diciembre con respecto a la persona responsable de llevar a cabo la planificación y realización de las acciones formativas para el Grupo UCALSA. A fecha de realización de este informe se estaba poniendo al día acerca del funcionamiento del sistema de planificación e implantación de las acciones formativas.

La planificación de la actividad formativa puede ir sufriendo variaciones a lo largo del año al ser un documento vivo capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes de la compañía.

8.- REVISAR LOS PUNTOS DEL ACTA ANTERIOR.

Se han revisado los puntos del acta anterior siendo reflejadas las novedades con respecto al mismo en éste acta.

Las actuaciones correspondientes al año 2013 en todas las actividades incluidas dentro del sistema de gestión de calidad y medioambiente así como los puntos de la norma que deben de cumplirse con el correspondiente sistema, se han reflejado en esta revisión general del sistema por la Dirección. En el punto siguiente se realizarán los comentarios referentes a las opciones de mejora planificadas para el año 2013 y al estado de las mismas.

Del acta anterior en el que se realiza una revisión general del sistema por la Dirección, no ha quedado punto sin aclarar y por lo tanto se da cierre correcto al mismo así como a éste una vez analizados los aspectos medioambientales de todas las actividades incluidas en el alcance así como del desempeño medioambiental llevado a cabo en ellas, que no se habían desarrollado correctamente en el acta anterior ya que no se había hecho referencia al desempeño medioambiental que se estaba llevando a cabo en la actividad de suministros en el almacén de Quart de Poblet.

9.- DETECTAR POSIBLES MEJORAS Y EVALUAR LOS RECURSOS Y PLAZOS NECESARIOS PARA EFECTUARLAS. SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y MEJORAS POSIBLES AL MISMO.

Sobre posibles mejoras, la empresa siempre está abierta a sugerencias del personal, clientes, etc.

Con respecto al año **2013** se planificaron las siguientes mejoras:

Actividad de catering

Gestionar con el laboratorio Biotecnal la implantación de la herramienta informática de gestión de la información acerca de los resultados de todas las muestras de alimentos, superficies y elementos de trabajo que se utilizan en la preparación de comidas con los que se realizan las actividades de verificación de dicha actividad.

Con respecto a las actividades que se realizan en el **Destacamento Camp Arena de Herat – Afganistán**, se puede concluir que:

Adquirir una Play Station 3 y juegos compatibles para dicha consola. El número de juegos será de cinco.

Para la **actividad de raciones** se ha contactado con un gestor de residuos autorizado que aporte compactadoras móviles para segreggar el cartón que se genera en la realización de la

actividad de manera que no sea necesario estar moviendo contenedores diariamente, hasta el número de tres en función de la producción, con lo que se estará protegiendo el medioambiente disminuyendo la emisión de gases de los vehículos que no será necesario utilizar diariamente y aprovechando todo el residuo compactado para enviarlo directamente a las plantas de reciclado correspondiente.

En el resto de actividades, limpieza, distribución, gestión de centros residenciales y comidas a domicilio no se han planificado de manera explícita opciones de mejora en los servicios, valorándose como evidencia de mejora los objetivos planificados para el nuevo año.

Se tratará de potenciar la participación del personal para que aporte recomendaciones de mejora, tanto en calidad y medio ambiente. Para ello se reunirán los responsables de las actividades con la persona responsable de calidad y medioambiente de manera periódica.

Para el **año 2014** a fecha de realización de este informe, como mejoras que pueden ser implantadas por la empresa para la mejora de las actividades, se encuentra:

.- Ampliación de las instalaciones en las que se realiza la recepción, almacenamiento y emisión de las expediciones a zona de operaciones.

Se espera poder implantar nuevas mejoras para las actividades que se realizan bajo el amparo del sistema de gestión y que supongan un incremento en la calidad de los servicios prestados.

Así mismo se considera evidente que a lo largo del año que abarca la planificación de este punto, se llevarán a cabo opciones de mejora que si bien no están indicadas aquí y no se planifican a fecha de realización de este informe, podrán ir implantándose por la dinámica que tienen las actividades incluidas en el sistema y la propia naturaleza del sistema analizado. Esto correlaciona directamente con el espíritu de mejora continua de la norma y con la dinámica de trabajo que tienen las empresas del Grupo con respecto a todo lo que engloba el sistema de gestión implantado.

10.- ANÁLISIS DE INDICADORES. ESTUDIAR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO IMPLANTADO. SUGERENCIAS, PROPUESTAS Y MEJORAS POSIBLES AL MISMO.

Los datos reflejados en el cuadro de indicadores reflejan una visión positiva de la prestación de los servicios que la empresa da en cada uno de los centros de trabajo y de cada una de las distintas actividades.

Se han ampliado los alcances de las certificaciones tanto del área medioambiental como del área de calidad, las nuevas actividades así como las empresas se incorporan al sistema de gestión generado para todas las áreas generales del mismo. Para aquellas actuaciones que son específicas, como ha sido todo el área de construcción que afecta a la empresa ISC URAMID se han generado documentos y acciones específicas.

La consecución de las certificaciones para las nuevas actividades así como para la nueva empresa ISC URAMID son datos objetivos muy positivos y que sirven para afianzar el trabajo realizado en la línea en la que se está en estos momentos.

La empresa Gastronomía Madrileña al realizar una actividad similar a la que realiza UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. en los centros militares, se acoge al funcionamiento ya establecido del sistema y no obliga a generar documentos específicos del sistema de gestión desde el punto de vista general.

A continuación se presentan los resultados de los seguimientos de los indicadores:

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO - LÍMITES CRÍTICOS	DATOS	RESP. SEGUIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE / DIRECCIÓN	Auditorías internas – Informe	Nº de incidencias en las auditorías internas menor o igual de tres para valorar el sistema como adecuado	Auditorías	DPTO. CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	/	4	3	/	/	/	2	1	/	/	/	/
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE / DIRECCIÓN	Auditorías externas – Informe	Nº de incidencias en las auditorías internas menor o igual de tres para valorar el sistema como adecuado	Auditorías	DPTO. CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	/	/	1	/	/	/	/	3	2	/	/	/
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE / DIRECCIÓN	Planificación anual de objetivos y cumplimiento de los mismos	Seguimiento semestral de los objetivos planificados realizando un seguimiento de las actividades planificadas para su consecución. Cumplimiento del 75% de los objetivos dentro del plazo establecido	Objetivos planificados	DPTO. CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	9 / 4 - Generales y Socio Sanitario. Definidos correctamente.	No se ha conseguido ninguno de los planificados.	1 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	/	2 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	2 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	3 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	3 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	7 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	7 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	7 / 9 - Calidad Generales - 2 / 4 Medioambiente	7 / 9 - Calidad General - 3 / 4 Dpto. Soc Sanitario. Medioambiente
SISTEMA DE GESTIÓN DE	Ofertas presentadas /	Nº Total de ofertas	No hay	DPTO. CALIDAD	/	/	3 / 0	1 / 3 Se acepta la	/	/	/	/	/	/	2 / 3 Se acepta la	/



ACTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN

FECHA:
30/12/2013
Ed. 1 / Rev. 1

CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE / COMERCIAL	admitidas	presentadas para todos los servicios entre el n° total de admitidas - El límite crítico es conseguir el 15% de las ofertas presentadas	ofertas preseleccionadas	Y MEDIOAMBIENTE	Revisar cuadro específico generado por el Dpto. responsable de dicha actividad.			oferta para raciones.				segunda oferta para raciones.
GESTIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	Incidencias generadas en el envío de contenedores a zona de operaciones	El porcentaje de incidencias debe encontrarse por debajo del 15% del total de envíos totales.	No hay datos.	DPTO. CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE								
GESTIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS	Incidencias generadas en el suministro a nivel nacional - Distribución nacional (EIS Marítimo)	El porcentaje de incidencias debe encontrarse por debajo del 15% del total de envíos totales.	Incidencias EIS	DIRECCIÓN OPERATIVA	/	/	6	/	3	1	/	/
DEPARTAMENTO DE SUBSISTENCIA	Adaptación de los menús a los potenciales clientes.	Listado de menú generadas para cada propuesta. Se generará un mínimo de 2 propuestas	No hay propuestas	DPTO. CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE	Se confirman las mejoras presentadas a lo largo del año 2011 y que fueron valoradas positivamente por los clientes							

	para cada cliente	Informe 2012	DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	con los que se han firmado los contratos de las raciones realizadas durante el año 2012. No se han realizado adaptación de menús durante el año 2012 validándose las presentadas anteriormente.	/	/	/	/	No se entregan debido a la situación previa a la renovación del contrato.	No se entregan debido a la situación previa a la renovación del contrato.	Se sondea con el personal militar la entrega cuestionarios	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso
GESTIÓN DE CÁTERING DE GRANDES COLECTIVIDADES	El porcentaje de satisfacción debe de estar por encima del 75%.	Informe 2012	DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	con los que se han firmado los contratos de las raciones realizadas durante el año 2012. No se han realizado adaptación de menús durante el año 2012 validándose las presentadas anteriormente.	/	/	/	/	No se entregan debido a la situación previa a la renovación del contrato.	No se entregan debido a la situación previa a la renovación del contrato.	Se sondea con el personal militar la entrega cuestionarios	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso
GESTIÓN DE LIMPIEZA DE EDIFICIOS, INSTALACIONES Y CENTROS DE TRABAJO / GESTIÓN DE CALIDAD	El porcentaje de satisfacción debe de estar por encima del 75%.	Informe 2012	DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	> 85% tras último curso	/	/	/	/	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso	> 85% tras último curso
GESTIÓN DE CAMPAMENTOS MILITARES	El número de incidencias totales al final del año debe de ser > 10	Informe 2012	DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	0	0	8	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE	Conseguir al	Propu	DPTO.	0	0	0	0	1 - Se han	0	0	0	0	0	0	0	0	1 - Se han
	Nº de																

CAMPAMENTO MILITARES	mejoras planificadas	menos 2 de las mejoras planificadas	estas prese- ntadas	CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE						introducido las impresoras en color en el área de internet							introducidos cinco ebooks en la biblioteca
GESTIÓN DE SERVICIOS DE CENTROS RESIDENCIALES	CUADRO ESPECÍFICO DE INDICADORES			DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
GESTIÓN DE SERVICIOS DE COMIDA A DOMICILIO	CUADRO ESPECÍFICO DE INDICADORES			DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
GESTIÓN MEDIOAMBIENTE / Servicios Restauración y limpieza	CONTROL DE LOS CONSUMOS Y RESIDUOS / INCIDENCIAS	No conlleva límite crítico	Medición mensual	DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Implantación de nuevo sistema de gestión / Nuevo control de consumos y residuos	/	1 Incidencia	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
GESTIÓN MEDIOAMBIENTE / Camp Arena	Control de los CONSUMOS Y RESIDUOS de aceite de Camp Arena / INCIDENCIAS			DPTO. CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Año 2011: Octubre: 225 añadidos / 140 retirados - 85 litros de merma Nov.: 300 añadidos / 220 retirados - 80 de merma. Dic.: 300 añadidos / 240 retirados - 60 de merma.	No se tienen datos	No se tienen datos	Control Aceite Camp Arena: 255 litros añadidos / 150 litros retirados. 105 litros de merma. Se retira el 41,17% del aceite repuesto.	Control Aceite Camp Arena: 260 litros añadidos / 200 litros retirados. 60 litros de merma. Se retira el 23% del aceite repuesto.	Control Aceite Camp Arena: 325 litros añadidos / 325 litros retirados. Se retira el 100% del aceite repuesto.	/	/	/	/	/	/	/

Los resultados de los indicadores se encuentran dentro de los límites establecidos como adecuados por lo que las actividades que se encuentran dentro del sistema de gestión de calidad y medioambiente se pueden valorar como adecuadas a las necesidades del cliente.

La valoración de la eficacia que se puede realizar de los servicios es positiva por los datos que están reflejados en todos los valores que se identifican en el cuadro de indicadores.

11.- ANÁLISIS DE RESULTADOS PRODUCTIVOS Y DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA.

Son comentados los resultados del año 2013.

Actualmente disponemos de un centro donde se realizan servicios de limpieza y cinco en los que se prestan servicios de Catering para el Ejército de Tierra Español, estando a la espera de resolución del concurso con el Ministerio de Defensa para la adjudicación o no de los demás bloques a los que la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. se ha presentado. Se mantiene la actividad de limpieza en el centro del Tactical Leader Program TLP, dentro de la Base Aérea de Los Llanos / Albacete.

La actividad de comida a domicilio que se mantiene con el mismo número de servicios.

De forma general los servicios prestados son controlados, UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. tiene asignado a cada servicio un jefe de servicio que es el encargado de controlar la prestación de los servicios, hacer el seguimiento de los mismos, realizar las comunicaciones con el cliente, etc.

En cuanto al proceso de captación de clientes, UCALSA S.A. sigue buscando concursos y contratos con administraciones y organismos públicos, siendo sus clientes principales y hacia la que tiene su estrategia comercial. Se está en pleno proceso de preparación de ofertas para adquirir nuevos servicios de comidas a domicilio.

Los sistemas de gestión de calidad y medioambiente en las actividades que se realizan en el Base Militar de Herat – Camp Arena siguen con su correcta implantación y los servicios que la empresa está prestando en el Destacamento cumplen con los altos límites de exigencia necesaria para este tipo de actividades.

Con respecto a la actividad de suministros, el contrato sigue en vigor y los envíos a Zonas de Operaciones se realizan correctamente cumpliendo los plazos establecidos en cada uno de ellos y enviando la materia prima y demás elementos / equipaciones acorde a lo solicitado por el cliente por lo que la actividad sigue vigente.

Se incluyen las tres plantas de EIS Marítimo de Barcelona, Almería y Algeciras.

La actividad de raciones de subsistencia ha llevado a cabo durante el mes de septiembre del año 2013.

Se mantiene el Sistema de Gestión de Calidad en el centro Residencial de Olías del Rey consiguiendo certificar dicha actividad y ampliando de esta manera el alcance de la certificación.

Al igual que en el apartado anterior, los procesos productivos de la compañía son adecuados a las necesidades del cliente al seguir presentes los contratos de todas las actividades que están incluidas en el sistema de gestión de calidad.

Por su parte, la empresa ISC URAMID ha conseguido la adjudicación de dos obras de construcción durante el año 2013, cumpliéndose su finalización y entrega dentro del año en curso y siendo aprobadas por la propiedad de cada una de ellas.

La empresa Gastronomía Madrileña realiza la prestación de su servicio en los tres centros de Madrid y el de Asturias. Se realiza la actividad acorde a las necesidades de los clientes y por lo tanto se considera adecuada la gestión llevada a cabo.

Dentro de las necesidades detectadas por la Dirección durante el año 2013, la principal ha sido la de aumentar los números de facturación y beneficios ya que se ha estancado el crecimiento en este sentido y se trabajará duramente en la presentación de propuestas a los diferentes clientes de naturaleza pública o privada con el fin de crecer en el porcentaje estimado para cada una de las actividades.

12.- EVALUAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS QUE LA ORGANIZACIÓN HAYA SUSCRITO.

El Grupo UCALSA revisa la legislación aplicable y evalúa el cumplimiento de sus requisitos con una periodicidad semestral, ha identificado y evaluado el grado de cumplimiento de los requisitos legales para las oficinas de Tarancón y de Madrid. Para las actividades de Catering y Limpieza la identificación y evaluación se ha realizado por Comunidad autónoma y no por centro debido a que la normativa autonómica que sea de aplicación a los centros de una comunidad lo sería para todos.

El la compañía se es consciente que alguna Ordenanza municipal, pudiera disponer requisitos específicos para algún centro en particular, pero serían aplicables inicialmente al cliente, quien es el titular de las instalaciones y de forma complementaria a UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A.

Con respecto a EIS Marítimo, las instalaciones son propias por lo que no sería de aplicación el apartado anterior.

Con respecto a ISC URAMID se aplicaría también toda la legislación específica de obras de construcción. El seguimiento de los mismos tanto para el área de medioambiente como los específicos de obra de construcción son revisados periódicamente y de manera exhaustiva en el inicio del comienzo de cada obra que se realiza.

Se está cumpliendo con los requisitos del cliente en centros del territorio nacional así como aquellos requisitos del centro de Herat – Afganistán, Camp Arena.

Se acuerda que se requiera a los jefes de servicio de cada centro que traten de informarse sobre normativa local existente en los municipios e informen a la persona Responsable de calidad y Medio Ambiente.

La actualización de los requisitos legales tanto para calidad como para medioambiente se hará a través de la empresa externa Infosald, utilizada también para la actualización de los requisitos legales de toda la materia de seguridad y salud.

13.- ANALIZAR LAS COMUNICACIONES DE LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS.

No se realizan comunicaciones de las partes interesadas externas específicas acerca de cualquiera de los servicios o actividades prestadas por las empresas del Grupo a cada uno de los clientes, más allá de las que se han ido detectando en los controles y seguimiento de las mismas.

14.- EVALUAR EL GRADO DE DESEMPEÑO AMBIENTAL DE LA ORGANIZACIÓN.

Sobre el grado de desempeño ambiental de la organización, UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. controla los consumos de los recursos naturales como energía eléctrica, agua, papel, productos químicos usados en aquellos centros de titularidad propia.

