

# Informe de Progreso Pacto Mundial 2013



**Torcal Innovación y Seguridad, S.L.**

Málaga, a 6 de Noviembre de 2014

H.E. Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General,

Me complace comunicarle que Torcal Innovación y Seguridad S.L, apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de renovar el compromiso, por lo que seguiremos apoyando y desarrollando esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a seguir haciendo del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Torcal Innovación y Seguridad S.L comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Mundial es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (CoP) que describe los esfuerzos de nuestra compañía para implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso anualmente como lo indica la política de CoP del Pacto Mundial.

Atentamente,



Miguel Aldana Muñoz  
Presidente

## **Información general**

Torcal Innovación y Seguridad fue fundada en 1986 por Don Miguel Aldana Muñoz bajo la denominación de Torcal Autoescuelas, razón social que fue modificada en el segundo semestre de 2007 con el fin de adecuarla a la realidad de la empresa en el ámbito de la seguridad vial y atendiendo al espíritu innovador que nos ha caracterizado durante estos años. Su sede principal se encuentra en Calle Lope de Rueda, 35 Puerto de la Torre (Málaga) y nos pueden encontrar en la siguiente página web: [www.torcal.es](http://www.torcal.es)

Hoy podemos decir que Autoescuelas Torcal, cuya actividad se concentra exclusivamente en España, se ha convertido en un Centro de Formación que imparte disciplinas en diversas áreas (no sólo como autoescuela) y que se sirve de las más avanzadas tecnologías para procurar a nuestros alumnos/clientes el mejor servicio. Nuestros Grupos de Interés son los clientes y proveedores debido a la importancia que tienen en nuestro sector. Incorporamos las sugerencias de nuestros Grupos de Interés en la estrategia a seguir y en los procesos de decisión por medio de reuniones mensuales con el equipo destinado a atención al cliente; también recibimos dichas sugerencias por medio de un correo electrónico disponible para tal fin y un buzón de sugerencias situado en cada oficina.

Actualmente nuestra empresa consta de 141 empleados. Nos encontramos certificados en las normas ISO 9001 y 14001. En 2013 bajo el auspicio de la Confederación de Empresas Malagueñas fundamos el Foro de Empresas socialmente responsables de Málaga. Por otra parte, el nivel de ventas/ingresos en el pasado año 2013 fue de 4.110.000 €. No recibimos ninguna ayuda financiera significativa del Gobierno.

Hemos definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso, cuyo alcance abarca a toda la empresa, mediante la documentación realizada en el año 2013. Dicho informe se está difundiendo, con carácter anual, por medio de la aplicación de [Pactomundial.org](http://Pactomundial.org) a la cual nos adherimos el día 2 de Abril de 2012.

Nuestra entidad, actualmente, no tiene proyectos de colaboración ni desarrolla acciones de apoyo en relación a las temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, etc.)

La toma de decisiones y gestión de la implantación de los 10 principios en nuestra empresa, cuyo progreso no lo medimos con indicadores, se realiza conjuntamente entre el departamento de Recursos Humanos y la Dirección de la Empresa.

Por otra parte, en línea con su compromiso con el empleo, la entidad fue autorizada en Diciembre de 2013 con el n° 9900000307 para actuar como Agencia de Colocación de ámbito nacional a través de sus centros y de la plataforma on-line que funciona para dar cobertura a todos los trabajadores desempleados cualquiera que sea su provincia o Comunidad Autónoma de residencia. En los últimos años Torcal se postula como referente, al menos provincial, en cuanto a formación en Logística, Transporte y Seguridad Vial. Como argumento justificativo de liderazgo en este sector formativo aportamos como ejemplo, los siguientes datos:



### Alumnos formados en los últimos tres años en permisos de conducción

PERMISO	Nº ALUMNOS
AM	605
A1, A2, A	2.159
B	12.711
B96	50
BTP	947
C, C1	1.699
EB, EC	898
D	663
<b>TOTAL</b>	<b>19.732</b>

### Alumnos formados en los tres últimos años en CAP

ACCIÓN FORMATIVA	Nº DE ALUMNOS
ALUMNOS FORMADOS EN CAP DE MERCANCIAS Y VIAJEROS	<b>2.943</b>

### Alumnos formados en Conducción Eficiente

Torcal ha impartido desde el año 2007 cursos de conducción eficiente a un total de 28.980 alumnos en la Comunidad Autónoma Andaluza, dirigido a particulares, empresas o instituciones de carácter público dentro de programas de formación incentivada por la Junta de Andalucía (Agencia Andaluza de la Energía). Como segundo ámbito geográfico de actuación en esta materia, Torcal ha estado presente durante varios años en la Comunidad Autónoma de Madrid, en la cual se han formado a 2.794 alumnos. Durante la ejecución se ha dado cobertura a la demanda generada en todas las provincias de las comunidades de Andalucía y Madrid, desplegando un amplio dispositivo de recursos tanto humanos como materiales. Es de destacar, la aportación de sus profesionales más cualificados, quienes han sabido transmitir sus conocimientos sobre conducción y ahorro energético, promoviendo una conducción responsable en todo momento. Todas estas actuaciones de eficiencia energética se desarrollaron en el marco del Plan de Acción de la Estrategia de Ahorro y Eficiencia Energética en España 2008-2012.



### Alumnos formados en transporte de mercancías peligrosas en los últimos tres años

ACCIÓN FORMATIVA	Nº DE ALUMNOS
CURSOS PARA CONDUCTORES DE TRANSPORTE DE MERC. PELIGROSAS POR CARRETERA	<b>1.583</b>



### Alumnos formados en cursos de FPE del Servicio Público de Empleo Estatal

Año	Expediente	Especialidad	Nº alumnos
2012	120160AA Ac 2 Gr 3	Conducción de Vehículos Pesados de Transporte de Mercancías por Carretera	15
	120160AA Ac 2 Gr 4	Conducción de Vehículos Pesados de Transporte de Mercancías por Carretera	15
	120160AA Ac 2 Gr 6	Conducción de Vehículos Pesados de Transporte de Mercancías por Carretera	10
	120160AA Ac 1 Gr 1	Conducción de Autobuses	15
	120160AA Ac 1 Gr 3	Conducción de Autobuses	15
	120155AA Ac 2 Gr 3	Conducción de Vehículos Pesados de Transporte de Mercancías por Carretera	14
	120155AA Ac 2 Gr 4	Conducción de Vehículos Pesados de Transporte de Mercancías por Carretera	14
	120155AA Ac 1 Gr 2	Conducción de Autobuses	15
	120155AA Ac 1 Gr 3	Conducción de Autobuses	15
2013	130986AA Ac 9 Gr 1	Organización del Transporte y la Distribución	15
<b>Total alumnos formados</b>			<b>143</b>

En la actualidad, Torcal forma parte del panorama económico-social de la provincia de Málaga, cerrando el pasado ejercicio con 7.900 alumnos matriculados. Su plantilla la conforman trabajadores altamente cualificados, una flota de más de 100 vehículos y 26 centros repartidos entre la provincia de Málaga y el municipio de Lucena en Córdoba, enclave que consideramos en su día estratégico, y que actualmente, y a pesar de la época de crisis que envuelve a su tejido industrial, consideramos de vital importancia para la recuperación económica y aportación al PIB de la provincia.

Por otro lado como Empresa Socialmente Responsable implicada en su entorno provincial, Torcal desarrolla diversas actividades dirigidas a reducir la siniestralidad en accidentes de tráfico en la población joven con actuaciones como El Programa de Información y Sensibilización de Educación Vial: “La Seguridad Vial es cosa de todos: conciénciate” o las Jornadas de Seguridad Vial en los Colegios.



## Valores añadidos que incorporamos a nuestros servicios de formación

Torcal ha estado y está en la actualidad en vanguardia del sector de la formación aplicando a sus métodos y procedimientos las NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación).

Nuestra metodología de trabajo está orientada al alumno y se apoya en varios pilares:

- El Método AFRONTA: Iniciativa pionera compuesta por un equipo propio de psicólogos que diseña las estrategias necesarias para que nuestros alumnos puedan superar los exámenes teóricos y prácticos, con sesiones de entrenamiento, desarrollo de nuevas habilidades y métodos para evitar los principales errores y dificultades, totalmente gratuitas.
- Material propio y exclusivo: El departamento de contenidos trabaja a diario en la elaboración de material propio y en su actualización, incluyendo las últimas modificaciones en cuanto a la legislación que emana periódicamente de los distintos organismos o administraciones, incluidas las de la Dirección General de Tráfico. Estos trabajos se realizan de forma simultánea en soporte papel (Manuales) y en soporte digital (Dvd y Plataforma On-line).
- Plataforma MOODLE para formación on-line: El objetivo de este servicio es que el alumno disponga de una plataforma que posibilita la interactividad de alumnos, tutores-formadores y recursos situados en distinto lugar, garantizando la absoluta adquisición de conocimientos y resultados de aprendizaje por parte del alumnado, con total disponibilidad horaria.
- Simulador de vuelco: Significa una valiosa aportación de Torcal al campo de la Seguridad Vial y de la concienciación social sobre una conducción responsable. Desde 2007 contamos con un Simulador de Vuelco pionero en España con el objetivo de mostrar a través de la experiencia las consecuencias de no usar los sistemas de seguridad que están a nuestra disposición.

Como continuación del proyecto anterior y buscando siempre la excelencia en la consecución de los objetivos perseguidos se inició a través del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e innovación Tecnológica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, otro proyecto más ambicioso que incluía un componente más dentro del ámbito de la siniestralidad 'el choque'. Comenzó en 2008/2009 en colaboración con el departamento de Máquinas y Motores Térmicos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales (ETSII) y la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la Universidad de Málaga y está en fase de finalización.