Para las actividades realizadas en centros clientes, no tiene control de los recursos naturales como energía eléctrica y agua ya que depende de los titulares de dichos centros. El hecho de generar más residuos depende directamente del número de usuarios / cliente que haga uso del servicio y no depende de la directa realización de las actividades por parte del personal de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A., es decir, las cantidades de R.S.U. o asimilados que se generen en las preparaciones de las comidas no dependerán de la buena o mala praxis del personal de la empresa en la realización de su actividad sino que dependerán del mayor o menor número de comensales que acudan a los comedores de los centros del Ejército de Tierra, si bien es verdad que se tiene en cuenta que una mala praxis por parte del personal puede ocasionar una mayor utilización de materia prima y por lo tanto una adquisición de más productos y sus consiguientes embalajes que derivarán en una mayor generación de R.S.U. o asimilados.

De hecho, es significativo el descenso en el consumo de unidades de productos de limpieza, bobinas de papel y demás consumibles que se utilizan en las cocinas de los centros del Ejército de Tierra a partir del segundo semestre del año 2012, cuando se modificaron las condiciones del contrato que se tenía con el Ministerio de Defensa para la prestación el servicio de comidas preparadas. Así mismo, las cantidades de R.S.U. o asimilados a partir de dicha fecha, se redujeron en unos niveles muy significativos.

Se han comenzado a tener en cuenta aspectos ambientales indirectos y que si son responsabilidad de UCALSA S.A. debido a que vienen por parte de los proveedores que la empresa tiene subcontratadas para la realización de determinadas actuaciones o aquellos aspectos ambientales que pueden afectar a la empresa debidos a una mala praxis por parte de los clientes y que tenga responsabilidad directa en la valoración ambiental que se tenga de la empresa por parte de los responsables ambientales de cada uno de los clientes.

Dichos aspectos ambientales indirectos se han incluido en el listado de evaluación que utiliza la empresa y se evaluarán con el resto de aspectos ambientales ya definidos, a principios del año 2013 y siguiendo con la evaluación periódica que se hace de ellos.

En cuanto a su comportamiento ambiental también controla y gestiona adecuadamente sus residuos peligrosos y no peligrosos, no vierte aguas contaminadas a la red de alcantarillado salvo las derivadas del uso de sanitarios y las actividades de limpieza.

La empresa no dispone de equipos susceptibles de emitir ruidos que superen los límites reglamentarios, etc.

La gestión de los residuos peligrosos se ha comenzado a realizar segregando los envases de productos que han contenido algún producto peligroso en cada centro de trabajo, los fluorescentes o bien son llevados a un punto limpio o son retirados por el proveedor los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que se pudieran producir se gestionarían en un punto limpio, los envases peligrosos generados en las actividades son recogidos por un operador autorizado así como los tóners de las impresoras.

Con respecto a este residuo, se ha producido un cambio a partir del mes de julio del año 2012. El proveedor / gestor que realizaba la recogida de los tóners en las oficinas tanto de Madrid como de Tarancón ha dejado de pasar a recogerlos debido los recortes presupuestarios que han tenido que aplicar por la reducción que han sufrido en sus ventas debido a la crisis económica actual en la que estamos inmersos. Se han iniciado contactos con los diferentes gestores autorizados que hemos localizado y que puedan actuar en ambas provincias, Madrid y Cuenca, y se está en el momento de realización de este informe en plena negociación de precios y servicios que pueden prestar a UCALSA S.A. con el fin de evaluar la viabilidad de cada uno de ellos y concluir que gestor es el que más le conviene a la empresa.

Mientras tanto los tóners vacíos se están almacenando en los almacenes de las oficinas con el fin de poder retirarlos correctamente con el gestor elegido finalmente.

El contrato con el gestor GESMA se ha ampliado a todos los nuevos centros de trabajo en los que se generan residuos peligrosos en la actividad de catering de colectividades.

Así mismo, dicho gestor ha comenzado la recogida de envases de residuos peligrosos en las instalaciones del TLP – Base Los Llanos en las que se prestan las actividades de limpieza.

Los datos obtenidos a lo largo del año 2013 en el tratamiento de los residuos peligrosos gestionado por GESMA son los siguientes:

Con respecto a la recogida del residuo de aceite usado que se genera en las cocinas en las que se realiza la actividad de catering de colectividades, tras la firma del convenio de colaboración entre UCALSA S.A. y BIONOR, los datos reflejados en kilos son los siguientes a lo largo del año 2013:

Codigo Bionor	Explotación	Dirección	Poblacion	Nombre Recogedor	Nº Mes de recogida	kg
UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	1	60
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	1	170
UCA-21	Ac. Tentegorra, Cartagena	Ctra. Tentegorra – 30205 – Cartagena – Murcia.	CARTAGENA	RECECO	1	30
UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	1	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	1	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	1	100
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA DE CORDOBA	ROGRASA	1	60
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	2	60
UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	2	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	2	40
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carrretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	2	120
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	3	100
UCA-21	Ac. Tentegorra, Cartagena	Ctra. Tentegorra – 30205 – Cartagena – Murcia.	CARTAGENA	RECECO	3	20

UCA-22	Acuartelamiento Santa Bárbara, Murcia	Ctra. Torres Cotillas s/n. 30832 – Jabalí Nuevo – Murcia	JABALÍ NUEVO	RECECO	3	40
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	3	20
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	3	160
UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	4	200
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cantina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ESTRELLA	4	50
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	4	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	4	140
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA SA DE CORDOBA	ROGRASA	4	20
UCA-7	Base Santo Cildes, Astorga	Ctra. Madrid – Coruña s/n. 24700 – Astorga – León	ASTORGA	ECOGESTIÓN DEL NORTE	5	0
UCA-8	Base Conde de Gazola, León	El Ferral de Bernesga – 24010 - León.	LEON	ECOGESTIÓN DEL NORTE	5	0
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	5	80
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	5	80
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIOSA SA DE CORDOBA	ROGRASA	5	20
UCA-10	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cantina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CERROMURIANO	ROGRASA	6	100
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	ROGRASA	6	60
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 –	VILLAVICIOSA SA DE	ROGRASA	6	60

		Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	CORDOBA			
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIO SA DE CORDOBA	CORDOBA	8	20
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	CORDOBA	10	160
UCA-14	Base Álvarez de Sotomayor. Almería (Cocina)	Ctra. Viator s/n. 04240 – Viator – Almería.	VIATOR	ALMERIA	11	60
UCA-25	ACUARTELAMIENTO CERVANTES	AVDA PULIANAS S/N	GRANADA	GRANADA	11	50
UCA-11	Base Cerro Muriano, Córdoba (Cocina)	Carretera Almadén s/n 14350 – Cerromuriano – Córdoba.	CORDOBA	CORDOBA	11	300
UCA-12	Ac. El Vacar, Córdoba	Carretera de Badajoz, Km. 242.60 – 14300 – Villaviciosa de Córdoba, Córdoba	VILLAVICIO SA DE CORDOBA	CORDOBA	11	80

La retirada de tóners y demás consumibles de las fotocopiadoras ha tenido los siguientes resultados de recogidas del año 2013:

En Oquendo dos recogidas de Ricoh:

-17/10/2013: 23,8 kilos

-17/12/2013: 19 kilos

Durante el año 2013 no se han realizado recogidas de consumibles de las fotocopiadoras en las instalaciones de Tarancón.

Con respecto a las actividades para dar cumplimiento a los requisitos legales en materia medioambiental en el Destacamento de Herat, se cumple con la segregación dentro de la base por parte de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. pero en función del responsable veterinario de cada uno de los reemplazos, se plantean problemas acerca de seguir o no seguir realizando dicha actividad.

A continuación se presentan las tablas de control de consumos y residuos de aquello que es objetivable y se puede controlar con datos.

Esta primera tabla es un resumen de los kilos de papel consumidos.

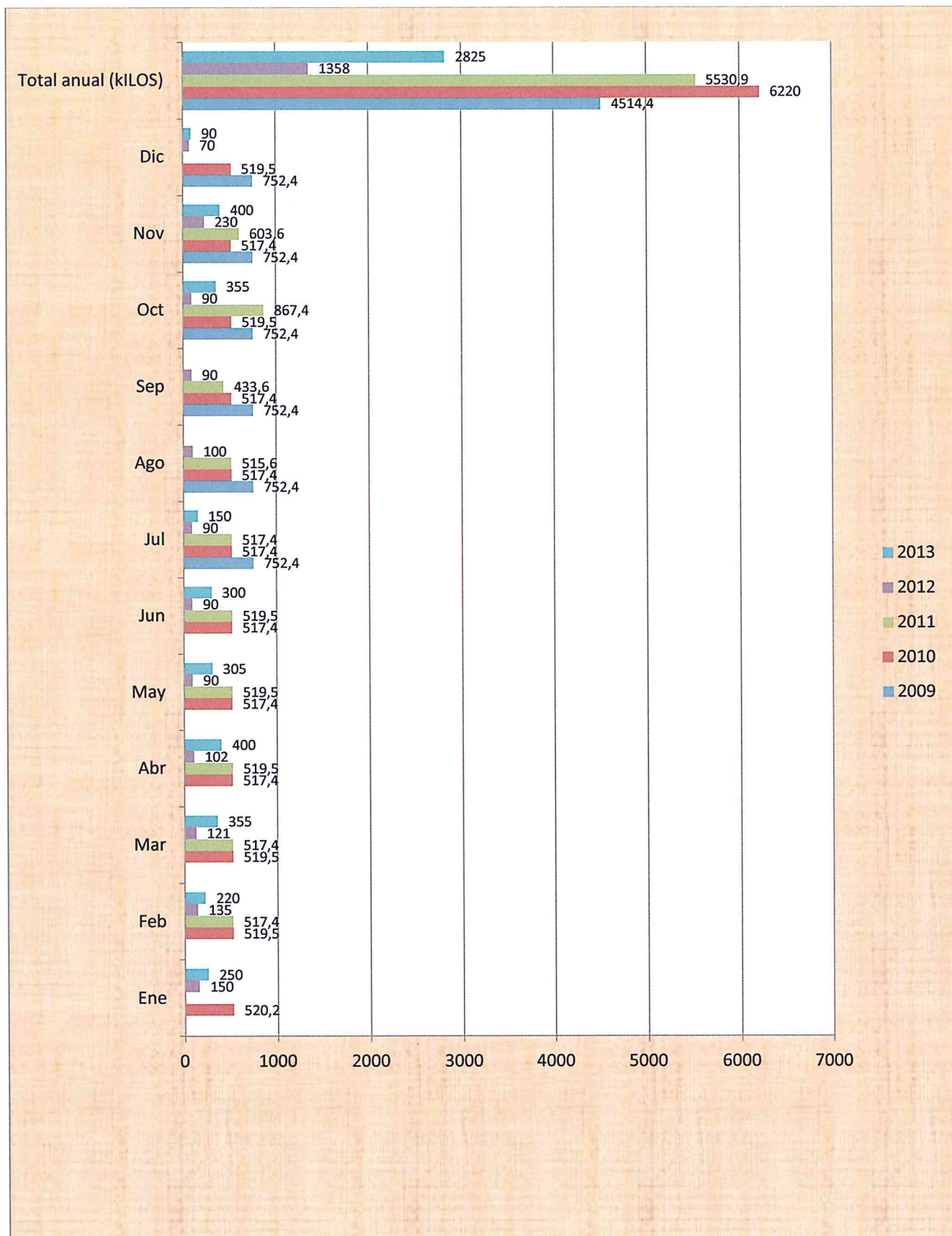


Tabla de control del aceite consumido.

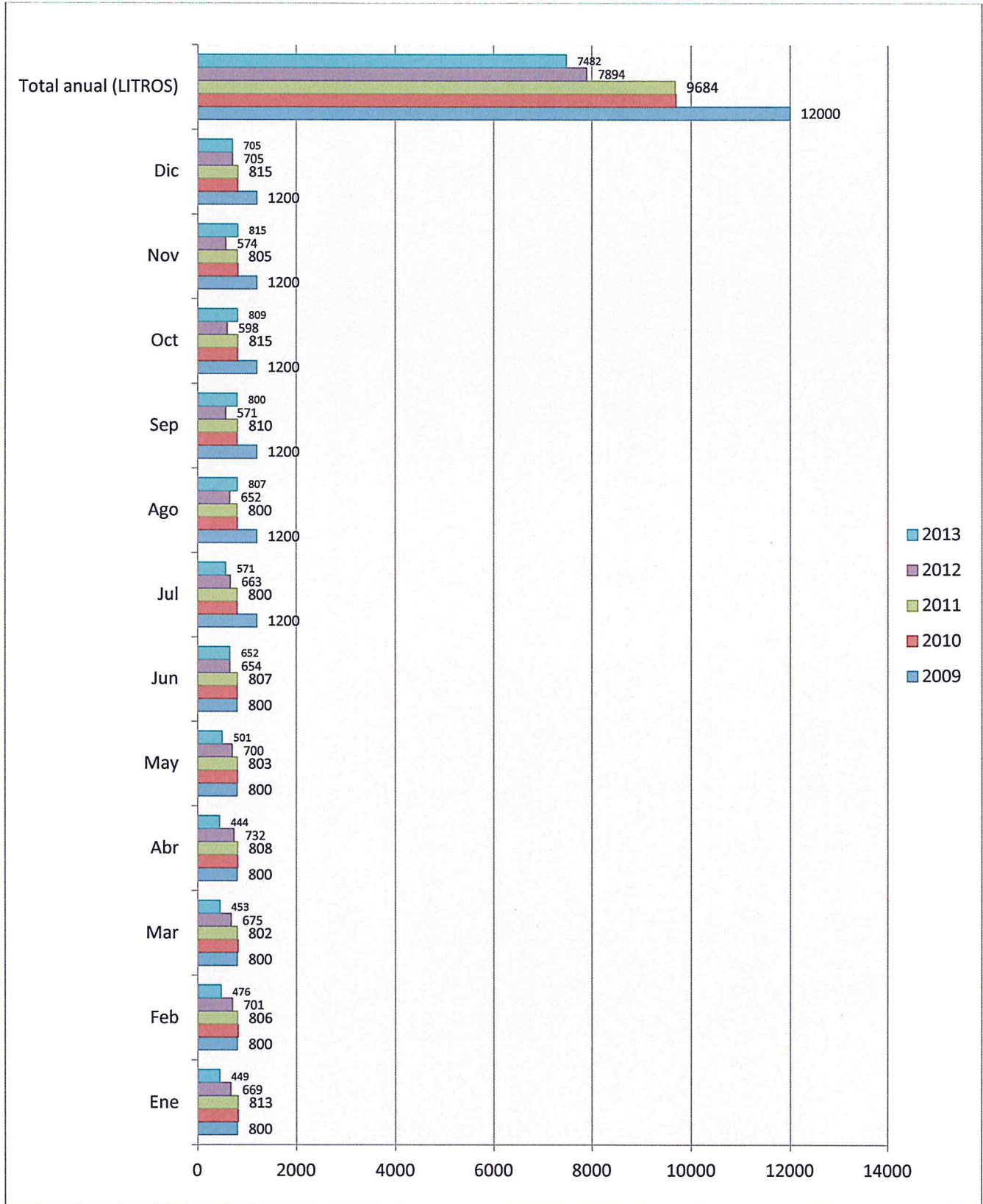
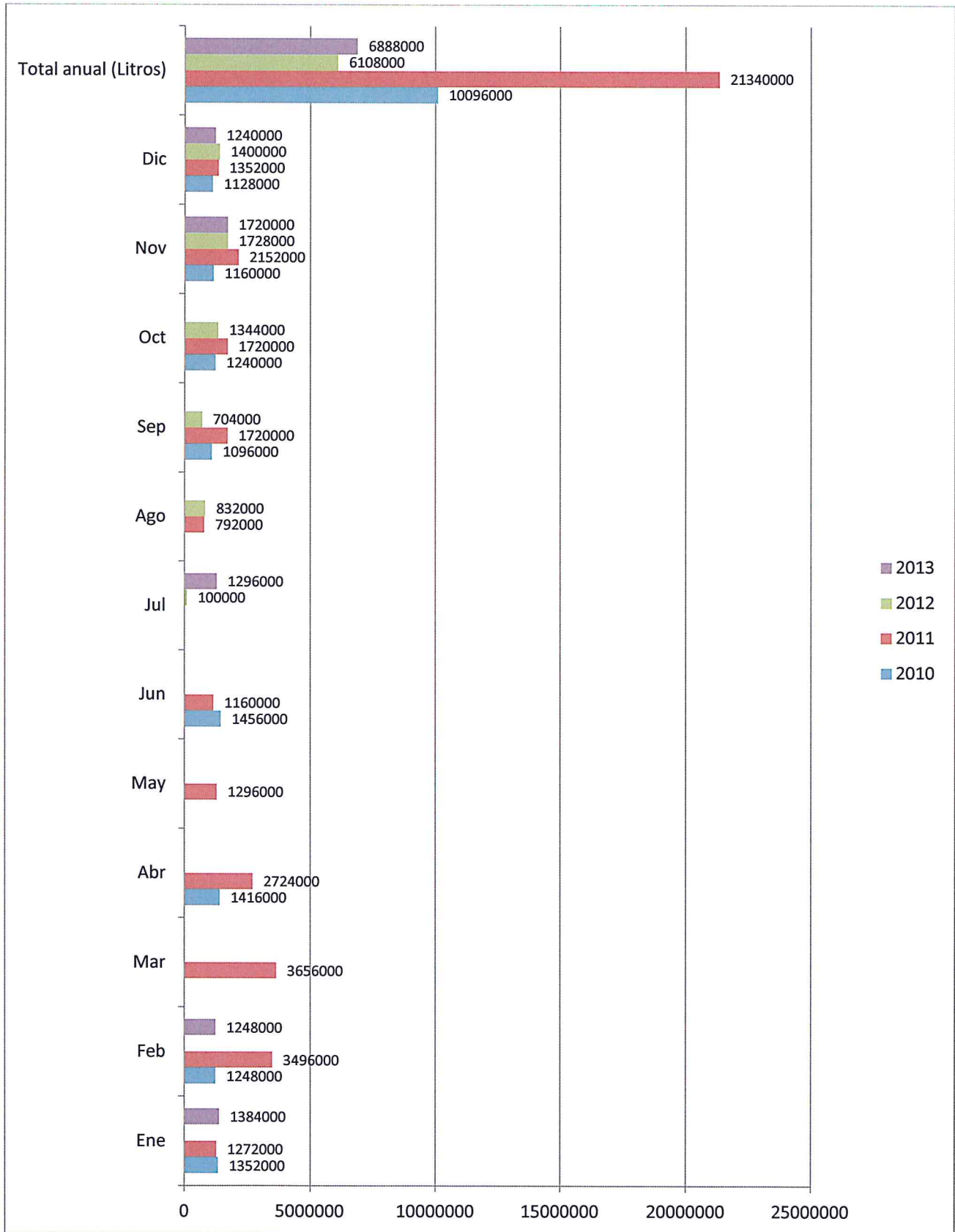


Tabla control lodos depuradora



Aún así, dentro de las limitaciones que se tienen para realizar un correcto control de los residuos que se generan, sin poder segregarlos, si se controlan las entradas de todo lo generado en la realización de las actividades y por lo tanto si se controla todo el residuo que sale del Destacamento a través de los registros gestionados por UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. aunque estos residuos sean los generados a nivel general por todo el personal presente en el Destacamento.

Con respecto a los datos cuantificables acerca de los consumos generados y los residuos producidos, hay identificación de los mismos en los cuadros resumen de cada uno de los centros y actividades incluidas en el alcance de la certificación. Como se ha señalado anteriormente, las cantidades de los residuos generados en los centros en los que se realizan las actividades de comidas preparadas están en consonancia directa con los consumidores o usuarios del servicio y por lo tanto, al haberse reducido el número de comensales de manera considerable en dichos centros desde julio del presente año, tanto las cantidades de residuos como de consumibles utilizados ha descendido notablemente.

Los datos cuantitativos del desempeño ambiental de la organización con respecto a la implantación del sistema de gestión medioambiental se desarrollan en todas y cada una de las tablas de control de consumos y residuos de las actividades y centros incluidos en el alcance del certificado que se revisan mensualmente.

El desempeño ambiental de la compañía a lo largo del año 2013 en todas las actividades incluidas en el alcance del certificado ambiental, se valora en función de los consumos de los aspectos ambientales significativos que se han evaluado para las mismas debido a la naturaleza de las actividades. Los datos se pueden desglosar de la siguiente manera:

.- Actividad de catering:

Desempeño ambiental generado de los consumos de plásticos y papel debido a que son los datos más significativos que se tienen de la actividad de catering para poder realizar una cuantificación del mismo.

.- Consumos de plástico.

El consumo de plástico que se genera en la realización de las actividades de catering se agrupa en:

- .- Envases de plástico que contienen los diferentes productos de limpieza y materias primas con las que se realizan las comidas preparadas.
- .- Bolsas de plástico en las que se introducen los residuos orgánicos y demás residuos que se generan en la actividad.

.- Consumo de papel.

El consumo de papel se genera en el uso de bobinas de papel que se utilizan en el interior de las cocinas para las tareas de limpieza, secado y actividades complementarias.

Los datos mensuales de la zona noroeste son los siguientes:**- Centro de Astorga:**

Se ha comenzado a realizar una nueva valoración de los residuos generados debido a que la implantación de los contenedores propios para la gestión directa de los residuos con el operador único se comenzará en este centro. Se comenzarán a gestionar de manera integral todos los residuos generados. No se han desarrollado los resultados de la gestión realizada debido a que a fecha de realización de este informe se estaban cotejando los datos obtenidos por dicho sistema integral de gestión de residuos.

- Centro de Córdoba:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 2 ud de garrafas de 25 litros, 2 ud de garrafas de 10 litros y 20 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1000 bolsas de 35x110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

12 bobinas de 500 mts en el año 2013.

6 bobinas de 210 mts en el año 2013.

.- Centro de Almería:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 5 ud de garrafas de 25 litros, 5 ud de garrafas de 10 litros y 20 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1200 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

3 bobinas de 500 mts en el año 2013.

8 bobinas de 144 mts

- Centro de Murcia:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 5 ud de garrafas de 25 litros, 4 ud de garrafas de 10 litros y 26 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1800 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

2 bobinas de 450 mts en el año 2013.

2 bobinas de 144 mts en el año 2013

- Centro de Cartagena:

Envases de plástico:

Durante el año 2013 se generó una media mensual de 2 ud de garrafas de 25 litros, 2 ud de garrafas de 10 litros y 5 ud de garrafas de 1 litro.

Bolsas de plástico:

1200 bolsas de 35 x 110 cm mensuales en el año 2013.

Bobinas de papel:

2 bobinas de 450 mts en el año 2013.

3 bobinas de 161 mts en el año 2013.

En la mayoría de los centros los residuos generados se mantenían en los mismos números que el año 2012 debido a que la actividad se mantuvo en los mismos números de comensales y por lo tanto en los mismos números de materia utilizada.

A lo largo de todo el año 2013 se han mantenido en niveles similares a los del 2012 los consumos generados en las actividades que se realizan en el destacamento Camp Arena, por lo tanto la implantación de las medidas / guías mediaambientales así como la concienciación del personal en el correcto uso de todos los equipos de trabajo así como de los productos es el adecuado ya que se había conseguido reducir con respecto a los años anteriores, el hecho de haberse estabilizado tanto el número de personal militar en la base como la realización de todos los servicios hace que la reducción de consumos y residuos desde los últimos datos sea muy complicada de llevar a cabo.

Para la actividad de suministros, el desempeño ambiental que se ha podido evaluar debido a la poca actividad que se está realizando en el centro de trabajo en el que está implantado el sistema, ha sido del control de contenedores de 700 litros de capacidad de papel, cartón y film que se llenaron periódicamente durante el año 2013, desde febrero a diciembre.

La cantidad de contenedores fue de:

Marzo: 3. Abril: 2. Mayo: 3. Junio: 4. Agosto: 3. Septiembre: 5. Octubre: 4. Noviembre: 4. Diciembre: 3.

El vehículo utilizado desde julio del año 2013 ha sido el de la empresa EIS Marítimo por lo que el control del combustible que se había marcado como objetivo y como uno de los aspectos

medioambientales a controlar, tuvo que abandonarse y por lo tanto el desempeño medioambiental se centró en el control de los residuos de papel, cartón y film que se generaron.

Se debe continuar con la línea marcada a lo largo del año 2013 con el fin de que la implantación del sistema de gestión medioambiental siga mejorando tal y como está presente en el espíritu de la norma y en la Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

15.- REVISAR CIRCUNSTANCIAS CAMBIANTES QUE ESTÉN RELACIONADAS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN

Hay una serie de aspectos que serán tenidos en cuenta de forma exhaustiva, porque podrían producir cambios en el sistema de gestión:

1. Se mantienen los contratos para la realización de la actividad de catering de colectividades con los centros del Ejército de Tierra de las Zonas Sur.
2. Se han renovado los certificados por otros tres años.
3. La realización de raciones de subsistencia ha tenido una producción de nuevo en el año 2013.
4. El servicio de comidas a domicilio ha renovado la prórroga del contrato.
5. La empresa ISC URAMID ha conseguido la adjudicación de dos obras de construcción a finales del año 2013.
6. Los centros de Gastronomía Madrileña siguen realizando la actividad correctamente.
7. El resto de servicios incluidos en el alcance de los certificados se encuentran en la misma situación que el año anterior.

16.- EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES.

Se realiza una evaluación de aspectos ambientales de manera periódica por parte de la persona responsable del área en la compañía, no apareciendo hasta la fecha aspectos relevantes desde el punto de vista negativo.

Las actividades en las que se generaban los residuos peligrosos o residuos que pueden tener un impacto medioambiental negativo, siguen siendo las mismas. Desde el Dpto. de Calidad y Medioambiente se ha gestionado con los gestores correspondientes la recogida de los residuos.

Así mismo, como se ha comentado en el apartado del desempeño ambiental, las conversaciones con los operadores que podrían ayudar a UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. en la correcta realización de la segregación en origen, instalando contenedores propios y recogida directa de los residuos segregados en los centros de trabajo en los que se realiza la actividad de catering de colectividades por el operador, enviando directamente los residuos a las plantas de reciclado, están muy avanzados. Las conversaciones con los

responsables militares de los centros han sido totalmente positivas y por lo tanto la viabilidad del proyecto es la adecuada en función de los objetivos iniciales que se propusieron al comienzo del mismo.

Tras la auditoría de renovación del certificado medioambiental realizada en agosto de este año se valoró la realización de una revisión más exhaustiva de los aspectos medioambientales unificándola en para todas las actividades en la misma fecha del año, por lo que a principios del año 2014 se llevará a cabo dicha revisión de los aspectos medioambientales que tienen influencia directa sobre las actividades que realiza la empresa en los distintos centros de trabajo, dichos aspectos medioambientales pueden venir por las prácticas que realicen tanto los clientes como los proveedores contratados por UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. para la prestación de servicios que deben ser subcontratados.

Así mismo la concienciación del personal en materia medioambiental es mucho más alta y eso supone que la gestión que les corresponde, sobre todo en materia de segregación de residuos, es adecuada a la normativa.

17.- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

Hasta la fecha los proveedores en general siguen dando un servicio adecuado en cuanto a sus productos y servicios.

Con respecto a su evaluación anual, aquellos proveedores tanto a nivel nacional como local que no tengan incidencias que superen los ratios marcados como límites para considerarlos no aptos, así como aquellos que el servicio sea acorde a lo que la empresa solicita, se mantendrán en el histórico de proveedores.

En este apartado señalar que para el área de proveedores alimentarios se ha actualizado el histórico de los mismos, realizando las negociaciones con cada uno de ellos el Dpto. de Compras y manejando los datos directamente la Dirección de dicho Dpto. Se valoran cada una de las entregas realizadas por cada uno de los proveedores comprobando que las condiciones acordadas se cumplen correctamente y por lo tanto se puede mantener cada uno de los proveedores como proveedor actualizado.

El Dpto. de Compras de EIS Marítimo trabaja directamente relacionado con el Dpto. de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. debido a que el servicio y provisión que realiza la primera es básicamente de alimentación, aún con eso si tiene proveedores propios que controlan directamente.

Con respecto a los proveedores que manejan el resto de departamentos y que es mucho menor que el número de proveedores del área alimentaria, las Direcciones de los mismos controlan

los que sirven para sus actividades y son controlados y evaluados en función de los servicios prestados y mantenidos en el histórico.

El Departamento de Multiservicios se encarga de la gestión de los proveedores de ISC URAMID ya que utiliza el mismo tipo de proveedores.

Los proveedores de Gastronomía Madrileña son controlados por la Dirección del Dpto. de Compras.

18.- RECUSOS TÉCNICOS Y HUMANOS.

En cuanto a recursos humanos, el personal responsable de cada centro de trabajo sigue con la responsabilidad de la implantación del sistema de la parte correspondiente.

Uno de los graves problemas que tiene la implantación de sistemas de gestión de calidad y medioambiente en empresas como UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. en la que se realizan diferentes tipos de actividades y se realizan en diferentes centros de trabajo repartidos por todo el territorio nacional y en el extranjero, es el de concienciar a todo el personal en la implantación, haciendo ver a todos y cada uno de ellos que son importantes en el sistema y que deben realizar las actividades que le corresponden por el puesto de trabajo que ocupan. A base de charlas con los responsables de los centros de trabajo se está involucrando a todo el mundo para que se realicen las actividades del sistema y que la implantación siga dando pasos hacia delante.

La constante transmisión de información desde el Dpto. de Calidad y Medioambiente a cada uno de los centros de trabajo, vía Internet, vía telefónica o acudiendo directamente a cada uno de los centros para realizar in situ la evaluación operacional por la Dirección de Calidad y Medioambiente, ha hecho que el personal se concencie de la importancia que tiene la correcta implantación del sistema de gestión.

Con respecto a lo recursos técnicos, tanto en los centros que son de titularidad pública como privada, disponen de los medios adecuados para la realización de las actividades.

En lo que respecta a las actividades que se desarrollan en el Destacamento de Camp Arena – Herat y que engloban el mayor volumen de actividad que es gestionada directamente por UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. y por lo tanto depende directamente de la misma la adquisición de muchas de las equipaciones / instrumentos de trabajo, se han renovado y adquirido los recursos técnicos con los que poder seguir prestando el servicio adecuadamente.

Con respecto a EIS Marítimo, los recursos humanos y técnicos se adaptan perfectamente a las necesidades de las actividades y servicios que realizan y no hay incidencias de ningún tipo al respecto. Se ha planificado la adquisición de nuevos vehículos que hagan que el servicio siga mejorando en todos los aspectos y por lo tanto el número de clientes pueda aumentar.

La empresa ISC URAMID ha tenido a finales del año una reestructuración con respecto al personal que la componía y a fecha de realización de este informe no se había realizado nueva contratación alguna. Por otro lado, los medios técnicos para la gestión y realización de obras de construcción son subcontratados en su totalidad.

El personal de Gastronomía Madrileña tiene la cualificación necesaria para la prestación de los servicios si bien se considera apropiado impartir la formación acerca de los sistemas de gestión de calidad y medioambiente con lo que complementará la formación que ya poseen, aportando los conocimientos necesarios que la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión requieren.

Las necesidades de los distintos servicios se están cubriendo correctamente no dejando los servicios sin cobertura en ningún momento.

19.- PLANES DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Se revisan las fichas de emergencia, de acuerdo a lo indicado en el manual considerándose adecuadas en cuanto a su definición.

La Dirección no considera factible y necesario a corto plazo realizar un simulacro de situación ambiental o incidente ambiental y que no se presentan situaciones con un alto riesgo potencial de accidente medioambiental.

20.- CONCLUSIONES:

El proceso de implantación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente requiere un esfuerzo considerable en una organización en expansión como es UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

Un paso más en la implantación del sistema fue la certificación de la actividad de la empresa ISC URAMID, el seguimiento adecuado de la certificación de EIS Marítimo, la renovación de los certificados de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN con la ampliación de sus alcances y el pleno proceso de implantación del sistema de gestión para sus actividades en la empresa Gastronomía Madrileña, con el fin de conseguir en un futuro cercano la certificación y por lo tanto dar un paso más en la mejora de los servicios ofertados a los futuros clientes potenciales.

La implicación del Dpto. de Gestión Integral, de los jefes de servicio y de todas las personas responsables de las actividades incluidas en los alcances de las certificaciones así como las Direcciones de los distintos departamentos y empresas del Grupo UCALSA así como de la Dirección General, ha sido y es imprescindible para todo el desarrollo del sistema.

Se debe seguir en la línea marcada que lleva a que el Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente progrese adecuadamente año a año y consolide el correcto hacer de las

actividades y servicios que UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A., EIS Marítimo, ISC URAMID y Gastronomía Madrileña proporciona a todos y cada uno de sus clientes.

ANEXO I**INFORME DE ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.****UCALSA S.A. SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO DE MADRID****Diciembre 2013**

ÍNDICE

1. OBJETO.....	119
2. ALCANCE.....	119
3. ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS.....	119
4. METODOLOGÍA.....	120
5. RESULTADOS.....	4
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121

OBJETO

El Objeto que se persigue con este informe, es presentar y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción que se ha realizado a los usuarios del Servicio de Comidas a Domicilio de Madrid de UCALSA Servicios Socio Sanitarios, y las recomendaciones derivadas de su estudio.

ALCANCE

El estudio de satisfacción de usuarios y la encuesta ha alcanzado a los usuarios del Servicio de Comidas a Domicilio de Madrid de UCALSA (Servicios Sociosanitarios). La muestra es de 417 encuestas, representando un 36.2% del total de usuarios del mes de marzo.

ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS

Para la realización de este estudio, se han analizado aquellos aspectos del servicio que son determinantes a la hora de la satisfacción de sus usuarios.

Dentro de este análisis se han tenido en cuenta las características del servicio ofrecido y la tipología de usuarios con la que cuenta UCALSA Servicios Socio Sanitarios. Estas características son las que han definido los cinco aspectos que, de manera definitiva, se han estudiado con la encuesta lanzada:

SERVICIO

ASPECTOS GENERALES DE LA COMIDA

PRIMEROS PLATOS

SEGUNDOS PLATOS

POSTRES Y PAN

METODOLOGÍA

4.1. La encuesta

El método escogido por UCALSA Servicios Socio Sanitarios para conocer la satisfacción de sus usuarios ha sido la realización de una encuesta escrita.