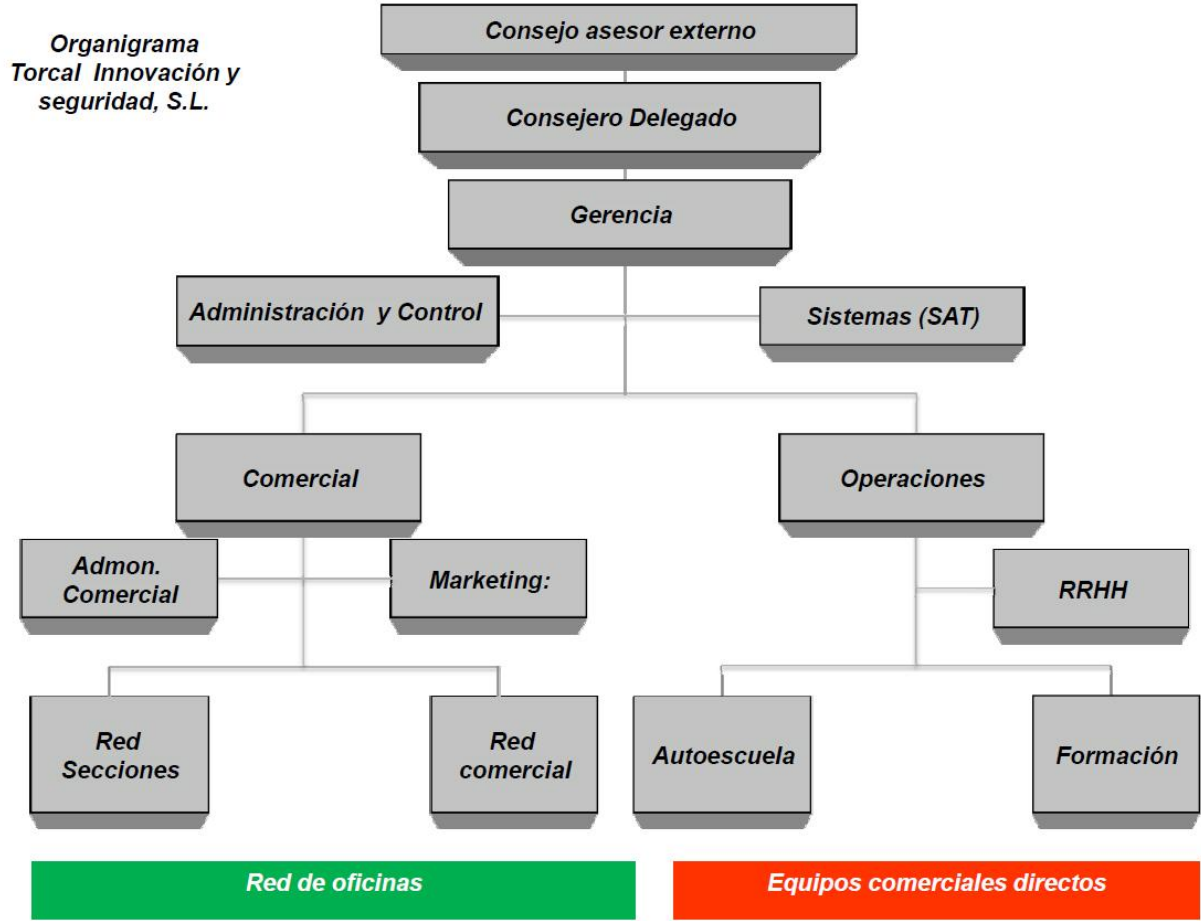
Siendo fieles a nuestras inquietudes y a los compromisos adquiridos con el empleo, Torcal promueve desde hace años la inserción o reinserción de sus alumnos en el mercado laboral a través de una bolsa de trabajo que nuestro equipo gestiona incluyendo acciones informativas y orientativas.

## Nuestros centros formativos

POBLACIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO
MÁLAGA	Avda. Carlos Haya 53	952 27 11 00
MÁLAGA	Lope de Rueda 35 – Puerto de la Torre	952 43 28 49
VVA. DE LA CONCEPCIÓN	Avda. Blas Infante, 58	952 75 30 58
MÁLAGA	Fco. De Molina, 17	952 34 54 84
MÁLAGA	C/ Don Cristián, 14	952 30 55 99
ANTEQUERA	C/ San Agustín, 9	952 70 23 24
ÁLORA	C/ Santa Ana, 27	952 49 61 17
MÁLAGA	C/ Manrique, 15	952 26 27 99
MARBELLA	C/ Severo Ochoa, 8	952 86 86 64
MÁLAGA	Pso. Marítimo Antonio Manchado, 64. Local 11	952 33 12 95
ARROYO DE LA MIEL	Avda. Inmaculada Concepción, 39	952 56 60 40
MÁLAGA	Avda. Plutarco, 75. Local 14	952 30 40 40
ALHAURÍN DE LA TORRE	C/ Téjar, 5	952 42 62 40
ESTACIÓN DE CARTAMA	C/ Blas Infante N° 4	952 42 12 73
MARBELLA	C/ Miraflores, 6. Edif. Torre, 9. Local 2	952 85 85 50
MIJAS	C/ Río de las Pasadas, 65	952 58 55 55
MÁLAGA	Camino del Pato, 2	952 17 72 72
MÁLAGA	C/ Lope de Rueda, 296 Puerto de la Torre	-
CORDOBA	Ronda de la Fuensanta, 10 – Lucena	957 50 25 25
MÁLAGA	C/ Manuel Altolaguirre, 12	952 33 39 46
VELEZ MÁLAGA	Avda. de la Naciones, s/n. Edif. Jacaranda.	952 50 63 63
MÁLAGA	C/ Ayala, 7	952 33 44 77
RINCON DE LA VICTORIA	C/ Limoneros, Edf. Jul - 100 Local C	951 93 60 00
TORREMOLINOS	Avd. Joan Miró, 14	952 38 39 06
MÁLAGA	Calle Grieg. Nave S-3. Módulo 1.	952 17 96 46
MÁLAGA	C/ Junta de los Caminos(Ctra Málaga-Almogía)	-



**Nuestra estructura**



## Principio 1

*“Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”*

Uno de los hitos de Torcal Innovación y Seguridad, consiste en la obtención de un clima laboral favorable y productivo orientado a la motivación del personal, su implicación en todos los procesos de la empresa, su participación en la consecución de los objetivos generales de la empresa y en los suyos individuales, reconociendo su labor individual y de equipo, con un nivel de comunicación óptimo y fluido a todos los niveles de la empresa con el fin de que exista satisfacción laboral de todo el personal.

Para desarrollar planes de recursos humanos coherentes con la política y la nueva estrategia operativa se ha llevado a cabo una reestructuración departamental, haciendo un estudio de cada uno de los puestos de trabajo; teniendo en cuenta no solo la inquietud de la Gerencia, sino de la demanda de los propios trabajadores. Se realizan entrevistas personales con todos los miembros del área de administración de la empresa con el fin de definir conjuntamente las funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos; ya que, para Torcal, la participación del personal en las políticas y estrategias es imprescindible.

Se marcan objetivos para cada uno de los departamentos, lo que conlleva una mayor implicación de todo el personal que forma parte de los mismos, cada responsable de departamento ha de conseguir que todo su grupo trabaje en equipo para conseguir un mismo fin y todos aporten sus ideas para ello. De la consecución o no de estos objetivos van a obtener a final de año más o menos incentivos.

Dentro de las secciones se van a medir trimestralmente, la consecución en mayor o menor grado de captación de clientes, por lo que todo el personal de atención al cliente de una sección debe trabajar en equipo para lograr dichos objetivos. Se premiarán a aquellas secciones que mejor lo hagan.

Para **Torcal Innovación y Seguridad**, es muy importante el desarrollo de sus profesionales, para nosotros la formación continua es útil y necesaria.

La sistemática definida para la mejora continua, es llevada a cabo por todos los grupos de interés de la organización, lo que lleva a conseguir un alto éxito en los resultados.

Torcal Autoescuela cree en tres puntos básicos para conseguir un alto rendimiento por parte del personal, estos son:

- Adecuada remuneración económica
- Potenciar Desarrollo Profesional
- Reconocimiento en el trabajo

Por ello se trabaja para que todo el personal se encuentre satisfecho en estos aspectos.

## **Competencia, toma de decisiones y formación**

Torcal Innovación y Seguridad ha determinado:

- Las funciones y responsabilidades del personal, así como los requisitos de puesto.
- Una sistemática para la detección de las necesidades de formación, cobrando especial importancia la formación y concienciación medioambiental de todo nuestros recursos
- La evaluación de la eficacia de las acciones formativas
- Una comunicación eficaz a su personal de su papel en cada uno de los procesos y de la importancia de su trabajo para la consecución de los objetivos, a través de reuniones, y de los documentos definidos. Además de, sensibilizar al personal sobre las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procedimientos de funcionamiento especificados. Con el fin de mejorar la comunicación interna de la empresa, se ha puesto al servicio de todos un correo interno e Intranet.
- Los registros necesarios asociados a estos requisitos.

### **Objetivo**

Definir el sistema de establecimiento de programas de formación y adiestramiento para asegurar la adecuada cualificación del personal de **Torcal Innovación y Seguridad**.

### **Desarrollo**

Las acciones formativas que aseguran la adecuada formación del personal son detectadas, planificadas y ejecutadas de acuerdo a las actividades generales.

Esta acción formativa se planifica de forma que tengamos un correcto nivel de calidad en la realización de aquellas actividades que afecten a la realización de nuestros procesos por parte del personal.

Además, la formación irá planificada de manera que aquellas personas que tengan relación con la generación de algún impacto medioambiental, tengan una formación y concienciación específica. Se formará al personal en los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados reales o potenciales así como los riesgos asociados con su puesto de trabajo y concienciación ambiental.

Se formará en materia de prevención de riesgos laborales con el fin de prevenir posibles accidentes que se puedan desarrollar en el desempeño de su trabajo. Esta formación es específica y continuada para cada puesto de la Empresa.

Dentro de la formación impartida en **Torcal Innovación y Seguridad** se distinguen:

- Formación Externa: Formación impartida por alguna organización externa a **Torcal Innovación y Seguridad**, aun siendo impartida en sus propias instalaciones. Este tipo de formación precisa de la aprobación de un presupuesto o de la solicitud de un plan de subvención, teniendo que ser debidamente planificada y registrada.
- Formación Interna: Formación impartida por el propio personal de **Torcal Innovación y Seguridad**. Para su impartición no es preciso la aprobación de ningún presupuesto ni solicitud de ninguna subvención aunque sí debe ser planificada y registrada.

Asimismo, dependiendo de los motivos que la originan, se consideran los siguientes tipos de acciones formativas:

- Formación de nuevo personal o por cambio de actividad: Puede estar originada por la incorporación de nuevo personal o bien porque algún empleado fuese a realizar una actividad distinta de la que estaba desarrollando anteriormente. Dentro de esta formación se incluye también la necesaria cuando se adquieren equipos nuevos.
- Formación Continuada: Es aquella que es precisa impartir para el mantenimiento y actualización de formación previamente adquirida necesaria para el desarrollo de las actividades. La formación continua se deriva de la detección de falta de formación por algún Responsable ó Jefe de un departamento de **Torcal Innovación y Seguridad** o bien como petición de formación realizada por el propio personal.

Anualmente se procederá a la realización de formación, para concienciar a aquellas personas cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo, sobre las pautas a seguir ante tales impactos dentro de la empresa.

### **Detección de necesidades**

En las distintas áreas de **Torcal Innovación y Seguridad**., el Responsable de Calidad y Medioambiente, a través de consultas a los distintos responsables, detecta las necesidades de formación de manera que la acción formativa correspondiente pueda ser planificada y ejecutada adecuadamente.