En esta encuesta, se han plasmado los aspectos del servicio definidos en el punto anterior. Estos aspectos se han desglosado en varias preguntas a su vez, que tratan de conocer la opinión de los usuarios sobre el servicio que presta la empresa. Se le pidió al usuario que señalase con una X la opción que le parecía más adecuada en cada aspecto: muy bueno, bueno, normal, regular, deficiente.

Aparte de las preguntas cerradas, se definió el apartado de observaciones para que los usuarios pudiesen expresar su opinión sobre otros aspectos que no se hubiesen considerado en las preguntas cerradas, o que quisieran ampliar. Este apartado pedía al usuario su valoración sobre qué destacar y qué mejorar, a su juicio, del servicio de UCALSA.

4.2. Usuarios a los que se dirige el estudio

En este estudio de satisfacción de usuarios que se ha puesto en marcha, se ha entregado la encuesta a todos los usuarios en estado de alta en la fecha del estudio (marzo 2013).

4.3. Muestra del estudio

En este caso, hemos recogido un total de 417 encuestas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las notas medias de cada ítem valorado en las encuestas de satisfacción de los usuarios de CAD Madrid son las siguientes:

RESPECTO AL SERVICIO

ATENCIÓN TELEFÓNICA: 8,3

PUNTUALIDAD: 8,0

ATENCIÓN REPARTIDORES: 9,0

ASPECTOS GENERALES DE LA COMIDA

CANTIDAD SERVIDA: 7,3

CONDIMENTACIÓN: 6,6

CALIDAD: 6,6

VARIEDAD: 6,6

PRIMEROS PLATOS

ARROCES: 6,6

ENSALADAS: 6,6

LEGUMBRES: 7,1

PASTAS: 6,9

PURÉS Y CREMAS: 7,2

SOPAS: 7,0

VERDURAS: 6,7

SEGUNDOS PLATOS

CARNES: 6,6

POLLO Y AVES: 7,3

PESCADOS: 6,3

HUEVOS Y TORTILLAS: 7,1

POSTRES

FRUTAS: 6,3

YOGUR: 7,7

POSTRES DULCES: 8,0

PAN

PAN: 7,9

Obtenemos una puntuación total media de 7,2 puntos. Dos décimas más que en la anterior encuesta.

En el apartado en el que el usuario puede aportar observaciones, señalar que son muy variadas. Se da el caso de personas que refieren que les gustaría que hubiera más condimentación en los platos, y otros, sin embargo, comentan que no quieren tanta, o que pongan más verdura y otros que es demasiada.

Entre los comentarios más repetidos, se encuentran:

- Dureza por falta de cocción de los alimentos (14,3%), entre los que destacan:
 - Arroz (1,9 %)
 - Legumbres: (4,1 %) sobre todo de las judías pintas.
 - Pasta (1,5%)
 - Verdura (2,8%), especialmente la judía verde.
 - Carne (3,1%), sobre todo el estofado.
- Sobre la fruta (9,5%):
 - Dureza (3,3%), mayormente las peras (que se han retirado).
 - Tamaño (2,1%) por escaso.
 - Poca variedad (1,9%)
 - Poca calidad en general (2,1%) (excepto las naranjas, bastante valoradas).
- Lácteos (5,9%), se echan de menos.
- Poca variedad (4%), casi la mitad referida a los postres.

- Calidad de la salsa, que encuentran excesiva y aguada (2,8%), casi la mitad en el pescado.
- Reparto: un 4,5% solicita que se realice tan sólo un día por semana.
- Un 6,9% ha mostrado explícitamente su felicitación y agradecimiento por el servicio prestado.

□ *Puntos fuertes:*

Podemos señalar como puntos fuertes: la atención telefónica, la puntualidad, la atención de los repartidores, la cantidad, legumbres, purés, sopas, pollo y aves, huevos y tortillas, yogures y dulces (en privados) y el pan.

□ *Puntos débiles/ ámbitos de mejora:*

Nuestros ámbitos de mejora son: el pescado, la verdura y la fruta.

Analizando los puntos fuertes, podemos comentar lo siguiente:

En la atención telefónica nos hemos mantenido en la misma puntuación (elevada) de 8.3 puntos.

En puntualidad y en la atención de los repartidores se ha disminuido 0.2 puntos, pero seguimos manteniendo una puntuación muy alta (8.0 y 9.0 puntos respectivamente).

En cantidad seguimos teniendo una puntuación alta, de 7.3 puntos, a pesar de que hemos bajado 0.1 puntos con respecto al año pasado. Los platos contienen la misma cantidad que antes, no ha habido variación de gramajes.

Legumbres bajan 2 décimas hasta 7.1, purés y cremas suben 2 hasta 7.2 puntos y las sopas 3 décimas alcanzando los 7 puntos.

Pollos y aves suben una décima hasta 7.3 y las tortillas bajan 2 décimas hasta 7.1.

El pan ha aumentado tres décimas, llegando al 7.9.

Cabe destacar la gran aceptación entre los usuarios privados de yogures (suben 1.1 puntos hasta 7.7) y los postres dulces (suben 2 puntos hasta 8).

Son numerosas las muestras de satisfacción y de gratitud por el servicio prestado.

Analizando los puntos débiles y ámbitos de mejora, podemos comentar lo siguiente:

El pescado baja 0.1 puntos hasta 6.3. Se han eliminado ya algunas especies por no ser del agrado de los usuarios, como el abadejo y el fogueño. A partir del mes de junio hemos conseguido introducir en el menú: bacalao, merluza, lenguado, cazón y rosada. Creemos que les gustará a los usuarios. Las catas han sido muy satisfactorias.

La fruta sigue siendo un aspecto a mejorar aunque se ha conseguido subir una décima hasta el 6.3. Hemos eliminado la pera como fruta del menú, ya que era sobre la que más queja recibíamos, debido a la dureza. En estos momentos tenemos en el menú: manzana y naranja (muy bien valoradas), a la espera de que lleguen las frutas de temporada, como nectarina, etc.

Además, para que no haya solo variedad de 2 frutas solo, hemos incluido 1 yogur a la semana, aparte de la gelatina cada 15 días.

La verdura baja 0.4 puntos, hasta 6.7. Insistimos en cocina para que la verdura tenga el punto óptimo de cocción, que es la queja más señalada en el apartado verduras.

Se ha producido un incremento general de 0.2 puntos.

Señalar que la comida es algo muy subjetivo, y lo que a un usuario le encanta, a otro no le es agradable. Hemos tenido casos, en los que, por recibir varias llamadas en las que los usuarios señalaban que era necesario retirar un plato del menú, al retirarlo, nos han llamado otros usuarios preguntándonos por ese plato, ya que les gustaba mucho.

Continuamos trabajando para mejorar la satisfacción de los usuarios de Madrid con el Servicio de Comida a Domicilio.

ANEXO II

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

UCALSA S.A. SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, SERVICIO DE CENTRO

RESIDENCIAL DE OLÍAS DEL REY

Diciembre 2013

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN USUARIOS/FAMILIARES
DIC.-13

ATENCIÓN A RESIDENTES	ATENCIÓN SANITARIA	7,00		
	REHABILITACIÓN Y ACTIVIDAD FÍSICA	6,88		
	TALLERES OCUPACIONALES Y LÚDICOS	7,15		
	ASEO E HIGIENE PERSONAL	6,77		
	VESTIDO Y ARREGLO	6,34		
	ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES	7,21		
LIMPIEZA Y ORDEN	ZONAS COMUNES	6,64		
	HABITACIONES	6,52		
	BAÑOS	6,17		
COMIDA	CANTIDAD	7,32		
	VARIEDAD	6,46		
	PRESENTACIÓN	6,54		
	VALORACIÓN DEL SERVICIO DE COCINA	7,24		
EVALUACIÓN USUARIO FAMILIARES	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO RECIBIDO	7,28		
	SOLUCIÓN A DEMANDAS	7,20		
	FACILIDAD CONTACTO PROFESIONALES	8,23		
VALORACIÓN GENERAL		6,96		
RECOMENDARÍA EL CENTRO		SI	NO	NC
		41	3	1

MEDIA TOTAL: 6,94

TEMA	RECOPIACIÓN DE OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
COMIDA	MÁS VARIEDAD EN POSTRES MEJORAR LAS COMIDAS
ROPA	PÉSIMO TRATO A LA ROPA, DESORDEN EN LOS ARMARIOS. A VECES NO APARECE LA ROPA NI EN ARMARIOS NI EN LA LAVANDERÍA. LA ROPA SIGUE DESAPARECIENDO CON MUCHA FACILIDAD.
DIRECCIÓN	AUMENTAR EL NÚMERO DE AUXILIARES. POCO PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA.
ATENCIÓN DIRECTA	ALGÚN AUXILIAR DEBEN TRATAR CON MÁS AMABILIDAD A LOS RESIDENTES FALTA DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL. A VECES, SILLAS DE RUEDAS MUY SUCIAS SALONES SIN ATENCIÓN DE AUXILIARES.
LIMPIEZA	NO LIMPIAR LOS BAÑOS CON LA DUCHA. SE QUEDAN ENCHARCADOS. LIMPIAR DEBAJO DE LAS CAMAS, LIMPIAR EL POLVO Y LA TAZA DEL WC.
AGRADECIMIENTOS	NADA QUE OBJETAR, ESTAMOS MUY CONTENTOS. QUE HAYA PERMANENTEMENTE UN AUX. EN LA SALA 1 PARA MAYOR CONTROL DE LOS MAYORES. MEJORAR ACTIVIDADES FÍSICAS Y LOCOMOTORAS DE ANCIANOS ASISTIDOS ESCASOS SITIOS DE ESTANCIA DEL RESIDENTE CON SU FAMILIA
SUGERENCIAS	

ANEXO III

INFORME DE ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE

SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

EIS MARÍTIMO

Diciembre 2013

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS.....	3
4. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA.....	4
5. CLIENTES A LOS QUE SE DIRIGE EL ESTUDIO.....	4
6. MUESTRA DEL ESTUDIO.....	4
7. RECOGIDA DE DATOS.....	4
8. RESULTADOS.....	4
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	8

1. OBJETO

El objetivo que se persigue con la realización de la encuesta sobre el servicio prestado realizada a 2 clientes es el de analizar los resultados, obtener conclusiones y reflexionar sobre las recomendaciones que proponen los clientes para mejorar en los servicios prestados y mejorar también la percepción que el cliente tiene de la empresa.

2. ALCANCE

El cuestionario sobre el servicio prestado ha alcanzado a los clientes del servicio prestado por EIS MARÍTIMO. Sus resultados afectan a los empleados de la empresa en los distintos centros, en la búsqueda de la mayor satisfacción de sus clientes.

3. ASPECTOS DE CALIDAD EVALUADOS

Para la realización de este estudio, se han analizado aquellos aspectos del servicio ofrecido por EIS MARITIMO, que son determinantes a la hora de la satisfacción de sus clientes.

Dentro de este análisis se han tenido en cuenta las características del servicio ofrecido (personal, servicio, producto y calidad) y la tipología de clientes a los que se presta dicho servicio. Estas características son las que han definido los cuatros aspectos que de manera definitiva se han estudiado con las encuestas realizadas.

- a. PERSONAL. es un parámetro muy importante ya que la mayoría del personal de EIS MARÍTIMO, tanto de las bases como de la oficina central, tienen contacto continuo con los clientes y este contacto es el que más interesa cuidar.

Dos de las diez preguntas de la encuesta están destinadas a evaluar parámetros como atención al cliente y capacidad de respuesta ante dificultades presentadas en el suministro.

b. **PRODUCTO:** es un parámetro fundamental ya que, al fin y al cabo, el objetivo es suministrar una gran variedad de productos de calidad.

Tres de las ocho preguntas de la encuesta están destinadas a evaluar parámetros como marcas, presencia, calidad y precio de los productos suministrados.

c. **SERVICIO:** no se debe prestar menos atención al servicio prestado en cuanto a cumplimiento de horarios, servicio de transporte y capacidad de sustitución de productos, ya que si algún factor falla, el servicio y la imagen de la empresa se verían dañados.

Tres de las diez preguntas de la encuesta están destinadas a evaluar los parámetros mencionados en el párrafo anterior.

d. **CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO:** este cuestionario es necesario para evaluar el grado de satisfacción a nivel global del servicio prestado por EIS MARÍTIMO.

4. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

El método escogido por EIS MARÍTIMO para conocer la percepción de los clientes acerca de los servicios prestados ha sido la realización de un cuestionario escrito de satisfacción de los clientes.

Este cuestionario se desglosa en diez preguntas que tratan de conocer la opinión de los clientes sobre la calidad del servicio que presta y los productos que suministra la empresa. Se le pidió al cliente que puntuase estas diez preguntas del 1 al 6 en función de su valoración de menos a más positiva.

Aparte de las preguntas cerradas, se definió el apartado de propuestas de mejora para que los clientes pudiesen proponer mejoras en cualquier aspecto de nuestros servicios.

Cuando se definió el método se estudió la mejor manera de hacer llegar la encuesta a los clientes y también la vía de contestación que asegurase un índice de respuestas significativas y válidas para el estudio posterior.

La Dirección ha sido la encargada de hacer llegar la encuesta a los clientes. Esta a su vez hacen llegarlas al Dpto. de Calidad y Medio Ambiente para el tratamiento de los datos resultantes.

5. CLIENTES A LOS QUE SE DIRIGE EL ESTUDIO

En este estudio de satisfacción de clientes que se ha puesto en marcha, se ha decidido entregar el cuestionario a un porcentaje representativo de clientes activos en la fecha del estudio.

6. MUESTRA DEL ESTUDIO

Se ha hecho la media de las diez preguntas, obteniendo la media por cliente, con una valoración máxima de un 6, para poder cuantificar la valoración que cada cliente tiene tanto del servicio prestado como de los productos suministrados.

Además se ha obtenido, para cada una de las preguntas, la media de las respuestas de los clientes con una valoración máxima de un 6, para tener una valoración concreta de cada aspecto objeto del cuestionario.

7. RECOGIDA DE DATOS

Todas las encuestas han sido recopiladas y analizadas por el Dpto. de Calidad y Medio Ambiente.

Los originales contestados, se archivan en los archivos de calidad, que están custodiados por el Dpto. de Calidad y Medio Ambiente.

8. RESULTADOS

En la tabla 1 se muestran los resultados del cuestionario de satisfacción de clientes sobre la calidad del servicio prestado y de los productos suministrados y la representación gráfica de las mismas. Se detalla el cliente que realizó el cuestionario y la media de las 10 preguntas. Además hay un espacio reservado para las propuestas de mejora, que se tendrán en cuenta a la hora de mejorar el servicio prestado.

QUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES				
CLEINTE	Nº PREGUNTA	CALIFICACIÓN OBTENIDA (sobre 6)	MEDIA POR CLIENTE (sobre 6)	OBSERVACIONES
LA ARDOSIA S.L	1	6	6	/
	2	6		
	3	6		
	4	6		
	5	6		
	6	6		
	7	6		
	8	6		
	9	6		
	10	6		
DIPUTACION ALMERIA	1	6	6	/
	2	6		
	3	6		
	4	6		
	5	6		
	6	6		
	7	6		
	8	6		
	9	6		
	10	6		

Tabla 1 a): Resultados cuestionario de satisfacción de clientes.

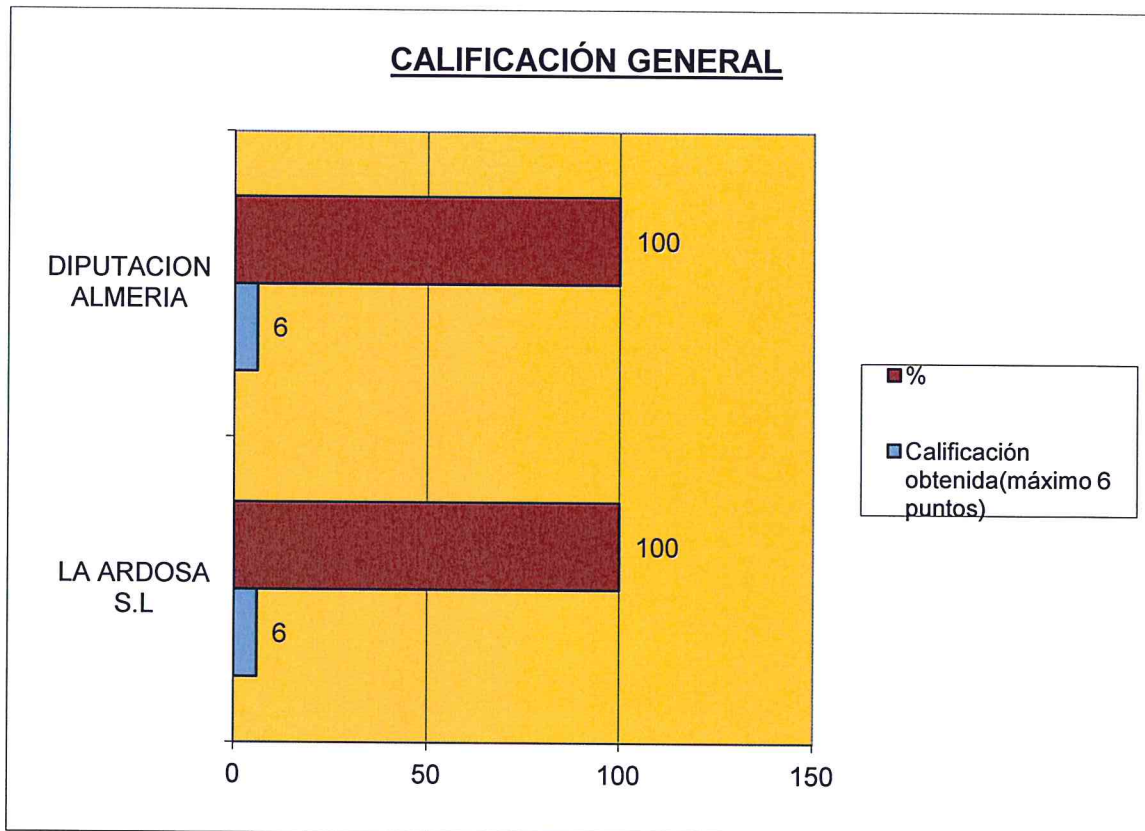


Tabla 1 b): Representación gráfica de los resultados del cuestionario de satisfacción de clientes.

En la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos por cada una de las preguntas del cuestionario de satisfacción de clientes. Se detalla cada una de las preguntas del cuestionario y la media de las 10 preguntas. Además hay un espacio reservado para las propuestas de mejora, que se tendrán en cuenta a la hora de mejorar el servicio prestado.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES			
Nº de PREGUNTA	Calificaciones obtenidas	MEDIA (sobre 6)	PROPUESTAS DE MEJORA
1	6	6	/
	6		/
2	6	6	/
	6		/
3	6	6	/
	6		/

4	6	6	/
	6		/
5	6	6	/
	6		/
6	6	6	/
	6		/
7	6	6	/
	6		/
8	6	6	/
	6		/
9	6	6	/
	6		/
10	6	6	/
	6		/

Tabla 2 a): Resultados satisfacción de clientes por pregunta

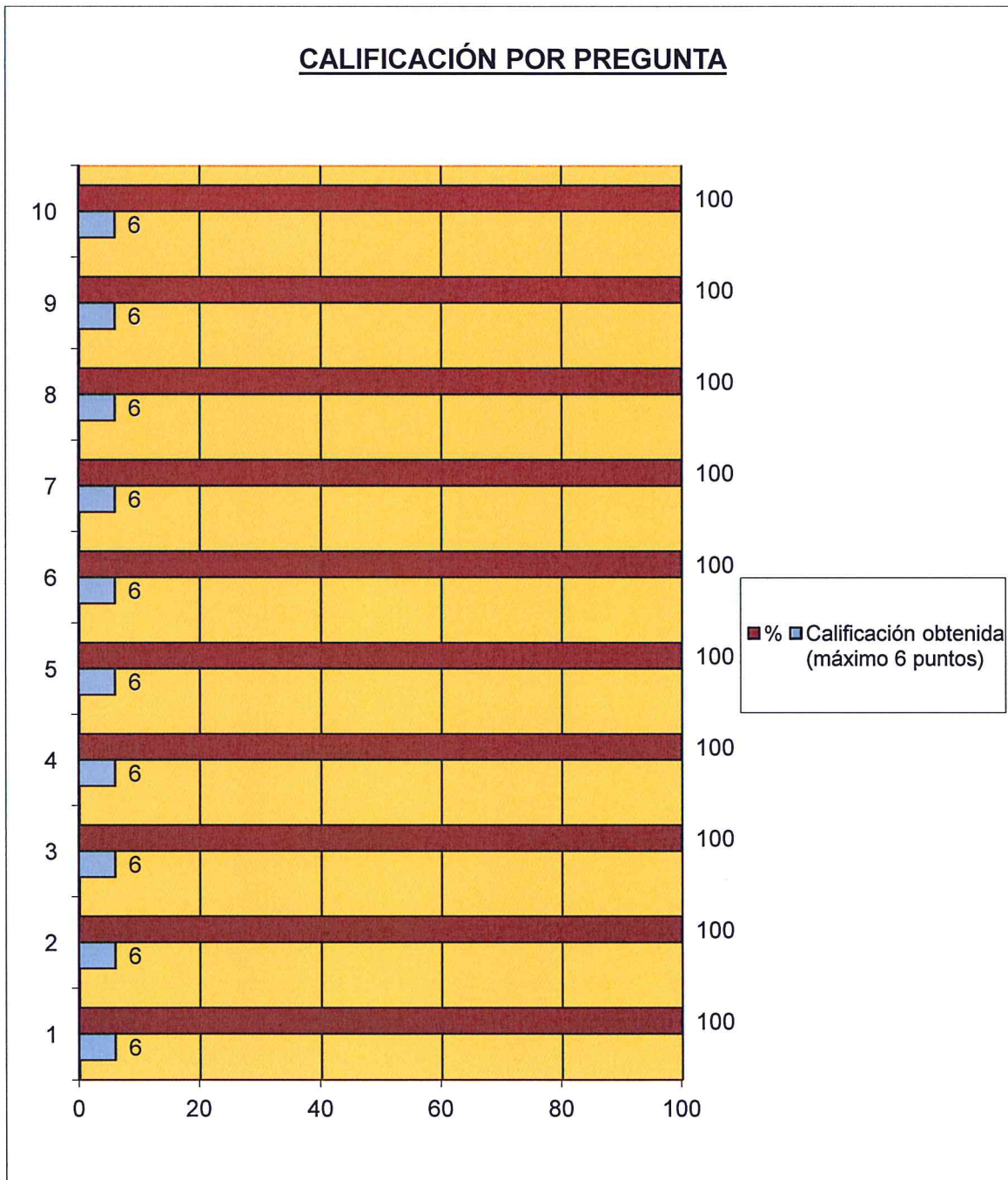


Tabla 2 b): Representación gráfica de los resultados del cuestionario de satisfacción de clientes por pregunta.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez que se hayan analizado los datos obtenidos de las encuestas realizadas al 10% (en el PG-013 de control de la satisfacción de clientes pone que basta con que se realicen las encuestas en el 10% de los centros) de los clientes, se sacarán conclusiones, puntos fuertes, puntos débiles y ámbitos de mejora.

Se ha evaluado la satisfacción a 2 de los clientes, con lo que se cubre el 10% de los clientes a los que se presta servicio.

Los datos que se han generado a raíz de la recepción de las encuestas son los siguientes:

✓ DATOS GENERALES

La nota media total que se genera de todas las encuestas recibidas es de 6 sobre 6. Tras la puntuación media de las mismas se puede concluir que la percepción que el cliente tiene sobre la empresa y el servicio que presta la misma es de alta calidad.

En el apartado en el que el cliente puede aportar observaciones, señalar que ninguno ha plasmado aquellos aspectos en los que cree que tanto la prestación del servicio como el producto suministrado puedan mejorar, por lo que intentaremos que nos hagan llegar sus percepciones o ámbitos de mejora en encuestas posteriores.

✓ PUNTOS FUERTES

En aquellos casos en los que cierto producto no puede ser suministrado, se pone a disposición del cliente una serie de alternativas de similares características, y en la mayoría de las ocasiones el cliente queda plenamente satisfecho.

El servicio de transporte utilizado así como la recepción de mercancía es del agrado de los clientes.

La capacidad de respuesta de la empresa ante una no conformidad detectada por el cliente es resuelta con un elevado grado de satisfacción del mismo.

La atención al cliente es valorada como muy positiva, así como el modo de trabajo que se lleva a cabo en la empresa.

La variedad y número de marcas ofrecidas cubre en su totalidad las expectativas del cliente, por lo que podemos afirmar que se ha resuelto uno de los puntos débiles detectados en el año 2012.

En cuanto al cumplimiento de las especificaciones requeridas de los productos, así como la relación calidad- precio de los productos suministrados y las fechas de entrega de los mismos se puede apreciar una mejora, ya que en el año 2012 fue uno de los puntos débiles sobre los que se debería trabajar para mejorar el servicio y la imagen de la empresa.

✓ PUNTOS DEBILES Y ÁMBITOS DE MEJORA

ado que la puntuación obtenida ha sido máxima, 6 de 6, quedamos a la espera de recibir más encuestas de satisfacción para poder detectar puntos débiles y plantear ámbitos de mejora.

ANEXO IV

INFORME DE ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE


SATISFACCIÓN DE CLIENTES.

SERVICIO DE LIMPIEZA TLP

Diciembre 2013

CURSO	MES	RECEPCIÓN	LIMPIEZA	RESTAURACIÓN	CAFETERÍA MURF	CAFETERÍA HANGAR	OTROS SERVICIOS	VALORACIÓN GENERAL
CURSO DE VUELO FC 2013/1	Enero-Febrero	96,14%	85,82%	87,01%	90,17%	88,71%	86,57%	
COMAO1/ NEW1	Febrero	100,00%	97,32%	95,45%	97,12%	96,88%	95,83%	
SIRIO 13	Febrero	100,00%	88,46%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
CURSO DE VUELO FC 2013/2	Marzo	93,90%	84,38%	83,43%	87,83%	88,92%	84,71%	
VISITAS	Abril	100,00%	100,00%	100,00%				1
EW1/ INTEL1/ COMAO2	Abril	99,31%	90,87%	84,09%	94,64%	97,30%	95,54%	
VISITAS	Mayo	95,14%	91,98%	90,75%	88,69%	87,50%	92,31%	
EW12/ PR1	Junio	91,25%	90,32%	89,58%	91,96%	100,00%	91,18%	
EW3	Julio	97,92%	93,42%	91,67%	91,67%	100,00%	98,33%	

ANEXO V
RESULTADOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA DEL AÑO 2013
Diciembre 2013

		PLAN DE FORMACION												Año: 2013				
														Hoja 1 de 1				
Formación		Ext.	Int.	Impartido	Nº horas	MES												Centros y trabajo y Nº de Asistentes:
						Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	
Primeros auxilios. Teoría y práctica del R.C.P.			X	Personal TLP	3						X	/	/	/	/	/		Personal TLP
Curso de Ingles		X		Rebekah Rhodes	200	X	X	X	X	X	X	X					X	Oficina Central -5
Curso de ofimática		X		RCM	240	X	X	X	X	X	X	/					X	Oficina Central - 10
Manipulador de alimentos		X		Manpower	8	/	/	X										Personal de catering Melilla 5
Manipulador de alimentos		X		Manpower	8	X												Personal de Valencia 4
Manipulación alimentos – Seguridad y buenas prácticas		X		Vida Serna	1	X	X	X	X	X	X	/	/	X	X	/	/	Personal UTE TLP - Cocina
Manipulador de alimentos / Buenas prácticas en		X		Interna – Personal				X										Personal Camp Arena –

legionelosis		encontrar proveedor											Residencia Olfas. 1 persona
Formación en materia de gestión de calidad y medioambiente en obras de construcción <input checked="" type="checkbox"/> Programado <input checked="" type="checkbox"/> Realizado <input type="checkbox"/> No Realizado	X	Personal Gestión Integral	1.5								X		Personal implicado en la gestión de las actividades de obras de construcción Vº Bº: Dirección General
OBSERVACIONES: La planificación de la actividad formativa irá adaptándose a las necesidades formativas de la compañía en función de los servicios prestados y de los centros de trabajo.													Emitido: Resp. Formación y Selección Fecha: 01/01/2013
													Fecha: 01/01/2013



1. ASISTENTES

Auditor: Aránzazu Ferrer García

Personal presente: José Carlos Rodríguez Hevia.

2. ALCANCE DE LA AUDITORIA

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación. (Empresa ISC URAMID).

Centros visitados: Oficinas Centrales UCALSA S.A. – C/ Oquendo 23 – 28006 Madrid.

3. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

Manual de gestión de calidad y medioambiente de UCALSA S.A.

Fichas Proceso del sistema de medioambiente de UCALSA S.A.

Plan de gestión medioambiental para las actividades que se llevan a cabo en Camp Arena – Herat Afganistán.

Plan de gestión medioambiental para las actividades de catering, limpieza, distribución, raciones de subsistencia y comidas a domicilio.

Plan de gestión medioambiental para la actividad de ISC URAMID.

Controles de las actividades llevadas a cabo por el personal responsable de la actividad.

Registros, control y seguimiento de los mismos.

Resto de documentación de la actividad auditada de las empresas UCALSA S.A., ISC URAMID.

4. OBSERVACIONES

4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE MEDIOAMBIENTE

4.1.- Requisitos generales.

- La empresa tiene documentado e implantado su sistema de gestión.

- Se ha podido verificar el envío y recepción tanto de la última edición del manual de calidad y medioambiente como de la política.

- Toda la documentación se ha revisado y actualizado y está colocada en la Red General de la empresa para que pueda acceder a ella todo el personal que tiene acceso a los servidores de uso común, estando protegida contra escritura.

Se cumple lo requerido en cuanto a procedimiento de control documental y de registros.

Se evidencian los registros de control documental estando en ellos toda la documentación que aplica a las actividades revisadas y con la edición y fecha actualizadas. PG.015.01 y PG.015.02. Se revisan los documentos principales y se comprueba su correcto estado.

- Se está a la espera de recibir reporte de la persona responsable de las actividades que se

realizan en Camp Arena, Afganistán, del envío de la actualización de la documentación del sistema a dicho emplazamiento.

- Con respecto a las actividades:

La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas / La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas / El servicio de comida y ayuda a domicilio, la documentación se encuentra en el servidor debido a que la gestión de los servicios se lleva desde las oficinas bien de Madrid o bien de Tarancón.

- Con respecto a las actividades de:

La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas / La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas, se está procediendo a adecuar las nuevas instalaciones sitas en la Avda. del Progreso 27, Tarancón y por lo tanto la documentación que debe estar presente en dicho centro no se ha transmitido aún.

4.2.- Política.

- La política está presente en cada uno de los centros de trabajo con el resto de documentación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales ya que se ha unificado la misma. Está correctamente actualizada y al acceso del personal tanto en los servidores informáticos como en el resto de centros, transmitido vía email o vía mensajería con el resto de documentación del sistema de gestión.

4.3.- Aspectos ambientales.

- El Grupo UCALSA dispone de unas Fichas de Evaluación de Aspectos Ambientales FP-IYEAM y un documento de criterios ambientales donde se describe el sistema de identificación y evaluación de aspectos ambientales. Estos documentos establecen la metodología para evaluar los aspectos ambientales en situaciones normales, anormales y derivados de

situaciones de emergencia, aplicando unos criterios u otros según se dispongan de datos, buenas prácticas ambientales, controles de residuos, consumos... etc.

- Se revisa la evaluación de los aspectos normales y anormales y los aspectos derivados de situaciones de emergencia anualmente de cada una de las actividades incluidas en el alcance de la certificación así como el seguimiento trimestral de cada uno de ellos.

Los registros se han cumplimentado correctamente, unificándose la evaluación de todos los aspectos ambientales que aplican a las actividades incluidas en el alcance del certificado ISO 14001 durante el mes de enero de 2014.

Se evidencia dicha actualización así como el seguimiento trimestral de los mismos definidos en el registro definido por el sistema para ello.

- Reflejar que se hace una evaluación de aspectos ambientales general por actividad, las diferencias individuales por centro quedan evidenciadas en los seguimientos trimestrales.

En el caso que un aspecto ambiental salga relevante en la ficha de evaluación y luego no sea relevante en un centro, se deja reflejado en la tabla de seguimiento, al igual que pueda pasar con un aspecto que no es evaluado como relevante y luego si puede serlo. Para ello se realiza, según sistema, la revisión trimestral de los mismos.

- No se han dado emergencias en el último año.

Se creado un documento con la información acerca de las medidas o actuaciones que se deben de llevar a cabo en la gestión de las situaciones de emergencias medioambientales.

Se ha generado como una guía de prácticas ambientales y se ha titulado como la guía de buenas prácticas en situaciones de emergencia para aportar al personal al que le aplica el sistema de gestión medioambiental con el fin de informar de cómo actuar al respecto de una situación de emergencia, ya que al haberse dado ninguna situación real ni ningún simulacro, el personal no era conocedor de las acciones a llevar en el caso de presentarse una situación de emergencia.

4.3.2.- Requisitos legales y otros requisitos / 4.5.2.- Evaluación del cumplimiento legal.

- Se han realizado las revisiones de los requisitos legales que aplican a la empresa en las diferentes actividades que están afectadas por el sistema de gestión de medioambiente en junio de 2014, actualizando el registro definido por el sistema para tal fin e incluyendo

requisitos legales que aplicaban a las actividades y que no se habían identificado en revisiones anteriores.

Así mismo, se han identificado y determinado el por qué aplican o no aplican a la empresa en sus diferentes actividades incluidas y afectadas directamente por el sistema de gestión medioambiental.

- Se han modificado los contenidos del registro definido para la identificación de los requisitos legales y que se incluyen en el documento definido para tal fin y que sale de la ficha proceso del sistema: FP-IYERL: "Proceso de Identificación y Evaluación de Requisitos legales".

- Se cumplimenta un registro para la legislación que aplica a nivel europeo y estatal, otro para cada una de las regiones en las que se lleva a cabo cada actividad y un tercero para los requisitos legales que aplican en el Destacamento Camp Arena de Herat.

- Se evidencian los seguimientos mensuales que el proveedor contratado para la identificación de requisitos legales, envía a través de emails.

- La evaluación del cumplimiento legal se realiza según la ficha proceso del sistema FP-IYERL: "Proceso de Identificación y Evaluación de Requisitos legales".