Deberá de tener especial atención en la falta de formación de aquel personal que:

- Tenga responsabilidades en los procesos principales de la empresa, es decir, en los de relación con el cliente y servicio.
- En aquellos procesos que tengan impactos medioambientales significativos.

### **Elaboración y aprobación del plan anual de formación**

Se establece un Plan de Formación anual por parte de los Directivos, Consejo de Dirección y los responsables de área, en el que se establece qué cursos debe recibir cada persona de la organización, definiendo los objetivos que deber tener los cursos, los contenidos que deben incluir, quién lo va a impartir y las fechas aproximadas de impartición.

El Plan Anual de Formación es el documento donde se recoge toda la formación que se tiene prevista impartir al personal de **Torcal Innovación y Seguridad** durante el año en curso.

El Plan Anual de Formación debe ser recogido por el Responsable de Calidad y Medioambiente, aproximadamente durante el primer mes de cada año, donde se haga constar el nombre del curso, los objetivos, la empresa que lo imparte, el número de horas, la modalidad de impartición, la fecha aproximada de impartición, la fecha real de impartición, el número de alumnos, el departamento afectado y la eficacia de la formación. Una vez que el Plan de Formación ha sido elaborado, es enviado a la Dirección para su aprobación.

## **Seguimiento de plan anual de formación**

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente será el responsable de la ejecución, control y actualización del Plan de Formación.

## **Requisitos de cualificación**

El Departamento de Recursos Humanos junto con las personas que estime conveniente, definirá, documentará y actualizará los "Requisitos de puesto de trabajo" correspondientes a los puestos de trabajo existentes en la Empresa. Estos deberán ser aprobados por la Dirección.

## **Instalaciones y entorno de trabajo**

Las instalaciones centrales y red de oficinas de la Empresa contratarán el mantenimiento de las instalaciones e infraestructura más importantes. En las oficinas centrales la responsable del cumplimiento del plan de mantenimiento será la Responsable del área de Operaciones y en la red de oficinas la responsable de cada emplazamiento.

El técnico de operaciones de las oficinas centrales es la encargada de controlar el corrector mantenimiento, inspecciones técnicas y seguros de la flota de la Empresa. Se dispondrán de la evidencias de garantía técnica y cumplimiento de requisitos ambientales de los talleres subcontratados para el mantenimiento de los vehículos.

## **No conformidades**

El objetivo más importante del Sistema Integral es evitar la aparición de elementos defectuosos, pero una vez que estos se han producido, otro objetivo básico es detectarlos con la mayor rapidez posible para separarlos del resto y aplicar el tratamiento corrector adecuado.

Las *No Conformidades* pueden ocasionarse por:

- Fallos en el Sistema de Gestión: Documentación obsoleta, registros incompletos, no seguimiento de los procedimientos.
- Servicios/Productos No Conformes: detectados por cualquier persona de **Torcal Innovación y Seguridad** o por el cliente.

Responsabilidades:

- Dirección: Toma decisiones sobre los casos más importante de No Conformidades.
- Coordinadora de secciones: Coordina la resolución de incidencias detectadas por el teléfono de atención al cliente.
- Responsable de Calidad y Medio Ambiente: Registra las No Conformidades, evaluarla y toma decisiones al respecto, mantiene su registro y hace un seguimiento y cierre de la No Conformidad.
- Personal de Torcal Innovación y Seguridad: Detecta la No Conformidad, comunica su aparición al Responsable de Calidad y Medio Ambiente y aplica la resolución sobre la Acción de Mejora.



Actividades:

- El control de las Acciones de Mejora se basa en la detección e identificación de la No Conformidad, su descripción y análisis, seguido de su tratamiento y verificación y posterior cierre de la misma.

## **Acciones de Mejora**

### Detección e identificación

La persona que detecta la No Conformidad cumplimentará los datos referentes al cliente, o servicio afectado y todas aquellos datos que considere necesario para una correcta identificación de la misma cumplimentando el correspondiente formato de quejas de clientes.

Posteriormente el responsable de Calidad y Medioambiente es el encargado de la recopilación de esta información y procederá a cumplimentar el apartado *Identificación* del formato *Acción de Mejora*; si lo cree conveniente, este formato sólo se cumplimentará en aquellos casos en los que la acción de mejora a llevar a cabo tenga un grado de importancia alto, como por ejemplo las detectadas en el sistema de calidad.

El departamento de calidad y atención al cliente debe cumplimentar el formato *Cuadrante Quejas Externas*. Este cuadrante es más específico para este departamento con el fin de tener un mayor control de las quejas que llegan a este departamento.

### Descripción de la No Conformidad

Tras haber sido identificada la No Conformidad, el Responsable de Calidad y Medioambiente procede a describirla de forma clara y concisa en el apartado *Descripción* del formato *Acción de Mejora*.

### Análisis

Una vez identificada y descrita, el Responsable de Calidad y Medioambiente procede al análisis exhaustivo del problema hasta determinar la causa del mismo asesorado por las personas que considere adecuadas. El resultado de dicho análisis debe reflejarse en el apartado *Análisis* del formato *Acción de Mejora*.

### Tratamiento, verificación y cierre

En función de la naturaleza de la No Conformidad, el Responsable de Calidad y Medioambiente adoptará el tratamiento inmediato más adecuado, de forma que se minimicen los efectos negativos, documentándose el apartado *Tratamiento inmediato* del formato *Acción de Mejora*; para ello podrá solicitar la participación del personal que considere necesario. Puede suceder que, por las características de la No Conformidad no se podrá adoptar una acción inmediata, por lo que esta situación se indicará en el apartado correspondiente. Una vez verificado y realizado el tratamiento adecuado se procede al cierre de la Acción de Mejora.

## **Política de Calidad y Medio Ambiente**

### **Misión**

Proporcionar y transmitir a nuestros clientes (alumnos, conductores y profesionales) los conocimientos y la formación necesaria que les permita desarrollar aptitudes para superar con garantía de éxito las distintas pruebas a las que deba someterse, y que los conocimientos adquiridos le leven a adoptar actitudes positivas y civilizadas frente a los retos que exige la sociedad actual, procurando que esto le reporte un mejor posicionamiento persona, laboral, familiar y social.

### **Visión**

Constituir una gran infraestructura para dar servicio a toda la demanda, que el sector de las comunicaciones viales pueda demandar, con el fin de facilitar a las personas los conocimientos y formación necesaria para integrarse en este sector con una visión real y positiva del mismo.

### **Valores**

Proporcionar a nuestros clientes el servicio que nos demanda con la mejor profesionalización posible procurando su satisfacción total, la satisfacción de todo el personal de la organización y de la sociedad en general.

Es política de Torcal Innovación y Seguridad, S.L. asegurar el máximo nivel de satisfacción de sus clientes y la mejora continua mediante el cumplimiento de sus requisitos legales y reglamentarios, los convenidos con el cliente y los establecidos por nuestro Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. La actuación de la empresa siempre ha estado primada por el interés de nuestros alumnos, por lo que bajo esta premisa, el compromiso hacia una mayor satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente siempre han sido elementos esenciales en todas nuestras actuaciones.

Para ello, la Alta Dirección de Torcal Innovación y Seguridad, S.L. establece y realiza un seguimiento de objetivos que mejoren la Calidad y la protección del Medio Ambiente, desarrollo en el que participarán todos los estamentos y profesionales de la Organización.

Para llevar a la práctica todos estos compromisos la Dirección de Torcal Innovación y Seguridad, S.L. se compromete a:

- Crea un clima favorable de promoción del Sistema Integrado de gestión en el seno de la empresa, formando, concienciando ambientalmente y motivando al personal, así como fomentando el trabajo en equipo, que permita el desarrollo profesional y personal de todos sus miembros.
- Establecer, mantener y revisar periódicamente el Sistema de gestión Integral a través de Auditorías Internas de Calidad y Medio Ambiente.

La Política Integrada de Torcal Innovación y Seguridad, S.L. se inspira en estos principios básicos:

- Nuestra misión principal y objetivo prioritario es conseguir de manera continua satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Trabajamos en la prevención de las No Conformidades, dando siempre una respuesta rápida y constructiva ante cualquier perjuicio al cliente.
- La puntualidad, honestidad, seriedad y formalidad son nuestros pilares básicos de funcionamiento.
- Tratar al alumno o cliente con la máxima corrección, educación y amabilidad para poder exigirles lo mismo.
- Procurar la satisfacción total de todos los componentes de la empresa, viendo el conjunto como un círculo donde todos luchemos por un mismo fin, o hacia un mismo centro. Fomentar el compartir para aprender, y compartir para crecer.
- Potenciar la fidelización de los clientes, ofreciendo mejores servicios y ofertas.
- Mejorar las instalaciones para garantizar a los clientes un mejor servicio y aumentar la comodidad durante su estancia.
- Adaptación a las nuevas tecnologías, con el objetivo de garantizar un mejor aprendizaje.
- Dotar a la empresa de los recursos humanos y técnicos necesarios, para asegurar la calidad en la prestación de nuestro servicio.
- Fomentar entre nuestros trabajadores aquellas habilidades que les permitan asumir responsabilidades de la propia empresa.
- Tener un crecimiento real y sostenido, así como revisar periódicamente nuestra Política Integrada y los objetivos establecidos, basados en la optimización y la mejora continua.
- Evaluar y minimizar todos los impactos ambientales derivados de nuestras actividades, actuando sobre ellos de manera eficiente.
- Cumplir con la legislación y la reglamentación que aplica a nuestra actividad.
- Fomentar la minimización de consumos energéticos, así como el control de las emisiones atmosféricas producidas por nuestros vehículos, incentivando la prevención de la contaminación que se pueda producir derivada de nuestras actividades.
- Gestionar adecuadamente los residuos producidos por nuestra actividad, así como el control de residuos generados en nuestra flota de vehículos por talleres autorizados.

### **Evaluación y planificación de la actividad preventiva**

La revisión se lleva a cabo con carácter anual por medio de una empresa externa: *Prevesalud*. Dicha empresa es un centro especializado en prevención de riesgos laborales acreditado por la Dirección General de Tráfico y Seguridad Social por Resolución de 6 de Julio de 2001 y con Número de Expediente SP-86/01-SC.

### **Planificación del centro de trabajo (Acciones concretas)**

- Se evitara los deslumbramientos directos producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia. En los lugares donde se use ordenador, las ventanas deben disponer de cortinas y otro medio de tamizar la luz, para que el uso del ordenador se haga sin riesgo para la vista del trabajador.
- Los lugares de trabajo, o parte de los mismos, en los que un fallo de alumbrado normal suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores dispondrán de un alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad.
- La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella. En la zona de los altillos se debe contar con la luz adecuada que permita el acceso a los mismos sin riesgo.
- El cuadro eléctrico dispondrá de tapa, la cual permanecerá cerrada. Se debe indicar el riesgo eléctrico mediante una señal.
- Los cables no deben discurrir por pasillo o zonas de paso. Los cables se deben agrupar y discurrir a través de canaletas o regletas. No se debe sobrecargar las instalaciones superponiendo aparatos mediante el uso de multiplicadores de la electricidad.
- Todo lugar de trabajo deberá disponer, como mínimo, de un botiquín portátil que contenga desinfectantes y antisépticos autorizados, gases estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables.
- El material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.
- El material y locales de primeros auxilios deberán estar claramente señalizados.
- Los extintores se colgarán de la pared a una altura máxima de 1,70 m su parte superior del suelo.
- La posición del extintor debe indicarse mediante una señal en forma de panel.
- Los extintores deben revisarse anualmente por una empresa autorizada.
- Las vías y salidas específicas de evacuación deberán señalizarse conforme a lo establecido en el Real Decreto 485/1997, de 14 de Abril.
- Los equipos de protección individual deberán utilizarse cuando existan riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores que no hayan podido evitarse o limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas, métodos o procedimientos de organización del trabajo. Los profesores de la pista de prácticas deberán usar chalecos reflectantes.
- En caso de incorporarse un trabajador nuevo a la plantilla, la empresa deberá avisar a *Prevesalud* para que sea impartida la correspondiente formación al trabajador.
- El empresario deberá garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.
- El empresario garantizará a los trabajadores a su servicio la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo. En caso de incorporarse algún trabajador nuevo a la plantilla, la empresa deberá avisar a *Prevesalud* para concertar una cita y realizar el reconocimiento médico pertinente.

## **Planificación de puestos de trabajo (Acciones concretas)**

### Profesor de teórica

- No forzar la intensidad de la voz.
- Respirar correctamente.
- Evitar el tabaco que provoca una irritación inmediata de las mucosas.
- No exponerse a factores irritantes de las cuerdas vocales como el alcohol, ambientes secos y calientes y cambios bruscos de temperatura.
- Introducir pausas en silencio cuando se haya forzado mucho la voz.
- No hablar mientras se escribe en la pizarra, ya que el sonido pierde intensidad e involuntariamente se eleva el volumen, produciendo cansancio vocal.

### Profesor de prácticas

- El trabajador no debe pasar más de una hora sentado. Transcurrido este tiempo debe levantarse y caminar unos minutos. Esta operación puede realizarse en el intervalo en que se suelta a un alumno y se recoge al siguiente.

### Personal de atención al público

- El mobiliario debe ser ergonómico.
- La silla tendrá 5 patas con ruedas, será regulable en altura e inclinación y contará con reposabrazos cortos.
- Se debe utilizar toda la superficie del asiento. No sentarse sobre una pierna o con las piernas cruzadas. Apoyar la espalda en el respaldo.
- La mesa tendrá espacio suficiente entre el teclado y el borde de la mesa para que se puedan apoyar los antebrazos. Tendrá las dimensiones suficientes para desarrollar el trabajo con comodidad.
- Se proporcionará un reposapiés a aquellos trabajadores que lo soliciten.
- Apoyar los antebrazos al teclear.
- Intentar girar sobre la silla sin realizar movimientos bruscos del tronco y no forzar la posición para alcanzar los objetos distantes.
- De utilizar portacopias, estos no deben ocasionar posturas incorrectas. Su ubicación a la altura de la pantalla evita movimientos perjudiciales del cuello en sentido vertical.
- No sujetar el auricular del teléfono con el hombro. Colocar auriculares si se habla frecuentemente por teléfono.
- Alternar la posición de trabajo del pie y sentado.
- El personal realizará unas pausas de trabajo adecuadas y reguladas. Para PVD se recomiendan 10 min por cada 90 min.



### Personal comercial

- No permanecer mucho tiempo al volante, ya que la postura sentada mantenida durante mucho tiempo puede generar problemas de circulación así como trastornos musculoesqueléticos. En caso de tener que recorrer distancias largas, alternar los periodos de conducción con pequeños periodos de descanso.

### **Planificación de maquinaria (Acciones concretas)**

#### Ordenador (PVD)

- Respetar las instrucciones del fabricante.

#### Impresora

- Respetar las instrucciones del fabricante.

#### Fotocopiadora

- Respetar las instrucciones del fabricante.

#### Destructor de papel

- Respetar las instrucciones del fabricante.

#### Herramientas manuales

- Respetar las instrucciones del fabricante.

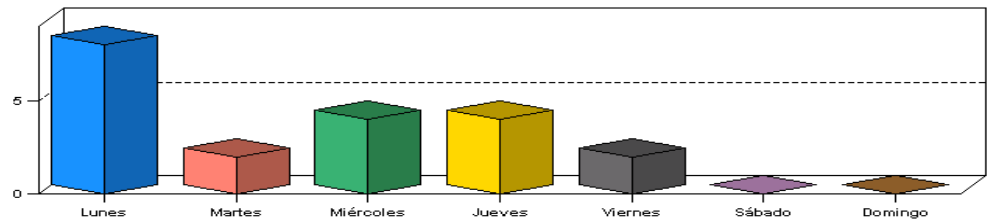
#### Vehículo

- Respetar las instrucciones del fabricante.

## Relación 2013-2014 de bajas laborales

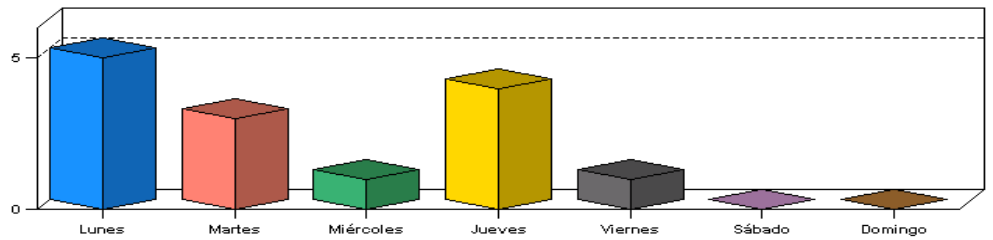
**2013**

Relación entre bajas y días de la semana



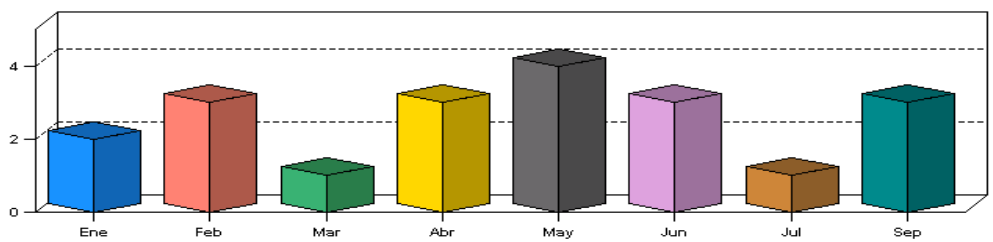
**2014**

Relación entre bajas y días de la semana



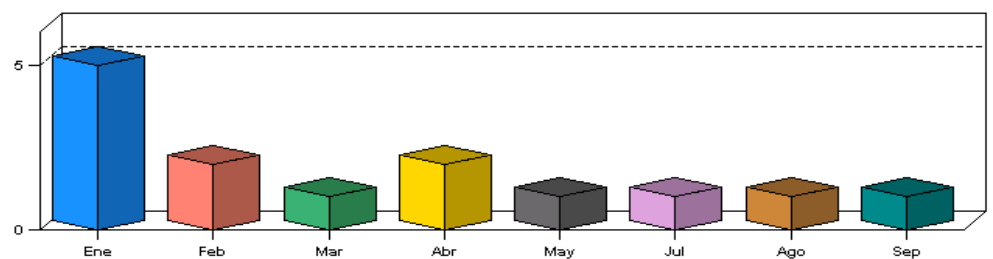
**2013**

Relación entre bajas y meses del año



**2014**

Relación entre bajas y meses del año



## Principio 2

*“Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.”*

### Objetivo

Este documento describe las actividades para la selección, la evaluación y el control de los productos comprados y de los proveedores de **Torcal Innovación y Seguridad**.

### Desarrollo

#### Responsabilidades

##### Gerencia

- Detecta las necesidades de compras de vehículos y material
- Revisa y Aprueba los pedidos de compras de vehículos y material
- Revisa el listado de proveedores homologados. Asesora al Departamento de Operaciones en la elección de un proveedor.

##### Responsable de Operaciones

- Será el responsable de realizar el trámite de las ofertas y/o pedidos para las compras de productos que influyen en la calidad de los servicios de **Torcal Innovación y Seguridad**
- Mantiene actualizada la lista de proveedores de acuerdo a los criterios establecidos de cualificación.

#### Actividades de suministros y compras

##### Solicitud de ofertas a proveedores

En caso necesario, se enviará a los proveedores toda la información necesaria (vía fax, mail, o catálogo) para la completa definición de la compra. Esta información se habrá generado ya en la fase de Pedido por el peticionario de la compra y puede ser completada con otros datos que se juzguen necesarios, tales como plazo y condiciones de la entrega.

Además de los datos económicos del producto sobre el que se solicita la oferta, podrá solicitarse a los proveedores otra información adicional.

##### Pedido a proveedores

Se seleccionará la oferta más favorable. Para hacer esto se tiene en cuenta tanto las condiciones de las mismas como el grado de confianza que tengamos en los distintos proveedores.

Todos los pedidos de material pasarán a través del programa AMANDA con el cual se gestiona todo el stock de la Empresa.

Se realizará a través del programa AMANDA una hoja de pedido o directamente un albarán, según considere oportuno el responsable. En dicha hoja aparece en nombre del proveedor, el número de\_pedido, la fecha de realización, el código interno de producto, la descripción del mismo y la cantidad deseada.

De forma general, se establece una fecha límite de 15 días hábiles desde la fecha prevista de entrega para la recepción de los pedidos. En el caso de una fecha distinta, se anotará en el apartado de observaciones de la ficha de proveedores del programa AMANDA. En caso de ser necesario, se podrá generar una acción correctora por la gravedad de la demora o por la reiteración de pequeñas demoras, según el procedimiento **PGI Mejoras**.

En el caso de los pedidos a los transportistas o empresas de mensajería, el pedido se podrá realizar en los formatos propios de cada proveedor, en los cuales se detallará el servicio que se solicita con sus características de destino, contenido, fecha retirada y firma.

### **Verificación del producto comprado**

Para verificar que el producto cumple las especificaciones, se establecen las siguientes actividades:

- Comprobación del producto con el albarán y / o la hoja de Pedido: tipo de producto, número de bultos
  - La entrega de mercancía se sella el albarán, donde especifica recibido pero no revisado
- La comprobación de la mercancía se lleva a cabo después de su recepción.