El registro del sistema utilizado para la identificación de los requisitos legales y evaluación de su cumplimiento legal es el mismo.

- Los requisitos legales para la actividad de construcción y que es realizada por la empresa ISC URAMID, son identificados de la misma manera que el resto de requisitos legales que aplican a las demás actividades y su evaluación se realiza semestralmente utilizando un registro de seguimiento diferente.

4.3.3.- Objetivos, metas y programas.

- Los objetivos definidos para el año 2014 cubren todas las actividades incluidas en el sistema de gestión medioambiental.

- Se ha analizado el seguimiento de los mismos.

- Con respecto al objetivo de la actividad de comidas a domicilio, tras llevar a cabo todas las actividades planificadas para el primer semestre del año con el fin de conseguir la implantación del mismo, se ha concluido que en estos momentos no es viable su implantación y por lo tanto no se sigue con el mismo.

No se ha definido un nuevo objetivo para dicha actividad a fecha de esta auditoría.

- NC 01 de este informe. Objetivos.

No se ha definido un nuevo objetivo para la actividad de comidas a domicilio.

Así mismo no se han podido verificar datos del seguimiento e implantación de los objetivos 2, 4 y 6.

4.4.- Implementación y operación.

4.4.1.- Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.

- Se revisa el organigrama de la empresa para analizar cómo está diseñado el mismo de cara a la implantación, seguimiento y control del sistema de gestión medioambiental.

Se tiene definido el Dpto. de Gestión Integral aprobado por la Dirección. La cualificación del personal del Dpto. es adecuada y suficiente para la correcta gestión y dirección del sistema.

- Cada actividad incluida en el alcance depende de su dpto. correspondiente y en cada uno de ellos existe la persona o personas responsables de ayudar en la implantación, el seguimiento y control operacional de las acciones que el sistema de gestión medioambiental aplica por actividad y centro de trabajo y que actúan de apoyo al dpto. de Gestión Integral.

- La empresa ISC URAMID está gestionada y controlada desde el dpto. de Multiservicios y es el personal de dicho dpto. el que se encarga de controlar todas las acciones que del sistema de gestión medioambiental aplican a las actividades que dicha empresa realiza.

- Se ha analizado la revisión general del sistema por la Dirección y el desempeño ambiental de la empresa está identificado.

4.4.2.- Competencia, formación y toma de conciencia.

- Se han definido unas guías de buenas prácticas medioambientales por actividad. Dichas guías contienen la información derivada de las evaluaciones de aspectos medioambientales de cada una de las actividades afectadas por el sistema.

- La información es clara y válida para que el personal la pueda entender y aplicar en la realización de las actividades en cada centro de trabajo.

- Se evidencia que no existe ningún tipo de información al respecto de cómo debe actuar el personal en caso de aparecer una emergencia medioambiental.

- Se ha revisado la información y formación que recibe el personal de la empresa y se ha evidenciado la entrega de las guías de buenas prácticas medioambientales y de los test que acompañan a estas.

- NC 02 de este informe. Información y formación.

No ha entregado a todo el personal presente en los centros la información y formación acerca del correcto comportamiento medioambiental que deben tener en la realización de sus actividades.

No se ha redactado ningún tipo de información acerca de las correctas actuaciones que se deben llevar a cabo en una situación de emergencia medioambiental.

No se ha entregado al personal ningún tipo de información acerca del correcto proceder en caso de darse una emergencia medioambiental.

4.4.3.- Comunicación.

- Se ha comprobado la comunicación que existe entre el dpto. de Gestión Integral y todos los responsables de las actividades y centros en los que se ha implantado el sistema de gestión medioambiental vía email.

- Se ha comprobado la comunicación que existe con proveedores de la empresa con los que se tiene relación para la prestación de servicios o realización de actividades que a los que les afecta la implantación del sistema de gestión medioambiental así como con los clientes. Se ha evidenciado la solicitud de la información y documentación que ambos

tienen que aportar.

- Se ha evidenciado la entrega del compromiso con la política medioambiental de UCALSA S.A. a los proveedores. Se ha evidenciado el compromiso medioambiental con el sistema de gestión medio ambiental del ISC URAMID.

- **NC 03 de este informe. Comunicación.**

No se ha podido evidenciar la entrega del compromiso con la política medioambiental del Grupo de todos los proveedores que están incluidos dentro del listado de proveedores actualizado y que por las actividades que realizan para las empresas del grupo pueden tener un impacto medioambiental.

4.4.4.- Documentación.

- Se ha revisado la documentación general del sistema. La política está en su ed. 07 de enero de 2013.

- Los objetivos del 2014 están definidos y desarrollados. Algunos de los mismos no están en correcto estado de implantación.

- El alcance está correctamente definido en todos los documentos revisados y en los que éste venía reflejado.

- La documentación del sistema de calidad y medioambiente así como la específica del área medioambiental es adecuada a la norma y está correctamente desarrollada y actualizada según necesidades. Las fichas de procesos específicas del área medioambiental así como todos los registros de control y seguimiento del sistema son correctos y adecuados a la norma. Está correctamente transmitida la documentación en aquellos casos en los que el personal responsable de las actividades y centros debe trabajar con ella.

- El seguimiento de requisitos legales para la actividad de construcción no lleva un proceso como el del resto de requisitos. Se recomienda unificar esta parte documental para evitar distorsiones al respecto.

4.4.5.- Control de documentos.

- El sistema de gestión tiene procedimientos adecuados para la aprobación, revisión y control de la documentación. Dichos procedimientos son utilizados para todas las áreas a las que aplica el sistema de gestión, no solo para el área medioambiental.

Se ha revisado la documentación y se encuentra correctamente actualizada y su edición correspondiente.

- La documentación del sistema está controlada y gestionada por el dpto. de Gestión Integral, estando la documentación que debe ser conocida y al acceso de todo el personal guardada en el servidor en la siguiente dirección: O:\DOCUMENTACION COMUN\DOC.SISTEMA GESTIÓN PRL-CALIDAD-MEDIOAMBIENTE.

- Se evidencia la transmisión de documentación a los distintos centros de trabajo en los que es de aplicación el sistema de gestión medioambiental, a través de emails. Los documentos que aplican a la empresa en la realización de las diferentes actividades o servicios y que son de naturaleza a la empresa están contralados por el dpto. de Gestión Integral.

- La documentación de los proveedores y gestores externos con los que la empresa lleva a cabo la gestión operativa de las acciones que el sistema de gestión medio ambiental obliga, es adecuada y se tienen controlada.

4.4.6.- Control operacional.

- Los aspectos ambientales se han identificado correctamente y el control operacional para el seguimiento de los mismos así como de posibles desviaciones se realiza a través de los documentos elaborados para ello.

Se revisa la Ficha Proceso en la que se explica cómo se lleva a cabo la identificación de los aspectos ambientales así como el seguimiento trimestral que se hace de ellos (FP-IYEAA) y se comprueba que el documento está adaptado a la realidad actual del sistema.

Se realiza una evaluación anual y un seguimiento trimestral de los mismos, se verifica dicha evaluación operacional.

- Un aspecto que tiene una puntuación que lo valora como significativo o está muy cerca de ser valorado así, es la generación de residuos considerados como peligrosos ya que se

utilizan muchos productos de limpieza que están calificados como peligrosos para el medioambiente y los envases de estos productos son generados en la propia realización de los servicios y actividades y por lo tanto es un aspecto ambiental directo que se tiene que gestionar correctamente.

- El control operacional de los consumos y residuos se realiza desde cada uno de los servicios y centros de trabajo, tanto para los residuos peligrosos como no peligrosos o R.S.U. o asimilados.

Se evidencian los registros y controles llevados a cabo para dichos aspectos ambientales.

- Aquellos controles operacionales de aspectos ambientales significativos que no son controlados a través de registros de control del propio sistema, son verificados a través de la documentación aportada por los proveedores contratados para la gestión correspondiente.

Se evidencian los registros de los proveedores y los documentos que acreditan la correcta gestión medioambiental de cada uno de los aspectos.

- Se revisan los controles operacionales para la actividad de:

La actividad desarrollada en las oficinas de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A.

- Se lleva un control de los consumos correcto y se evidencia la tabla / registro correspondiente. Se revisan los recibos de luz y agua y se comprueba que es correcto su seguimiento.

- Los mantenimientos de los equipos de climatización y extinción general, son llevados a cabo por la Comunidad del Edificio y por lo tanto no son responsabilidad de la empresa.

- Se revisan los controles de los equipos de extinción independientes.

- Los controles del resto de consumos y residuos generados y valorados en la evaluación de aspectos ambientales se llevan correctamente a través de la tabla / registro correspondiente.

- Los r.s.u. y asimilados generados en la oficina son tratados y recogidos por el servicio municipal de basuras.

- Los residuos peligrosos generados de las fotocopiadoras e impresoras se están gestionando correctamente y se evidencian los gestores y los contenedores para su recogida.

- Se ha realizado una última recogida de fluorescentes en el año 2013. Se evidencia su recogida.

- Se revisan los controles operacionales para la actividad de:

La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las F.F.A.A. Españolas.

- No se han realizado recogidas de residuos peligrosos en ninguno de los centros en los que la gestión de los mismos le corresponde a la empresa. Es necesario planificar la gestión de su recogida con el gestor correspondiente.

- Se revisan los albaranes de actuación de los proveedores para los centros en los que la gestión del mantenimiento de las cámaras frigoríficas corresponde a la empresa.

Así mismo se evidencian solicitudes al proveedor de los boletines oficiales de mantenimiento que aplica según el Real Decreto 138/2011, de 04/02/2011, se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias ya que no todas las instalaciones propiedad de los clientes están dadas de alta en las delegaciones de Industria correspondientes y por lo tanto no disponen de los libros de registro oficiales siendo con dichos boletines con los que se certificarán de manera oficial los mantenimientos realizados.

- Los controles de las recogidas de aceite usado son correctos.

- Los seguimientos periódicos de control de consumos y residuos, se reciben correctamente de cada uno de los centros de trabajo y la información sin ser exacta al 100%, es representativa y válida para llevar a cabo un control adecuado de los aspectos ambientales identificados como más significativos.

- Las retiradas de aceite en el Destacamento Español Camp Arena, de Herat en Afganistán son recogidas y controladas a través de unos registros generados para dicho control. Las recogidas de dicho residuo son llevadas a cabo con el resto de residuos líquidos (Lodos depuradora...) y por lo tanto no se puede registrar de manera independiente.

Se registra la retirada de residuos líquidos a través de los registros de control generados para ello.

- Se revisan los controles operacionales para la actividad de:

La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.

Se informa que dicha actividad que se desarrollaba en el almacén del Polígono Valencia 2000 de Quart de Poblet, Valencia y que está afectada por el sistema de gestión

medioambiental para la empresa UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA S.A. ha cesado en el mes de marzo de 2014.

Se está en proceso de adaptación de un nuevo almacén en la localidad de Tarancón para desarrollar en dichas instalaciones toda la actividad por parte de la empresa. La actividad se realiza en estos momentos a través de proveedores hasta la adaptación definitiva de las nuevas instalaciones, prevista para finales del año 2014.

- No se está registrando ningún tipo de información acerca del correcto desempeño medioambiental en el control de los residuos generados (R.S.U. o asimilados) ni del consumo de combustible ya que no hay vehículos propios para llevar a cabo la actividad en este momento.

- Así mismo los controles de aspectos medioambientales indirectos que provienen de proveedores y que afectan directamente a la actividad desde el punto de vista medioambiental, no tienen seguimiento en estos momento al no haber actividad propia. Se recomienda iniciar cuanto antes la actividad en las propias instalaciones con el fin de dar correcto cumplimiento al alcance del certificado ISO 14001 con respecto a la actividad de

- Se revisan los controles operativos para:

El servicio de comida y ayuda a domicilio.

- Los controles operativos definidos para la actividad de CAD se llevan de aquel aspecto ambiental que ha salido significativo, que es el consumo de combustible.

- Del resto de aspectos ambientales valorados para la actividad no se están realizando controles operativos, teniendo presente que se generan cuanto menos residuos de papel, cartón y film.

- No se realiza control de los residuos de materia prima caducada o en mal estado y de tratamiento de la misma en caso de haberse producido.

- Se revisan los controles operativos para:

El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.

No se ha realizado actividad durante el año transcurrido desde la última auditoría y por lo tanto no se ha podido llevar a cabo un control operacional de los aspectos ambientales y de los consumos y residuos generados, exceptuando el control de los consumos de los productos de limpieza utilizados en la realización de la actividad en el TLP.

- Se revisan los controles operativos para:

El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.

- No se está llevando a cabo un control de consumos y residuos de la actividad de limpieza que se lleva a cabo en el TLP – Base Los Llanos.

- El control de consumos de productos de limpieza si se lleva conforme a una sistemática de valoración del consumo de dichos productos a lo largo del año, en función del número de pernoctaciones que se han dado ya que en función del número de usuarios pernoctando en el TLP, el consumo de los productos aumenta o disminuye y debido a las actividades que allí se planifican, la ocupación total del TLP es puntual a lo largo del año.

- Los residuos peligrosos son gestionados por el área medioambiental del Ejército del Aire de la Base Los Llanos. No se tiene evidencia a día de la auditoría de la correcta recogida de los mismos por los gestores autorizados correspondientes.

- Se revisan los controles operativos para:

Las actividades que se desarrollan en el Destacamento Español Camp Arena en Herat, Afganistán.

- **Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.**
- **Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.**
- **La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.**
- **La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación.**

- No se han realizado recogidas de residuos peligrosos. Los residuos se retiran conjuntamente con el resto de residuos aunque se evidencia una zona de almacenamiento dentro del destacamento para ellos. Una vez que llega el proveedor para la recogida de los residuos retira todo lo que le entre en el vehículo en ese momento.

Se registran correctamente las salidas de los residuos del punto limpio, tanto de residuos sólidos como de residuos líquidos.

- R.S.U. o asimilados, cartón y papel, plásticos, envases metálicos, envases plásticos y demás

residuos generados se depositan en el mismo punto limpio y son recogidos conjuntamente.

- Se revisa la documentación / acuerdo firmado con el proveedor afgano contratado para llevar a cabo la actividad. No existen documentación oficial afgana para el control y gestión de las actividades que tienen un impacto medioambiental.

- Los controles de los consumos y residuos de aquellos aspectos ambientales de los que se puede tener control son recogidos en la tabla / registro correspondiente, estando actualizada el día de la auditoría.

- El aspecto ambiental de gases que dañan la capa de ozono presente en los equipos de frío y climatización no se valora como un aspecto a controlar ya que no se hace reposición de dichos gases en los equipos. Por cuestiones económicas, tal como explican desde la organización, es más fácil adquirir un nuevo equipo o sustituir la cámara correspondiente que realizar cargas de gases de los equipos.

- Se revisan los controles operativos para:

La planificación, desarrollo, gestión y ejecución de obras de construcción y edificación.

- Debido a la ausencia de ejecución de obras de construcción desde el mes de diciembre del año 2013, no se ha podido revisar documentación para el control operativo de la actuación medioambiental en las obras de construcción diferente al que se revisó para la auditoría de certificación realizada en noviembre de 2013.

- Se recomienda ser más riguroso en la cumplimentación de la información que se incluya en los registros de control para poder tener una mejor visión, seguimiento y evaluación de las acciones que se están llevando a cabo.

- NC 04 de este informe. Control y gestión operacional.

No se han realizado recogidas de los residuos peligrosos generados en la actividad de gestión de servicios de restauración colectiva.

- NC 05 de este informe. Control y gestión operacional.

No se evidencian todos los boletines del mantenimiento de las cámaras frigoríficas que es responsabilidad de la empresa con el que dar correcto cumplimiento al Real Decreto 138/2011, de 04/02/2011, se aprueban el Reglamento de seguridad para instalaciones frigoríficas y sus instrucciones técnicas complementarias.

Así mismo se está pendiente de verificar la existencia de los libros oficiales de registro de las

instalaciones que están dadas de alta en industria.

- NC 06 de este informe. Control y gestión operacional.

No se evidencian controles y seguimientos operativos de aspectos ambientales que están apareciendo en actividades incluidas en el alcance (Comidas a domicilio, suministros, limpieza, ...)

- NC 07 de este informe. Control y gestión operacional.

No se evidencian recogidas de residuos peligrosos correspondientes a la actividad de limpieza que se lleva a cabo en el TLP – Base Los Llanos.

4.4.7.- Preparación y respuesta ante emergencias.

- No se han dado emergencias medioambientales durante el último año.

Debido a esto y a que el personal afectado por el sistema de gestión medioambiental debe tener conocimiento de cómo se debe actuar en materia de emergencias medioambientales, la empresa ha desarrollado un díptico informativo para entregar a todo el personal acerca de cuáles son las correctas prácticas que se deben llevar a cabo en caso de suceder una emergencia ambiental en los centros de trabajo o en la realización de su trabajo.

Observación 01: No se ha comenzado a repartir la información pero se informa desde la organización que comenzará a repartirse en próximas fechas. Se recomienda transmitir la información a todo el personal afectado por el sistema de gestión medioambiental.

4.5.- Verificación.

- Se ha comprobado el seguimiento trimestral que se hace de todos los aspectos medioambientales por actividad y centro de trabajo.