### **Actividades de cualificación de proveedores**

#### Lista de proveedores cualificados

Como herramienta de identificación de los proveedores y de su capacidad de suministrar los productos requeridos, existe una **Lista de Proveedores Cualificados**.

#### Criterios de cualificación

A continuación se exponen los criterios de cualificación que pueden ser aplicados con carácter general para la evaluación de los proveedores. Para este criterio se podrán requerir los documentos o cualificaciones adecuadas que justifiquen estos puntos.

#### *Criterios integrales:*

- **Historial de Suministro:** Aquellos proveedores que han realizado servicios en el pasado con resultados satisfactorios y sin ningún tipo de perjuicio medioambiental reconocido.
- **Calidad del producto/servicio:** Puntualidad en las entregas, condiciones de las entregas, sin incidencias en el producto, etc.
- **Atención al Cliente:** Durante la prestación y posteriormente: reclamaciones, garantías ofrecidas, servicio posventa, etc.
- **Recursos y Experiencia:** Cualificación del personal, servicios técnicos especializados, y experiencia en el sector.
- **Fabricante:** Aquellos proveedores únicos en su servicio/producto.

- **Sistema de Gestión Integral:** Aquellos proveedores / suministradores que cuenten con un sistema de Gestión de la Calidad y un Sistema de Gestión Medioambiental certificados.

*Criterios de calidad:*

- **Forma de pago:** Aquellos proveedores que facilitan unas condiciones de pago favorables a la empresa.
- **Proximidad:** Aquellos proveedores cuya cercanía al lugar donde deben prestar su servicio suponga una facilidad.
- **Disponibilidad** Atención fuera de horarios.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Aquellos proveedores/suministradores que cuenten con un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.

*Criterios medioambientales:*

- **Sistema de Gestión Medioambiental:** Aquellos proveedores/suministradores que cuenten con un sistema de Gestión Medioambiental certificado.
- **Punto Verde:** Aquellos proveedores/suministradores que cuenten con un sistema de reciclado de envases y embalajes.
- **Calidad hacia el Medio Ambiente:** predisposición de la empresa ha realizar acciones acordes con la política medioambiental.

Cualificación de los proveedores

La cualificación consiste en asignar puntuaciones del 1 al 4 siendo 4 el valor más favorable. Para que un proveedor se considere homologado deberá sumar una puntuación total mínima de 25 puntos. Los proveedores que por su carácter de únicos no necesitan cumplir requisitos adicionales.

Criterios	Cumple de excelente	Cumple de forma aceptable	Necesita mejorar	No cumple
Historial de Suministro	4	3	2	1
Calidad del producto/servicio	4	3	2	1
Atención al Cliente	4	3	2	1
Recursos y Experiencia	4	3	2	1
Fabricante	4	3	2	1
Sistema de Gestión Integral	4	3	2	1
Forma de pago	4	3	2	1



Proximidad	4	3	2	1
Disponibilidad	4	3	2	1
Sistema de Gestión de la Calidad	4	3	2	1
Sistema de Medioambiental	4	3	2	1
Punto Verde	4	3	2	1
Calidad hacia el Medio Ambiente	4	3	2	1

A aquellos proveedores que, por carecer de histórico, o de referencias de mercado, no se les puedan aplicar los criterios anteriormente definidos, se les podrá incluir en la lista de proveedores cualificados en estado de **prueba**, antes de pasar a su cualificación definitiva, indicándolo en la lista.

A los tres meses de ser incluidos en la lista en este estado o a los dos servicios prestados, se les aplicarán los criterios de cualificación pasando a ser incluidos o excluidos, en cada caso, de la lista.

El Responsable de Operaciones junto con el técnico en calidad y medioambiente, será el responsable de la homologación de proveedores, pudiendo contar para ello con la colaboración del personal que estime necesario.

*Nota: En casos que, se deban realizar compras urgentes de material diverso podrá realizarse el pedido a proveedores no homologados, debido a la importancia y urgencia de dicho producto o servicio.*

### **Actividades de seguimiento de proveedores**

#### Ficha de proveedor

El responsable mantiene actualizada una ficha clasificada por proveedor en el programa AMANDA. En ella se anotarán las incidencias relacionadas con dicho proveedor, conteniendo referencia a los pedidos afectados.

#### Seguimiento

Debido a que tenemos calidad concertada con más del 90% de nuestros proveedores los cuales colaboran con la Empresa durante años, se volverán a evaluar los mismos cuando se registren más de tres incidencias anuales.

Si durante la evaluación de los proveedores se detectase una No Conformidad, se procederá a la apertura de un *Acción de Mejora* de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, informándose de ello al proveedor.

La sucesiva aparición de No Conformidades en los productos, equipos o servicios puede iniciar una evaluación no planificada de forma que si no se superase los requisitos de homologación ésta fuese retirada.

### **Principio 3**

*“Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.”*

#### **Objetivo**

Establecer, evaluar y mantener los requisitos legales que en materia de calidad, medio ambiente, autoescuela y todas las actividades o servicios desarrollados en la empresa que deben de estar reguladas por legislación y que le son aplicables a **Torcal Innovación y Seguridad**.

#### **Descripción**

##### Identificación de los requisitos legales

Una vez identificadas las variables ambientales que influyen en las actividades y servicios desarrollados en la empresa, debemos comprobar que lo hacen en el contexto de la legislación vigente.

La legislación ambiental a cubrir se extiende a diversos niveles:

Legislación Comunitaria: Se recopilará a través del D.O.C.E. e internet.

Legislación Estatal: Se recopilará a través del B.O.E. e internet.

Legislación Autonómica: Se recopilará a través del B.O.J.A. e internet.

Legislación Local: Se recopilará a través del B.O.P. e internet.

La legislación aplicable a las actividades de la empresa será recopilada y registrada utilizando el formato *Listado de Documentación externa y Legislación Aplicable*.

##### Utilización de otras fuentes

Para la recopilación de la legislación ambiental tenemos que apoyarnos en organismos y empresas que nos proporcionen la documentación actualizada para remitirnos a ello cuando sea necesario.

**Torcal Innovación y Seguridad** está suscrito a un portal de Internet ([www.ecosmep.com](http://www.ecosmep.com)) donde periódicamente se pueden consultar las actualizaciones que en materia de mercancías peligrosas se han producido.

Así mismo, **Torcal Innovación y Seguridad**, pertenece a FORMMASTER y ECT asociaciones de autoescuelas que remiten las actualizaciones de la legislación pertinente a la actividad de la empresa de forma periódica

#### Identificación de textos no legales

**Torcal Innovación y Seguridad** identificará textos no legales cuando la empresa se adhiera a cualquier compromiso ambiental no legal; en tal caso se procederá al registro en un formato nuevo y llevará el control de su aplicación.

#### Verificación de requisitos legales ambientales

La actualización y verificación del cumplimiento de los requisitos legales se realizará con una periodicidad trimestral.

### **Principio 4**

*“Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.”*

En nuestra entidad el trabajo no existe trabajo forzoso, no lo consideramos un factor de riesgo. Nuestra actividad principal es la formación.

Si tenemos situaciones en la que es necesario implantar medidas de conciliación debido a que la mayor parte de la plantilla son mujeres.

Nuestra empresa se rige por un convenio colectivo que determina de forma concreta una política clara y por escrito donde se determinan las horas de trabajo establecidas, la remuneración de los trabajadores y sus beneficios sociales.

El departamento de RRHH se encarga junto con la dirección de la empresa del control y seguimientos de estos factores.

### **Principio 5**

*“Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”*

El trabajo infantil no es un factor de riesgo en nuestra entidad. No contamos con ninguna acción concreta ya que la ética de la empresa no se encuentra el trabajo infantil.

## Principio 6

*“Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.”*

### Introducción

La desigualdad es sin duda, el hecho universal que más ha afectado a nuestra evolución, por ello, la lucha por la igualdad ha sido siempre un motor de cambio. La discriminación hacia la mujer se ha basado en el monopolio del poder, en todas sus formas (económico, político, social, militar, cultural, religioso, etc.), por parte de los hombres, y recibe el nombre de Patriarcado.

En este sistema se basan los estereotipos de género, que son un conjunto de cualidades y características psicológicas y físicas que una sociedad asigna a hombres y mujeres, son como etiquetas que nos ponen al nacer, como por ejemplo: “las chicas son más sensibles que los chicos; los chicos son más duros que las chicas”. A raíz de estos estereotipos las personas, comienzan a desempeñar tareas y funciones, así como comportamientos, acordes con estos estereotipos.

Es lo que denominamos roles de género; por ejemplo “nos parece sorprendente que un hombre coja un permiso laboral, para cuidar a su criatura recién nacida en vez de la mujer”. Todo ello hace que las expectativas de futuro de las personas, es decir los planes de vida a nivel profesional, sentimental, económico..., se vean determinados por los modelos que nos imponen, desde antes del nacimiento, y no por lo que seríamos capaces o muchas veces deseáramos.

Esta cultura patriarcal, lleva arraigada en nuestra sociedad prácticamente desde que existe el ser humano; y no fue hasta la época de la Ilustración (s. XVIII), y especialmente con la “Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano” (1.789), donde se dejó fuera de la Ciudadanía a más de la mitad de la población, cuando se prendió la mecha de la reivindicación por la Igualdad de género.

A partir de entonces ha sido una constante entre las voces de muchas mujeres, la demanda de su condición de ciudadanía equiparable a la que “naturalmente” se había otorgado a la otra parte de la sociedad, a los hombres. Muchas mujeres han ido consiguiendo, sobre todo a lo largo del siglo XX, el reconocimiento como ciudadanas individuales, con capacidad de votar, de presentarse a cargos públicos, de acceder a un empleo remunerado, incluso con capacidad de ser propietarias y administrar sus pertenencias; sin embargo, y a pesar de estos avances, el derecho propio de las mujeres a existir y a dirigir sus vidas, todavía hoy se encuentra con fuertes resistencias. Un ejemplo de esta situación es la reivindicación por el derecho al voto. En España este derecho se consiguió por primera vez en 1931. Las mujeres de otros países alcanzaron este derecho en distintos momentos:

Países	Año
Nueva Zelanda	1893
Australia	1901
Noruega	1913
Rusia	1917
Alemania	1918
Estados Unidos	1920
España	1931
Francia	1945
China	1947
Israel	1948
Japón	1950
Suiza	1971

La participación económica de las mujeres es esencial, no sólo por razones de equidad e igualdad, sino por cuestiones estratégicas. Los países que no utilizan el talento de la mitad de su población realizan una asignación de recursos poco eficientes, crecen menos y ponen en riesgo su competitividad.

Desde hace más de 35 años se llevan celebrando en el seno de Naciones Unidas, Conferencias Mundiales sobre la mujer (1972 en México, 1980 en Copenhague, 1985 Nairobi, 1995 en Pekín); que han contribuido a situar la causa de la igualdad entre géneros en el mismo centro de las políticas mundiales.

La Plataforma de Acción que se aprobó en Beijing supuso un punto y aparte para el adelanto de la mujer en el siglo XXI, ya que los gobiernos se comprometían a incluir de manera efectiva una dimensión de género en todas sus instituciones, políticas y adopción de decisiones (Transversalidad de Género). Se establecieron 12 esferas de especial preocupación que requerían la adopción de medidas por parte de los Estados Miembros y la comunidad internacional: la mujer y la pobreza, educación, violencia contra la mujer etc....; siendo precisamente una de ellas la mujer y la economía. Proponiéndose la adopción de medidas e iniciativas adicionales para promover la potenciación económica de la mujer, incluida la incorporación de una perspectiva de género en todas las políticas y programas económicos.

A partir de los compromisos que se adoptaron, los gobiernos de los distintos países, a nivel internacional y europeo, comenzaron a desarrollar políticas relativas a la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. De esta forma se llevaron a cabo iniciativas tanto a nivel europeo y nacional como autonómico.



Haciéndonos eco de estas líneas de actuación, en nuestro país se aprobó la Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que se ha convertido en el marco de desarrollo del principio de igualdad. El objetivo que se pretende con esta ley es:

“Hacer efectivo el derecho de igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres en particular mediante la eliminación de la discriminación de la mujer, sea cual fuere su circunstancia o condición, en cualquiera de los ámbitos de la vida y singularmente en las esferas política, civil, laboral, económica, social y cultural”.

Centrándonos ahora en nuestra comunidad autónoma y haciendo uso de las competencias que en materia de igualdad de género tiene, se ha desarrollado la Ley 12/2007 de 26 de Noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

El objetivo principal de esta ley es “garantizar la interrelación de los poderes públicos en todos los ámbitos, en el cumplimiento de la transversalidad como instrumento imprescindible para el ejercicio de las competencias autonómicas en materia de género”. Es en el Título II de esta ley donde se establecen las medidas para promover la igualdad de género en materias de: igualdad en la educación; de la igualdad en el empleo; conciliación de la vida laboral, familiar y personal; políticas de promoción y protección de la salud de bienestar social; políticas de promoción y atención a las mujeres; participación social, política y económica e imagen y medios de comunicación.

En el sector empresarial las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres. Algunas de las novedades de esta ley en el ámbito empresarial son:

- Se crea el distintivo empresarial en materia de igualdad.
- Se establecen medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.
- Se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y el fomento de una mayor corresponsabilidad ente mujeres y hombres en el reparto de las obligaciones familiares.
- Se crea el permiso de paternidad autónomo y su correspondiente prestación económica.
- Se crea una nueva prestación por maternidad por parto de 42 días de duración para las trabajadoras que no tienen cotización suficiente. Se mejora la prestación económica por riesgo durante el embarazo.
- Se protege el riesgo durante la lactancia, con la correspondiente prestación económica.
- Se regulan los Planes de Igualdad en las empresas y su negociación en los convenios colectivos.

Con respecto a esta última medida la ley estatal especifica el deber de negociar Planes de igualdad en las empresas de más de doscientos cincuenta trabajadores o trabajadoras, así mismo, se explica su implantación de forma voluntaria en las pequeñas y medianas empresas. Las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres.

Los planes de igualdad de las empresas son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

Los Planes de Igualdad de las empresas deben tener unos contenidos mínimos, tal y como dice la Ley 12/2007 de 26 de Noviembre; por lo que las medidas que se contemplan van dirigidas fundamentalmente a las siguientes materias: acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.



En *Torcal Innovación y Seguridad* nos sentimos comprometidos con nuestro entorno social y medioambiental, y así se manifiesta tanto por nuestra distinción por el I Premio a la empresa socialmente responsable, como por tener presente como valor corporativo para todas nuestras actividades y plantilla, la Responsabilidad Social Corporativa.

Así mismo tenemos implantado el Sistema de Gestión Integral, que se basa en los siguientes ejes prioritarios y que nos han sido reconocidos por los respectivos premios y certificados:



La Dirección General de nuestra empresa tiene un claro compromiso con la implantación y mejora de este Sistema de Gestión Integral; por lo que entiende y transmite a la plantilla la importancia clave, que tiene el valorar de forma igualitaria la aportación y el trabajo tanto de mujeres como de hombres, así como el respeto y la igualdad de trato entre las personas. Tal y como queda plasmado en el compromiso firmado de la Dirección.

Desde nuestra empresa entendemos que para conseguir un trabajo de calidad, es necesario tener como pilares centrales: la satisfacción del cliente y la de nuestros/as trabajadores/as. El factor humano es la esencia de todos los procesos que se llevan a cabo en nuestra organización y es lo que da un valor añadido a nuestros servicios. Por ello evaluamos mediante encuestas, el clima laboral de nuestra organización, preguntando sobre aspectos como: Dirección, Responsables de oficina, Departamento de RRHH, Igualdad en el trabajo etc.

En nuestro afán por conseguir la mejora continua, se llevan a cabo de forma periódica, auditorías internas para comprobar cómo se están llevando a cabo todos los procesos y procedimientos, y si se están cumpliendo los objetivos marcados.

Después del análisis cuantitativo de la plantilla de *Torcal Innovación y Seguridad S.L.*, las conclusiones a las que hemos llegado son las siguientes:

La proporción de trabajadores y trabajadoras en nuestra empresa es de un 42,08 % de hombres frente a un 57,91 % de mujeres, por lo que más de la mitad de la plantilla son de sexo femenino. Lo cual manifiesta la necesidad de llevar a cabo acciones positivas que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

**Plantilla desagregada por sexos**

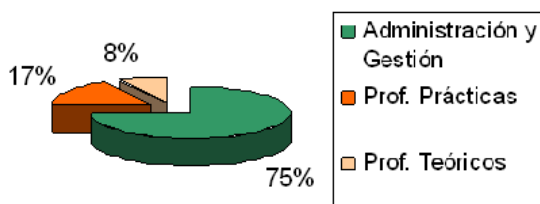


Haciendo un análisis de la plantilla según Perfiles Profesionales, podemos afirmar que tanto en Administración y Gestión, como con el Profesorado de Práctica, existe disparidad entre el número de mujeres y el número de hombres. En el perfil profesional de Administración y Gestión, la Brecha de Género<sup>1</sup> es de 78,64 %, al ser positiva, quiere decir que la tasa de mujeres es mayor que la de los hombres; mientras que la brecha de Género con respecto al Profesorado de Prácticas es negativa (-53,53%) lo cual muestra como la diferencia es a favor de los hombres.

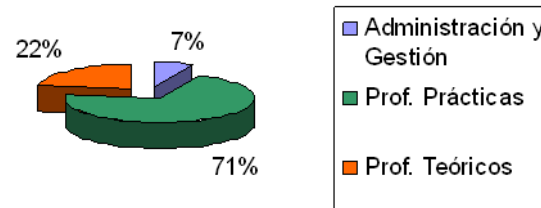
Esta desigualdad puede explicarse por las elecciones profesionales sesgadas por género, el hándicap de que las mujeres “prefieren” ocupaciones administrativas, se relaciona precisamente con los estereotipos femeninos más tradicionales: pasividad, monotonía, no creatividad, emocionales, reprimidas, etc.

Así mismo la diferente proporción entre hombres y mujeres con respecto al profesorado de Prácticas, es justamente por los roles típicos masculinos: actividad, habilidades manuales, capacidad de adaptación, destreza, individualistas, racionales etc....

**Plan de igualdad: Mujeres en la empresa**



**Plan de igualdad: Hombres en la empresa**



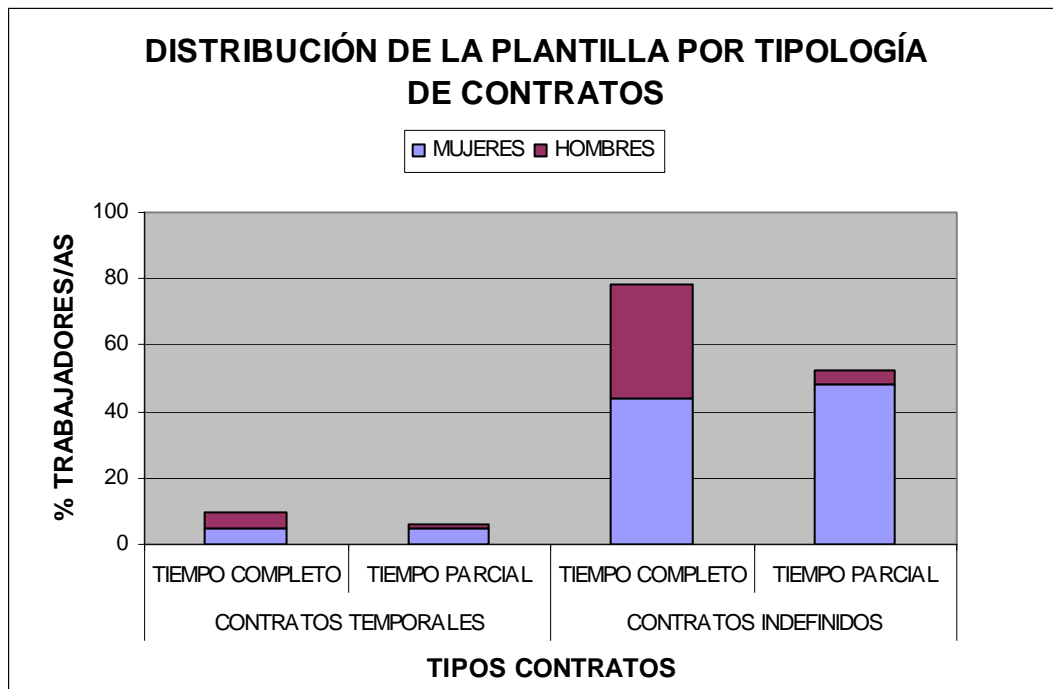
Si nos centramos en los datos de los trabajadores y trabajadoras diferenciados por Áreas y Departamentos, el área más paritaria podría parecer la Red de Oficinas (43 % de trabajadores y un 57% de trabajadoras), aunque si hacemos un estudio más pormenorizado por perfiles profesionales, observamos la disparidad que acabamos de analizar. El Comité de Dirección tiene una Brecha de Género de un -33,33 %, existiendo una mayor representatividad de hombres que de mujeres; lo cual se explicaría por el llamado “techo de cristal”; que representa la barrera invisible que tienen las mujeres para acceder a puestos de decisión, debido a la sobrecarga de trabajo en los ámbitos productivo y reproductivo y a las prácticas discriminatorias. Las Áreas de Finanzas y Recursos Humanos y de Formación y Comercial, tienen por el contrario una Brecha de Género positiva (30 %), por lo que en estas áreas hay un mayor número de mujeres que de hombres. Por el contrario el Área de Infraestructuras y sistemas se encuentra formada sólo y exclusivamente por hombres, lo cual vuelve a dejar de manifiesto las preferencias ocupacionales sesgadas por género. El dato más sorprendente es que mientras que en la red de profesorado de práctica la mayoría de los trabajadores son hombres, el Área de tráfico y Contenidos está formado casi exclusivamente por mujeres (Brecha de Género: 71,42 %).