- Se comprueban los check list de seguimiento que se rellenan en las visitas operacionales que el personal del Dpto. de Gestión Integral realiza a cada uno de los centros de trabajo.

- No se utiliza por parte de la organización ningún tipo de equipo para la medición y seguimiento de las operaciones y servicios que realizan con impacto medioambiental ya que no es necesario por la naturaleza de las mismas.

4.5.2.- Evaluación del cumplimiento legal.

4.5.2.1.- La organización ha definido una ficha proceso (FP-IYEAA) en la que se define el proceso que se llevará a cabo para la identificación, evaluación y seguimiento de la implantación y cumplimiento de los RRLL por parte de la organización en todas las actividades y zonas geográficas en las que lleva a cabo la prestación de los servicios.

- La empresa tiene contratado un proveedor para el servicio de identificación y seguimiento de RRLL, Infosald / Saldma que aporta mensualmente un resumen de todos aquellos que pueden afectar a la organización en la prestación operacional de actividades y servicios.

Se presentan las evidencias de los emails enviados por el proveedor de manera mensual en los que se identifica toda la legislación medioambiental de nueva implantación y que puede aplicar o no en función de la actividad y / o servicio.

4.5.2.2.- Junto con el documento / ficha proceso (FP-YIEAA) se ha definido un registro de control en el que se reflejan aquellos RRLL que aplican y en el que refleja el seguimiento y cumplimiento de estos.

- En el momento en el que se identifica algún nuevo RRLL, se modifica el registro correspondiente.

- Se ha revisado el registro para la identificación, evaluación y seguimiento de la implantación y cumplimiento de los RRLL con fecha de 30/06/2014. Se presenta un listado con la legislación identificada en materia medioambiental en el que están incluidos los RRLL de ámbito Estatal y que es de implantación en todos los centros de trabajo y actividades.

- Se presentan unos listados con la legislación identificada en materia medioambiental en el que están incluidos los RRLL de ámbito autonómico y local.

4.5.3.- No conformidad, acción correctiva y acción preventiva.

- Se revisa el listado de no conformidades generadas en el área medioambiental. Debido a que las no conformidades generadas en la auditoría de renovación del certificado ISO 14001 de agosto de 2013 no se habían cerrado correctamente antes de finalizar el año, se han planteado como no conformidades para el año 2014 y se han desarrollado las acciones correctoras correspondientes. Se evidencia la tabla de seguimiento y las acciones implantadas. No se han cerrado todas las no conformidades.

- Se abren no conformidades por parte del Dpto. de las observaciones generadas en la auditoría de renovación del certificado ISO 14001 de agosto del 2013. Se han implantado las acciones correctoras pero no se han cerrado todas las que se han abierto.

- Se abren no conformidades generadas tras los seguimientos operacionales periódicos que se realizan de los servicios. Se evidencian las mismas así como las medidas correctivas correspondientes.
- Se abren no conformidades en este informe de auditoría.
- El tratamiento de las no conformidades identificadas previamente a esta auditoría se considera adecuado.
- Las no conformidades generadas para las obras de construcción que realiza la empresa ISC URAMID se gestiona de manera independiente a las de UCALSA S.A.

4.5.4.- Control de registros.

- La organización tiene definido un procedimiento para el control de la documentación y de los registros generados para la correcta implantación, desarrollo y control del sistema.
- Se ha revisado el listado de documentación así como el listado de registros y no se ha detectado irregularidad alguna en ambos.
- La documentación así como los registros están controlados por el dpto. de Gestión Integral y se encuentran copias de los listados en el servidor al acceso del personal de la oficina central. El resto de documentación / registros que tiene que estar presente en los centros de trabajo es enviada vía email desde la oficina de Madrid.
- El tratamiento actual de la información que se gestiona a través de los registros es adecuado.
- Los registros de control con los que se evidencian las actuaciones operacionales que por el sistema de gestión de medio ambiente es obligatorio llevar a cabo, son adecuados a los requerimientos de la norma y con ellos se puede llevar a cabo un control de los aspectos medioambientales que aplican a las actividades incluidas en el alcance.
- Los registros definidos para los controles que se deben llevar a cabo en las obras de construcción son adecuados si bien es necesario y se recomienda a la organización incluir más información al respecto de los seguimientos operacionales y controles de actuaciones que se deben evidenciar en el área medio ambiental en cada obra de construcción.

4.5.5.- Auditoría interna.

- Se realiza la auditoría interna del sistema de gestión de dando cumplimiento al punto de la norma y se deja evidencia de su realización con este informe.
- El equipo auditor cumple correctamente con los principios de objetividad e imparcialidad

del proceso de auditoría y su formación y capacitación profesional es adecuada para llevar a cabo la actividad.

4.6.- Revisión por la Dirección.

- Se revisa el último informe de revisión por la Dirección del sistema de gestión medio ambiental y se considera adecuado para transmitir el estado en el que se encuentra el sistema.

- Se dispone de procedimiento documentado, en concreto el PG-04.

Se ha revisado el último informe de diciembre de 2013 así como el del primer semestre del 2014.

- En el informe de junio de 2014 NO se ha incluido toda la información del desempeño medioambiental y aspectos medioambientales de las nuevas actividades incluidas en el sistema de gestión de calidad y medioambiente para el área medioambiental.

No se había recibido información adecuada para llevar a cabo el correcto seguimiento y desde la organización derivan toda transmisión de dicha información al informe de diciembre de 2014.

- Así mismo no se hace referencia al estado de los objetivos medioambientales definidos para las actividades incluidas en el alcance del sistema.

- Se recomienda que si se tiene definido en el procedimiento correspondiente PG-04 la revisión del sistema de manera semestral incluyendo el estado de los objetivos, de las no conformidades y del desempeño medio ambiental, se incluya en el informe correspondiente aunque haya evidencias de su seguimiento no incluidas en el mismo.

Se abre la observación 02.

Si bien se han presentado y evidenciado el correcto seguimiento de las no conformidades, objetivos y desempeño medio ambiental, no se ha dejado referencia de los mismos en la revisión general del sistema por la Dirección. En caso de no querer incluir dicha información en el informe semestral de revisión del sistema por la Dirección para el área medio ambiental, se debe modificar el procedimiento correspondiente PG-04.

5. CONCLUSIONES:

- El sistema se ha desarrollado para el alcance definido a partir de la documentación existente.
- La documentación existente es descriptiva y da correcto cumplimiento a las necesidades exigidas por la norma de referencia para todas las actividades y empresas del Grupo que tienen implantado el sistema de gestión de calidad.
- Se detectan no conformidades en este informe.
- Se puede decir que la implantación del sistema es adecuada a las necesidades del producto y que se está realizando correctamente acorde a los apartados de la Norma.
- Se incumplen algunos de los apartados de la norma, con respecto a la evaluación de la satisfacción del cliente, argumentando la Dirección de Gestión Integral que se está en pleno proceso de adquisición de la información solicitada a los clientes.
- Las instalaciones centrales tienen una implantación / control total de determinados procesos del sistema.
- Como resultado final se puede concluir que la implantación debe seguir en la línea marcada hasta la fecha de esta auditoría con el fin de dar cobertura a todos los aspectos de la norma que en este momento no se está haciendo.

6. NO CONFORMIDADES DETECTADAS:

Se detectan No Conformidades específicas en la realización de dicha auditoría.

7. ACCIONES CORRECTIVAS PROPUESTAS:

Se planifican acciones correctivas adecuadas.

REALIZADA POR:

Aránzazu Ferrer García
CALMA CONSULTORÍA

FECHA: 06/08/2014

APROBADO POR:

Dirección – Manuel Ruíz Alonso

FECHA: 06/08/2014

Principios de anticorrupción

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Valoración, política y objetivos

En UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. estamos comprometidos a conducir nuestros negocios con integridad y evitar tratos comerciales faltos de ética.

Asimismo no hemos participado en ningún proceso de corrupción o extorsión. apoyamos y defendemos el UN Convention Against Corruption y no operamos en países o con organizaciones que son o han sido corruptos.

Implementación

La Dirección de UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA S.A. y su política de anticorrupción y contra el soborno, es revisada constantemente estando en este momento elaborándose un código de ética y un convenio de confidencialidad que instruya al persona a:

- Tener un compromiso ético y una responsabilidad
- Manejar en forma confidencial, resguardar y proteger la información de la empresa, así como la de clientes y proveedores.
- Combatir el soborno, dejando claro que no podemos permitir el ofrecimiento y recepción de regalos, préstamos, honorarios u otra ventaja económica, con el propósito de obtener un beneficio personal.

Asimismo todos los Directores de los departamentos de la compañía son informados de las mejoras implantadas en la política con el fin de transmitirlo interdepartamentalmente hasta el último trabajador de cada uno de dichos departamentos.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28



Medición de resultados

Durante el período de referencia la empresa no ha estado envuelta en ningún proceso de corrupción o soborno.

La empresa es auditada periódicamente en sus cuentas con el fin de evidenciar que todos los métodos y actividades realizadas con sus finanzas son manejadas con total claridad y no se realizan pagos que pudieran estar relacionados con sobornos o comportamientos corruptos.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28



Domicilio Social: C/ Oquendo, 23 - 4º - 28006 Madrid . Reg. Merc. Madrid . Tomo 8681, libro 0, folio 146, Sección Octava, Hoja M-139701 . Inscripción 1ª N.I.F. A-80994460

CERTIFICACIONES DE UCALSA

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

ISO 9001/2008 – Certificación del sistema de gestión de calidad

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La gestión de centros residenciales para la tercera edad.

ISO 9001 / 2008 – Específica para FSB Camp Arena. Herat - Afganistán. Única certificación emitida para una empresa de servicios en un Destacamento Militar en Zona de Operaciones

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

OHSAS 18001 / 2007 – Certificación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

- La logística, el envasado y la distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, militar incluidas las F.F.A.A. Españolas..
- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

bebidas (incluido el servicio de comida a domicilio), droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las FFAA Españolas.

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de comida a domicilio de ayuntamientos en el territorio nacional.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión de residencias de la tercera edad en el territorio nacional.

ISO 14001 / 2004 – Certificación del sistema de gestión medioambiental

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

ISO 14001 / 2004 – Específica para FSB Camp Arena. Herat - Afganistán. Única certificación emitida para una empresa de servicios en un Destacamento Militar en Zona de Operaciones

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

ISO 22000 / 2005 – Certificación del sistema de gestión de seguridad e inocuidad de los alimentos

- Almacenamiento, suministro y distribución de alimentos para clientes civiles y militares tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.

SA 8000 / 2008 – Certificación del sistema de responsabilidad social y ética

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares.

Esta norma se ha auditado con fecha de 11 de junio de 2013 estando a la espera de la respuesta definitiva de la certificadora.

El proceso de certificación y la auditoría han sido satisfactorios para la Dirección de Gestión Integral por lo que no se cree que vaya a haber inconvenientes la obtención del certificado.

Servicios Centrales

Avd. Juan Carlos I, 23 C.P. 16400 Tarancón (Cuenca)
T: +(34) 969 32 70 56 F: +(34) 969 32 70 58

Sede Social

Calle Oquendo, 23 - 4º C.P. 28006 Madrid
T: +(34) 91 781 37 80 F: +(34) 91 781 90 28

ISO 9001/2008 – Certificación del sistema de gestión de calidad

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.
- La gestión de centros residenciales para la tercera edad.

ISO 9001 / 2008 – Específica para FSB Camp Arena. Herat - Afganistán. Única certificación emitida para una empresa de servicios en un Destacamento Militar en Zona de Operaciones

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

OHSAS 18001 / 2007 – Certificación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

- La logística, el envasado y la distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las F.F.A.A. Españolas..
- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y

bebidas (incluido el servicio de comida a domicilio), droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las FFAA Españolas.

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, incluidas las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de comida a domicilio de ayuntamientos en el territorio nacional.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión de residencias de la tercera edad en el territorio nacional.

ISO 14001 / 2004 – Certificación del sistema de gestión medioambiental

- La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.
- Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de comida y ayuda a domicilio.
- La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- El servicio de limpieza de edificios en instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

ISO 14001 / 2004 – Específica para FSB Camp Arena. Herat - Afganistán. Única certificación emitida para una empresa de servicios en un Destacamento Militar en Zona de Operaciones

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas.
- Gestión del mantenimiento de instalaciones de climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas.
- Gestión de limpieza de zonas comunes y privadas, limpieza exterior de campamento, interior de contenedores y edificios.
- La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y lavandería.

ISO 22000 / 2005 – Certificación del sistema de gestión de seguridad e inocuidad de los alimentos

- Almacenamiento, suministro y distribución de alimentos para clientes civiles y militares tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar, incluidos buques y las FFAA Españolas.

SA 8000 / 2008 – Certificación del sistema de responsabilidad social y ética

- La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares.

Esta norma se ha auditado con fecha de 11 de junio de 2013 estando a la espera de la respuesta definitiva de la certificadora.

El proceso de certificación y la auditoría han sido satisfactorios para la Dirección de Gestión Integral por lo que no se cree que vaya a haber inconvenientes la obtención del certificado.

Certificado ES10/8458.00

El sistema de gestión de

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

La logística, manipulación, venta y distribución de productos alimenticios, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas. La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional incluidas las F.F.A.A. Españolas. El servicio de comida y ayuda a domicilio. La logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas. El servicio de limpieza de edificios e instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.

BASE CAMP ARENA DE HERAT: Gestión del mantenimiento de instalaciones de Climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas. Gestión de la Limpieza de zonas comunes y privados, limpieza exterior de campamento, interior de los contenedores y edificios. La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y Lavandería. La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares.

RESIDECIA DE MAYORES DE OLÍAS DE REY: La gestión integral de centros residenciales para la tercera edad.

Este certificado es válido desde
30 de julio de 2013 hasta 30 de julio de 2016.
Edición 4. Certificado con SGS desde julio de 2010.

Este es un certificado multisede.
Los detalles de los emplazamientos adicionales están en la hoja siguiente.

Autorizado por



Dirección de Certificación

SGS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29 28042 Madrid España
t 3491 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 2

Certificado ES10/8458.00

**UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN
UCALSA, S.A.**

ISO 9001:2008

Edición 4

Emplazamientos adicionales:

**Avda. Juan Carlos I, nº 23
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Ctra. Madrid-Valencia, km 82,2
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Residencia de Mayores de Olías del Rey
C/ Arenal, s/n
45280 Olías del Rey (Toledo)**

**Destacamento Español Camp Arena Herat
Afganistán**

**Pol. Ind. Valencia 2000, naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**



Certificate ES10/8458.00

The management system of

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2008

For the following activities

The logistic, manipulation, sale and distribution of alimentary products, druggery, perfume products and bazar in both national and international territory, for civil and military purposes, ships and the Spanish Army included. The management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries, both in national and international territory, Spanish FFAA included. Home delivered meal service. The logistic, package, sale and distribution of rations of subsistence both in the national and international territory, for civil and military purposes, the Spanish FFAA included. The cleaning service for buildings and installations, working and sanitary centres, both public and private foundations.

CAMP ARENA-HERAT: The maintenance services management of air conditioners, sewage treatment plant, potable water, electric panels, electric generators, laundry equipments and kitchen equipments. The cleaning service for comun areas, private areas, outside cleaning service in the camp, cleaning service for buildings and installations. The library service management, gym service, post office service management, hairdressing saloon service management, massage service management, internet service management and laundry service management. and international territory, for civil and military purposes, ships and the Spanish Army included. The management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries.

RESIDENCIA DE MAYORES DE OLÍAS DEL REY: The old age residences management.

This certificate is valid from
30 July 2013 until 30 July 2016.
Issue 4. Certified with SGS since July 2010.

This is a multisite certification.
Additional site details are listed on the subsequent page.

Authorised by



Certification Manager

SGS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29 28042 Madrid España
t 3491 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Page 1 of 2

Certificate nº ES10/8458.00

**UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN
UCALSA, S.A.**

ISO 9001:2008

Issue 4

Additional sites:

**Avda. Juan Carlos I, nº 23
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Ctra. Madrid-Valencia, km 82,2
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Residencia de Mayores de Olías del Rey
C/ Arenal, s/n
45280 Olías del Rey (Toledo)**

**Destacamento Español Camp Arena Herat
Afganistán**

**Pol. Ind. Valencia 2000, naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**



Certificado ES10/8458.01

El sistema de gestión de

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

Destacamento Español Camp Arena Herat
Afganistán

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

Gestión del mantenimiento de instalaciones de Climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas. Gestión de la Limpieza de zonas comunes y privados, limpieza exterior de campamento, interior de los contenedores y edificios. La gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y Lavandería. La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares.

en/desde los siguientes emplazamientos

Destacamento Español Camp Arena Herat - Afganistán

Este certificado es válido desde

30 de julio de 2013 hasta 30 de julio de 2016.

Edición 2. Certificado con SGS desde julio de 2010.

Se han emitido varios certificados para este alcance.

El certificado principal es el número ES10/8458.00.

Autorizado por

Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Certificate ES10/8458.01

The management system of

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

Destacamento Español Camp Arena Herat
Afganistán

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2008

For the following activities

The maintenance services management of air conditioners, sewage treatment plant, potable water, electric panels, electric generators, laundry equipments and kitchen equipments. The cleaning service for comun areas, private areas, outside cleaning service in the camp, cleaning service for buildings and installations. The library service management, gym service, post office service management, hairdressing saloon service management, massage service management, internet service management and laundry service management. and international territory, for civil and military purposes, ships and the Spanish Army included. The management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries.

in / from the following sites

Destacamento Español Camp Arena Herat - Afganistán

This certificate is valid from
30 July 2013 until 30 July 2016.
Issue 2. Certified with SGS since July 2010.