Haciendo un análisis según Categorías Profesionales, podemos concluir que en los Jefes de Área hay una mayor proporción de hombres (66 %), mientras que los Jefes de departamentos son todas mujeres. Con respecto al personal Técnico la Brecha de Género es de un 38,46 %, siendo por lo tanto mayor la representación de las mujeres.

<sup>1</sup>Lo ideal es que la resta entre el Porcentaje de Mujeres y el de Hombres en una determinada categoría de una diferencia pequeña.

En el Departamento de Comercial la representación de las mujeres queda relegada a un 25 %, esta diferencia puede explicarse de nuevo por los estereotipos sociales asociados al género femenino (inactividad, pasividad, etc.)

Con respecto a la Tipología de Contratos, el dato más llamativo es con respecto a los contratos Indefinidos a tiempo parcial, ya que la Brecha de Género es de 86,76 %; este dato deja patente como la mayoría de contratos indefinidos que se hacen a tiempo parcial son a mujeres; por el contrario, la mayoría de los contratos a tiempo completo son a hombres (Brecha de Género= 58,13%). Mediante estos datos puede comprobarse como no es fácil aún compatibilizar las responsabilidades familiares, con las laborales.

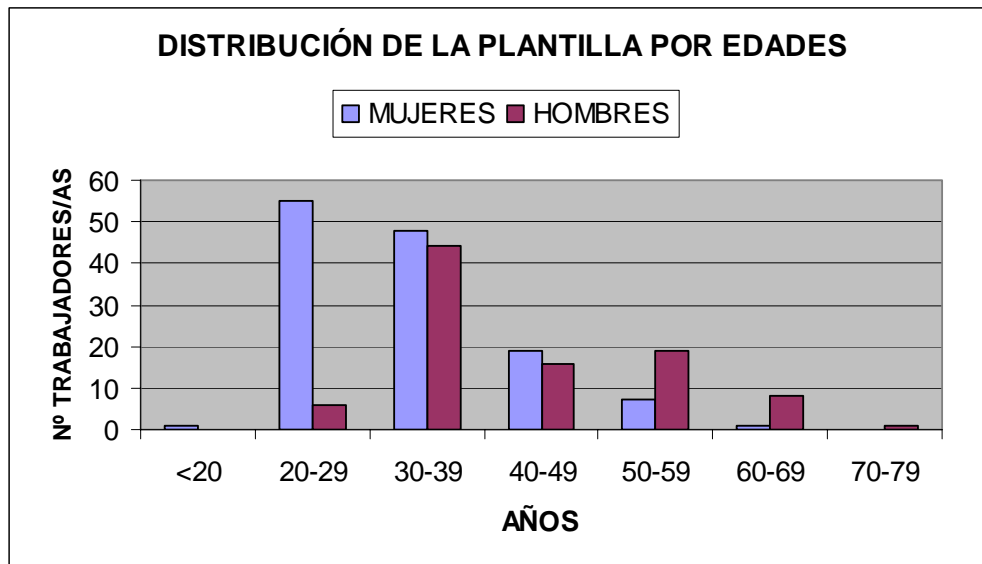


La distribución según la edad de nuestra plantilla, muestra como el 42 % de las trabajadoras tiene una edad comprendida entre 20 y 29 años, mientras que el 47 % de los trabajadores tienen una edad entre 30 y 39 años. Estos datos están relacionados con la distribución de la plantilla según Responsabilidades Familiares. Los datos de toda la plantilla con respecto a las Responsabilidades Familiares son:

Plantilla	Porcentajes
Con responsabilidades familiares	30%
Sin responsabilidades familiares	70%



Si desagregamos los datos por género, podemos deducir que sólo un 22% de las trabajadoras tiene hijos o hijas; lo cual se explica por la juventud de la plantilla femenina. Mientras que con respecto a la plantilla masculina es el 43 % de los trabajadores, los que tienen algún tipo de responsabilidad familiar.



Analizando las suspensiones del contrato por incapacidades temporales, maternidad y los partes de asistencias (días y/o momentos ausentados del puesto de trabajo por distintas circunstancias personales), que se han producido en él durante el año 2009, se concluye que del total de ausencias en el trabajo, el 68,20 son producidas por mujeres. Lo cual puede explicarse, por la aún doble jornada de trabajo que deben cumplir las mujeres: familiar y laboral. Haciendo un análisis por tipo de Baja, la Brecha de Género por Incapacidad Temporal por Contingencias Comunes es de un 71,31 %; y la brecha por Partes de asistencias tiene también el mismo dato. Se han facilitado también bajas por paternidad y las horas de lactancia correspondientes.

El siguiente paso en el análisis de la situación de partida de nuestra empresa, sería un análisis más cualitativo. En primer lugar vamos a centrarnos en la Política de Recursos Humanos, ya que consideramos determinante la función de este departamento en la promoción de la igualdad de oportunidades.

Con respecto a la selección de personal, es la responsable del Departamento de RRHH la que lleva a cabo la selección de nuevas incorporaciones; minimizando posibles desigualdades al ser una mujer. La necesidad de una nueva incorporación puede ser detectada tanto por los responsables de las distintas secciones como por los mismos integrantes de los distintos departamentos. Las fuentes de reclutamiento que se usan de forma habitual son: Infojobs, IFE, Cámara de Comercio, Portales de empleo de Málaga, etc. Para saber qué tipo de perfil es necesario para cada puesto, tenemos una descripción de los distintos puestos, y que sirve de guía para la entrevista personal; siendo esta la técnica más utilizada. En el Perfil Blando de los candidatos las competencias corporativas que se buscan son: orientación al cliente, iniciativa, orientación a los resultados, trabajo en equipo e identificación con la compañía; las cuales a priori no muestran diferencias de género.

En la base de datos de Currículums Vitae externos se tiene en cuenta la perspectiva de género, ya que uno de los datos a introducir es si es hombre o mujer; lo cual facilita que se puedan hacer listados de consultas por género.

En cuanto a la distribución de las jornadas de trabajo, una gran parte de la plantilla cuenta con jornada continua, favoreciendo el concilio de la vida laboral con la familiar. En los casos que se requiere que el trabajador esté a turno partido, se hacen excepciones, realizando una jornada continúa, ya sea por motivos de desarrollo profesional o conciliación de vida familiar, a horarios que no son comunes.

En los últimos años también ha habido trabajadores y trabajadoras que han solicitado excedencias, que se han facilitado sin ningún tipo de problemas.

Sensibilizados con la prevención y tratamiento ante el Acoso Sexual, se ha desarrollado un Código de Conducta y un Protocolo de Actuación, firmado por el representante de los trabajadores y trabajadoras y por el Comité de Dirección. Con estas actuaciones se pretende fomentar un ambiente laboral libre de situaciones intimidatorias y/o comprometidas, que puedan ofender a los trabajadores y trabajadoras.

La política retributiva de la empresa es la misma para toda la plantilla, basada en el convenio y según su puesto. También, dependiendo de la antigüedad y de la responsabilidad que conlleve el puesto de trabajo, existen pactos salariales, como es el caso de los Jefes de Negociado y algunos Oficiales Administrativos, así como variables según objetivos.

Aunque no haya Planes de Carrera establecidos en nuestra empresa, sí existe un sistema de Promoción Interna que está funcionando de manera bastante eficiente. Así por ejemplo, en la red de oficinas la mayoría de las Responsables han sido antes Gestoras de Clientes; y en las Oficinas centrales la mayoría de los trabajadores y trabajadoras han comenzado en puestos inferiores, y según su desempeño laboral han ido promocionando de puestos y departamentos. Disponemos también de unas plantillas de Evaluación del Desempeño, a rellenar por los y las superiores de cada puesto y en las que se valoran competencias como: la iniciativa, el trabajo en equipo, la capacidad de adaptación, la capacidad organizativa, etc.

Se han establecido una serie de herramientas para favorecer la comunicación entre toda la plantilla: correo interno (web mail), intranet, mensajería etc.; creando así una red de comunicación rápida y eficaz, que agiliza la actividad diaria y mejora el clima laboral. Se ha desarrollado también un “Club de las Ideas”, como forma de comunicación vertical, en la cual todos los meses se valoran las ideas presentadas por los y las trabajadores y trabajadoras, seleccionándose una idea ganadora y premiándola.

Con respecto a la Formación de los trabajadores y las trabajadoras, se llevan a cabo cursos de reciclaje, sobre todo para la red de Oficinas y Administración (Atención al Cliente, Microsoft Excel, etc.); además se pone a disposición de toda la plantilla los cursos ofertados por “Torcal Formación”. Para ello es necesario que las necesidades de formación sean recopiladas y analizadas, por lo que disponemos de un Cuestionario de Detección de Necesidades a disposición de toda la plantilla.

Aunque en la base de datos de la Plantilla disponemos de información sobre la formación de cada trabajador y/o trabajadora; no hay ningún tipo de dato que nos desagregue la información por sexo.

## **Objetivos del Plan**

A raíz del análisis previo que se ha llevado a cabo, podemos hacernos una imagen sobre la situación en la que se encuentra *Torcal Innovación y Seguridad S.L.*, en relación a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. De esta forma la siguiente cuestión que debemos responder es ¿para qué? queremos implantar este Plan de Igualdad de Oportunidades: *“Sensibilizar a toda la plantilla sobre, la posición de desigualdad en la que se encuentran las mujeres en nuestra sociedad, la violencia de género como fenómeno social y la necesidad de promover actuaciones no sexistas”*.

A continuación, es necesario establecer los ejes, que vamos a seguir para alcanzar este objetivo. A parte de los ámbitos que se establecen por ley, es necesario establecer una serie de objetivos transversales que impliquen a todas las acciones que se lleven a cabo:

- Comunicación: en nuestra Filosofía de trabajo una comunicación fluida sin barreras lingüísticas es primordial, por lo que se debe revisar y promover un lenguaje no sexista en todos los documentos y comunicados que se realicen, revistas, canales de comunicación, Intranet, página web de la empresa, etc.
- Red de contactos externas: establecer redes de contacto con asociaciones que promuevan el avance de la mujer en el trabajo, creando así un marco de promoción de la igualdad de oportunidades, que va más allá de los límites de nuestra propia empresa.
- Equipo “Torcal por la Igualdad”: para confirmar nuestra implicación a favor de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, se va a crear un Grupo de Trabajo, para ir analizando que es lo que se está haciendo. Los integrantes de dicho grupo van a ser, personas sensibilizadas con el tema, y con cargos de responsabilidad en la empresa. Por lo que sería necesario que hubiera paridad en el número de hombres y de mujeres, y que hubiese representantes de las distintas áreas de trabajo (Recursos Humanos, Infraestructuras, Administración etc....)