Multiple certificates have been issued for this scope
The main certificate is numbered ES10/8458.00.

Authorised by

Certification Manager

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Page 1 of 1



Certificado ES10/8458.02

El sistema de gestión de

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN - UCALSA, S.A. RESIDENCIA DE MAYORES DE OLIAS DEL REY

C/ Arenal, s/n
45280 Olías del Rey (Toledo)

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 9001:2008

Para las siguientes actividades

La gestión integral de centros residenciales para la tercera edad.

en/desde los siguientes emplazamientos

C/ Arenal, s/n - 45280 Olías del Rey (Toledo)

Este certificado es válido desde
30 de julio de 2013 hasta 30 de julio de 2016.
Edición 2. Certificado con SGS desde julio de 2010.

Se han emitido varios certificados para este alcance.
El certificado principal es el número ES10/8458.00.

Autorizado por



Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1

Certificate ES10/8458.02

The management system of

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN - UCALSA, S.A. RESIDENCIA DE MAYORES DE OLIAS DEL REY

C/ Arenal, s/n
45280 Olías del Rey (Toledo)

has been assessed and certified as meeting the requirements of



ISO 9001:2008

For the following activities

The old age residences management.

in / from the following sites

C/ Arenal, s/n - 45280 Olías del Rey (Toledo)

This certificate is valid from
30 July 2013 until 30 July 2016.
Issue 2. Certified with SGS since July 2010.

Multiple certificates have been issued for this scope
The main certificate is numbered ES10/8458.00.



Authorised by

Certification Manager

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Page 1 of 1

Certificado N° ES13/13406

El sistema de gestión de

UNION CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA, S.A

Dirección Fiscal:
C/ Oquendo 23 4ª planta
28006- Madrid



ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 22000:2005

Para las siguientes actividades

**Almacenamiento, suministro y distribución de productos
alimenticios para uso civil y militar incluidos buques y las FFAA
españolas.**

en/desde los siguientes emplazamientos

**Polígono Valencia 2000. Avda. Comarcas País Valencia, naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**

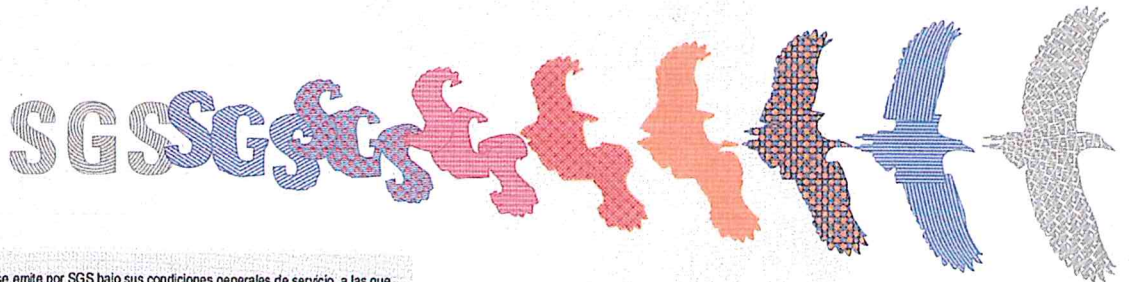
Este certificado es válido desde
01 de Febrero de 2013 hasta 11 de enero de 2016
Edición 2

Autorizado por

Eduardo Palú
Director de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en <http://www.sgs.com/ev/Our-Company/Certified-Cient-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

Certificate N° ES13/13406

The food safety of the management system of

UNION CASTELLANA DE ALIMENTACION, UCALSA, S.A

Legal Address:
C/ Oquendo 23 4ª planta
28006- Madrid (Spain)



Has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 22000:2005

For the following activities

Storing, supply and trading of food products for civil and military purposes ships and the Spanish Army included.

On/ from the following sites:

**Polígono Valencia 2000. Avda. Comarcas País Valencia, naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**

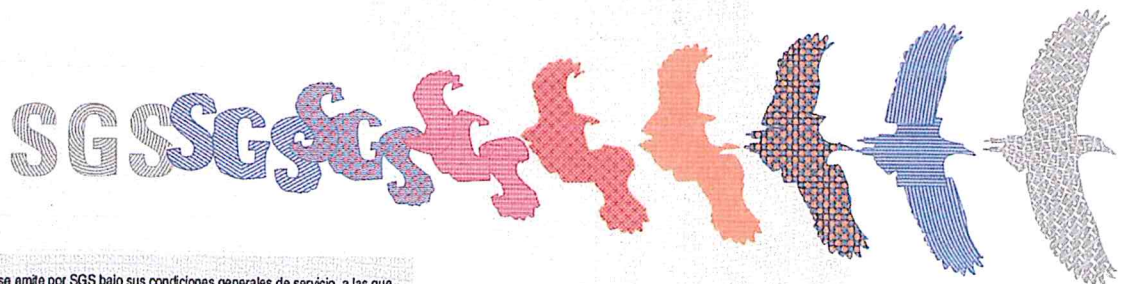
This certificate is valid from
1 February 2013 until 11 January 2016
Issue 2

Autorized by

Eduardo Palú
Certification Manager

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid, España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en <http://www.sgs.com/ev/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.

Certificado ES13/14369



El sistema de gestión de

UNION CASTELLANA DE ALIMENTACION, S.A. UCALSA

Acuartelamiento Santocildes
Ctra. Madrid-Coruña km 276 (24700) Astorga (LEON) - España



ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

SA 8000:2008

Para las siguientes actividades

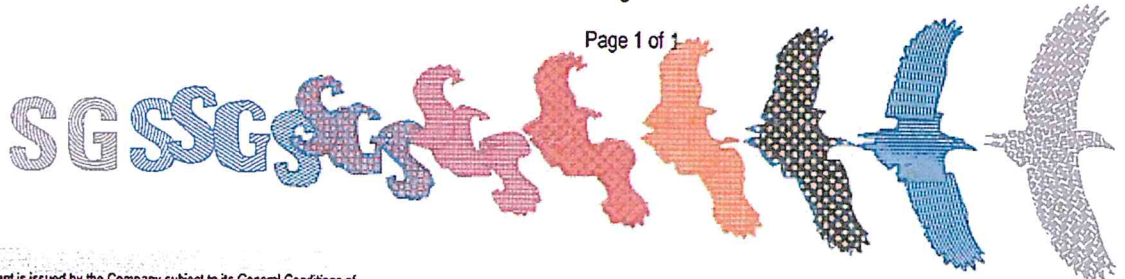
La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes militares

This certificate is valid from 27/06/2013 until 11/06/2016 and
remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Re certification audit due before 11/06/2016.
Issue 1. Certified since 27/06/2013.

Authorised by
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification
Via G. Gozzi, 1/A 20129 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com

Page 1 of 1



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at http://www.sgs.com/clients/certified_clients.htm. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

Certificado nº ES10/8443

El sistema de gestión de



UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

OHSAS 18001:2007

Para las siguientes actividades

La logística, el envasado y la distribución de raciones de subsistencia, para uso civil y militar, incluidas las FFAA españolas. La logística, la manipulación, la venta y la distribución de productos alimenticios y bebidas, droguería, perfumería y bazar para uso civil y militar, incluidas las FFAA españolas. La gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, incluidas las FFAA españolas. La gestión de los servicios de comida a domicilio. La gestión de los servicios de limpieza en centros privados y militares. La gestión de residencias de la tercera edad.

en/desde los siguientes emplazamientos

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta - 28006 Madrid
Avda. Juan Carlos I, 23 - 16400 Tarancón (Cuenca)
Ctra. Madrid-Valencia, km 82 - 16400 Tarancón (Cuenca)

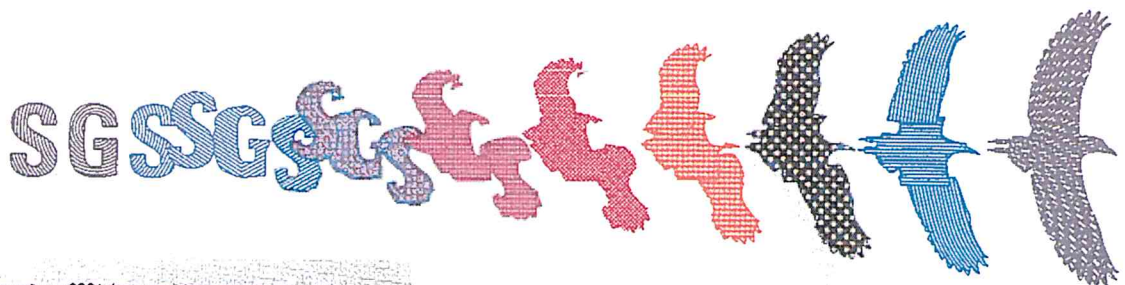
Este certificado es válido desde
26 de julio de 2013 hasta 26 de julio de 2016
Edición 5. Certificado con SGS desde julio de 2010

Autorizado por

Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1



Este documento se emite por SGS bajo sus condiciones generales de servicio, a las que se puede acceder en http://www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. La responsabilidad de SGS queda limitada en los términos establecidos en las citadas condiciones generales que resultan de aplicación a la prestación de sus servicios. La autenticidad de este documento puede ser comprobada en <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. El presente documento no podrá ser alterado ni modificado, ni en su contenido ni en su apariencia. En caso de modificación del mismo, SGS se reserva las acciones legales que estime oportunas para la defensa de sus legítimos intereses.



Certificate ES10/8443

The management system of

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

has been assessed and certified as meeting the requirements of

OHSAS 18001:2007

For the following activities

The logistic, package and distribution of rations of subsistence for civil and military purposes, the Spanish FFAA included. The logistic, manipulation, sale and distribution of alimentary products, drinks, druggery, perfume products and bazaar for civil and military purposes, the Spanish FFAA included. The management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries, Spanish FFAA included. Home delivered meal service management. The management of the cleaning service for buildings both public and military centers. The old age residences management.

in / from the following sites

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta - 28006 Madrid
Avda. Juan Carlos I, 23 – 16400 Tarancón (Cuenca)
Ctra. Madrid-Valencia, km 82 – 16400 Tarancón (Cuenca)

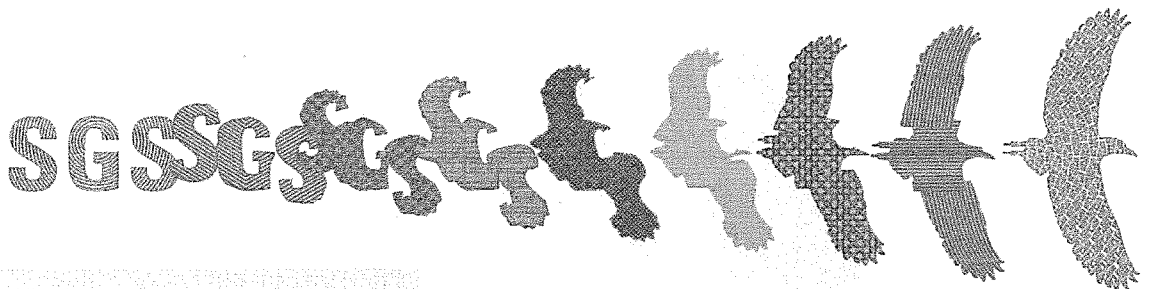
This certificate is valid from
26 July 2013 until 26 July 2016.
Issue 5. Certified with SGS since July 2010.

Authorized by

Certification Management

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 6115 f 34 91 313 6102 www.sgs.com

Página 1 de 1



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional issues established therein. The authenticity of this document may be verified at <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Client-Directories/Certified-Client-Directories.aspx>. Any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

Certificado ES10/8741.00

El sistema de gestión de

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN UCALSA, S.A.

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 14001:2004

Para las siguientes actividades

Logística, manipulación, venta y distribución de productos alimenticios, droguería, perfumería y bazar tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidos buques las F.F.A.A. Españolas. Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares, tanto en territorio nacional como internacional incluidas las F.F.A.A. Españolas. Servicio de comida y ayuda a domicilio. Logística, envasado, venta y distribución de raciones de subsistencia tanto en territorio nacional como internacional, para uso civil y militar incluidas las F.F.A.A. Españolas. Servicio de limpieza de edificios e instalaciones, centros de trabajo y centros sanitarios tanto de titularidad pública como privada.

BASE CAMP ARENA DE HERAT: Gestión del mantenimiento de instalaciones de Climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas. Gestión de la limpieza de zonas comunes y privados, limpieza exterior de campamento, interior de los contenedores y edificios. Gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y Lavandería. Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares

Este certificado es válido desde
26 de septiembre de 2013 hasta 23 de septiembre de 2016.
Edición 3. Certificado con SGS desde julio de 2006.

Este es un certificado multisede.
Los detalles de los emplazamientos adicionales están en la hoja siguiente.

Autorizado por



Dirección de Certificación

SGS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29 28042 Madrid España
t 3491 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 2

**UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN
UCALSA, S.A.**

ISO 14001:2004

Edición 3

Emplazamientos adicionales:

**C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid**

**Avda. Juan Carlos I, nº 23
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Polígono Valencia 2000, Naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**



Certificate ES10/8741.00

The management system of

**UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN
UCALSA, S.A.**

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 14001:2004

For the following activities

The management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries, both in national and international territory, Spanish FFAA included.

The cleaning service for buildings and installations, working and sanitary centres, both public and private foundations.

The logistic, manipulation, sale and distribution of alimentary products, druggery, perfume products and bazar in both national and international territory, for civil and military purpose, ships and the Spanish FFAA included. Home delivered meal service. The logistic, package, sale and distribution of rations of subsistence both in the national and international territory, for civil and military purposes, the Spanish FFAA included.

CAMP ARENA - HEART: The maintenance services management of air conditioners, sewage treatment plant, potable water, electric panels, electric generators, laundry equipments and kitchen equipments. The cleaning service for comun areas, private areas, outside cleaning service in the camp, cleaning service for buildings and installations. The library service management, gym service, post office service management, hairdressing saloon service management, massage service management, internet service management and laundry service management.

The Management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries, both in nacional and international territory.

This certificate is valid from
26 september 2013 until 23 september 2016.
Issue 3. Certified with SGS since July 2006.

This is a multisite certification.
Additional site details are listed on the subsequent page.

Authorised by



Certification Management

SGS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29 28042 Madrid España
t 3491 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Page 1 of 2

**UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN
UCALSA, S.A.**

ISO 14001:2004

Issue 3

Additional sites:

**C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta
28006 Madrid**

**Avda. Juan Carlos I, nº 23
16400 Tarancón (Cuenca)**

**Polígono Valencia 2000, Naves 63-67
46930 Quart de Poblet (Valencia)**



Certificado ES10/8741.01

El sistema de gestión de

UNIÓN CASTELLANA DE ALIMENTACIÓN, UCALSA, S.A. Base Camp Arena de Herat

C / Oquendo, nº 23-4ª planta
28006 Madrid

ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de

ISO 14001:2004

Para las siguientes actividades

Gestión del mantenimiento de instalaciones de Climatización, depuradora, potabilizadora, cuadros eléctricos, grupos electrógenos, equipos de lavandería y cocinas. Gestión de la limpieza de zonas comunes y privados, limpieza exterior de campamento, interior de los contenedores y edificios. Gestión de los servicios de biblioteca, gimnasio, estafeta y paquetería, peluquería, sala de masajes, Internet y Lavandería. Gestión de los servicios de restauración colectiva y catering para clientes civiles y militares

en/desde los siguientes emplazamientos

C / Oquendo, nº 23-4ª planta - 28006 Madrid

Este certificado es válido desde
23 de septiembre de 2013 hasta 23 de septiembre de 2016.

Edición 2. Certificado con SGS desde julio 2008.

Se han emitido varios certificados para este alcance.

El certificado principal es el nº ES10/8741.00.



Autorizado por



Dirección de Certificación

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid, España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Página 1 de 1

Certificate ES10/8741.01

The management system of

**UNIÓN CASTELLANA DE
ALIMENTACIÓN, UCALSA, S.A.**
Base Camp Arena de Herat

C / Oquendo, nº 23-4ª planta
28006 Madrid

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 14001:2004



For the following activities:

The maintenance services management of air conditioners, sewage treatment plant, potable water, electric panels, electric generators, laundry equipments and kitchen equipments. The cleaning service for comun areas, private areas, outside cleaning service in the camp, cleaning service for buildings and installations. The library service management, gym service, post office service management, hairdressing saloon service management, massage service management, internet service management and laundry service management. The Management of the collective restoration and catering for civil customers and militaries, both in nacional and international territory.

in / from the following sites

C / Oquendo, nº 23 - 4ª planta

This certificate is valid from
23 September 2013 until 23 September 2016
Issue 2. Certified with SGS since July 2008.

Multiple certificates have been issued for this scope
The main certificate is numbered. ES10/8741.00



Authorized by

Certification Management

SGS ICS Ibérica, S.A. (Unipersonal) Systems & Services Certification
C/Trespaderne, 29. 28042 Madrid. España.
t 34 91 313 8115 f 34 91 313 8102 www.sgs.com

Page 1 of 1