Según los ámbitos que se establecen por ley, los objetivos a conseguir durante el próximo año son:

### Acceso al empleo y contratación

- Fomentar la paridad entre hombres y mujeres en los departamentos, en los que se encuentran infra representadas las mujeres.
- Favorecer la conversión de contratos temporales y de indefinidos parciales a indefinidos a tiempo completo de las trabajadoras.
- Promover la contratación de mujeres de colectivos desfavorecidos: mayores de 45 años, procedencia de ámbito rural, etc.

### Promoción y formación continua

- Promover la formación en temas de Igualdad de oportunidades, a las personas responsables de los distintos departamentos y en el Comité de Dirección.
- Facilitar que el colectivo de mujeres de la empresa, puedan acceder a cursos de formación.
- Impulsar que las trabajadoras se formen en cursos para desarrollar habilidades para la promoción.

### Acoso Sexual-Laboral y violencia de género

- Prevenir el acoso sexual y laboral en toda la plantilla, fomentando las buenas conductas.
- Sensibilizar a la plantilla sobre el fenómeno social de la violencia de género, y sobre las medidas de apoyo que se pueden adoptar.

### Condiciones de trabajo y salud laboral

- Fomentar la comunicación entre los distintos trabajadores y trabajadoras, eliminando así posibles “rumores”, que puedan crear un mal clima laboral.

### Conciliación de la vida laboral, familiar y personal

- Fomentar los usos tanto de las bajas de paternidad como de maternidad, y lactancia.
- Promover la corresponsabilidad en la vida familiar de nuestros trabajadores y trabajadoras.

## **Principio 7**

*“Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.”*

### **Política de calidad y medio ambiente**

Los principios básicos sobre los que se rige **Torcal Innovación y Seguridad** están definidos en su Política de Calidad y Medio Ambiente. Esta Política es definida y aprobada por la Dirección de **Torcal Innovación y Seguridad** y difundida a toda la empresa.

Dicha Política difundida por la Empresa cumple los siguientes requisitos:

- Es adecuada al propósito de **Torcal Innovación y Seguridad**. Además, es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de sus actividades o servicios
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos, de mejorar continuamente la eficacia del SGI y de prevención de la contaminación
- Sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas.
- Está documentada, implantada, mantenida al día y se comunica a todos los empleados.

## **Objetivos generales de calidad y medio ambiente**

Los Objetivos Generales de Calidad y Medio Ambiente que fija la Dirección de **Torcal Innovación y Seguridad** se definen en la Planificación de objetivos de Calidad y el Programa de Gestión Medioambiental

Junto a estos objetivos generales, **Torcal Innovación y Seguridad** planificará unos objetivos particulares. Estos Objetivos son generados por la Dirección y los Departamentos, y aprobados por dicha Dirección.

Los Objetivos estarán formados por metas, las cuales tendrán asignados responsables de su consecución en plazos determinados.

Periódicamente se medirán los Objetivos de acuerdo a su naturaleza, los objetivos son consecuentes con la política y con el compromiso claro de prevención de la contaminación.

## **Difusión de política y objetivos**

La Dirección de la empresa difundirá tanto la Política como los Objetivos de la Calidad y Medio Ambiente entre todos sus empleados. Esta difusión se realizará mediante intranet de forma que sea accesible y ampliamente conocido por todos los miembros de la empresa.

## **Revisión del sistema de gestión**

La Revisión del Sistema de Gestión de Integral es una herramienta utilizada por la Dirección de la Empresa para asegurar la cohesión, solidez, y grado de implantación del Sistema, detectando puntos fuertes y áreas de mejora, que permitan detectar los cambios necesarios dentro de la organización.

Las reuniones de revisión del SGI tienen una periodicidad mínima anual. En ellas participan:

- Dirección de **Torcal Innovación y Seguridad**.
- Responsable de Calidad y Medioambiente
- Subdirección
- Aquellas personas que se consideren necesarias

En las reuniones de revisión se analizarán las informaciones relevantes, relativas a:

- Revisión de la política
- Resultados de las auditorias
- Retroalimentación de los clientes
- Desempeño de los procesos, conformidad del producto y resultados sobre la consecución de los objetivos. Desempeño ambiental.
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones previas por la Dirección.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integrado.
- Recomendaciones para la mejora.
- Comunicación de las partes interesadas externas, incluidas las quejas.
- Evaluación de requisitos legales y otros requisitos de la organización.
- Como resultado de la revisión, se incluirán las acciones para mejorar la eficacia del SGI, del producto en relación con los requisitos del cliente y necesidades de recursos.





**Certificación**  
Certification

Concedida a / Awarded to

**TORCAL INNOVACION Y SEGURIDAD SL**

VER ANEXO / SEE ANNEX

**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

**NORMA / STANDARD**

**ISO 9001:2008**

**El Sistema de Gestión se aplica a:**

Scope of certification:

**AUTOESCUELA Y FORMACIÓN PRIVADA, SUBVENCIONADA, Y BONIFICADA.**

DRIVING SCHOOL AND TRAINING CENTER.

**Número del Certificado**  
Certificate Number

ES056259-1

Directora de Certificación / Certification Manager

**Aprobación original :**  
Original approval date :

12/03/2014

**Certificado en vigor:**  
Effective date:

12/03/2014

**Caducidad del certificado:**  
Certificate expiration date:

11/03/2017

**Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación**  
This certificate is valid, subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valporillo Primera 22-24, Edificio Caba, Pol. Ind. La Granja, 28108 Alcobendas - Madrid, Spain



**BUREAU VERITAS**  
Certification



**Certificación**  
Certification

Concedida a / Awarded to

**TORCAL INNOVACION Y SEGURIDAD SL**

VER ANEXO / SEE ANNEX

**Bureau Veritas Certification certifica que el Sistema de Gestión ha sido auditado y encontrado conforme con los requisitos de la norma:**

Bureau Veritas certify that the Management System has been audited and found to be in accordance with the requirements of standard:

**NORMA / STANDARD**

**ISO 14001:2004**

**El Sistema de Gestión se aplica a:**

Scope of certification:

**AUTOESCUELA Y FORMACIÓN PRIVADA, SUBVENCIONADA, Y BONIFICADA.**

DRIVING SCHOOL AND TRAINING CENTER.

**Número del Certificado**  
Certificate Number

**ES055260-1**

Directora de Certificación / Certification Manager

**Aprobación original:**  
Original approval date:

12/03/2014

**Certificado en vigor:**  
Effective date:

12/03/2014

**Caducidad del certificado:**  
Certificate expiration date:

11/03/2017

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación  
This certificate is subject to the general and specific terms and conditions of certification services

Entidad de Certificación / Certification Body: Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valpiedra Primera 28-24, Edificio Cactus, Pol. Ind. La granja, 28100 Alcobendas - Madrid, Spain



Ejemplo:



**Patricia Márquez Sobrino**, Consultora y Auditora de **Azalea Consultores** certifica que:



Ha recibido formación en materia de gestión ambiental, e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental según normas ISO 9001 e ISO 14001, con una duración total de 40 horas.

Motril (Granada), 6 de Febrero de 2014



**Patricia Márquez Sobrino**  
**Azalea Consultores**

Desde 2002 estamos inmersos en la mejora continua y la implantación del modelo de Excelencia Empresarial, ese fue el año de nuestra primera autoevaluación según el modelo EFQM y la presentación por primera vez a dicho galardón en la modalidad de Pymes, durante tres años consecutivos obtuvimos la recompensa a nuestro trabajo de ser galardonador con la Mención a la Gestión de Procesos, en 2005 conseguimos el Premio a la Mejor Práctica de Gestión por la provincia de Málaga y ser finalistas en la modalidad de Excelencia Empresarial.

### **Placa conmemorativa del Premio Andaluz a la Excelencia Empresarial**



Nuevamente en 2006 tuvimos el honor de ser reconocidos como **Empresa Socialmente Responsable por la Diputación de Málaga.**



- El 29 de Noviembre de 2008, recibimos el Premio Empresa que Fomenta Políticas de Conciliación 2008.
- En 2009 fuimos galardonados en los Premios Anuales de Marketing al “Mejor Posicionamiento de Marca” por el Club de Marketing de Málaga.
- En 2010 Fundación Torcal recibió el décimo Premio Andaluz al Voluntariado.



- En 2011 firmamos la renovación de la Carta Europea de Seguridad Vial.
- También en 2011 firmamos nuestra adhesión a la Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)
- En 2013 bajo el auspicio de la Confederación de Empresas Malagueñas fundamos el Foro de Empresas socialmente responsables de Málaga

Con todo esto queremos expresar que llevamos más de veintiocho años de superación y de continuos cambios ampliando y mejorando nuestros servicios. Sin embargo, no ha cambiado durante todo este tiempo la preocupación por el alumno y la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Nuestro objetivo es la educación y la formación vial de nuestros alumnos: facilitarles la comprensión de las normas, concienciarles en su cumplimiento y hacer de ellos los mejores y más seguros conductores.

#### Plan anual de formación

Curso	Objetivo	Empresa que imparte	Nº de horas	Modalidad de impartición	Fecha aprox. de impartición	Fecha real de impartición	Nº de alumnos
Inglés comercial	Capacitar a las gestoras de la costa para atender a los clientes extranjeros	Torcal	300	Presencial	Marzo/Abril	-	11
Técnicas de ventas	Capacitar y especializar al departamento comercial	Torcal	24	Presencial	2 horas al mes	-	10
Sistema de gestión de calidad y medio ambiente	Implantar y mantener el sistema de gestión de calidad y ambiental	Azalea consultores	40	Presencial	Enero	Enero	1
Concienciación ambiental oficinas	Mejorar la gestión ambiental de la organización y mantener el sistema de gestión ambiental sin incidencias en el control operacional	Técnico calidad y medio ambiente	1	Vía e-mail	Enero	Enero	Todas las oficinas
Jornadas informativas	Actualizar a los docentes	Torcal	Según el volumen	Presencial	Cuando salga	-	60



## Principio 8

*“Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.”*

### Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer la sistemática para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales, y cuáles de ellos tienen un impacto significativo, a modo de base para establecer sus objetivos y metas ambientales.

Además describe la metodología empleada para la identificación y respuesta ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia, prevenir y reducir los impactos ambientales asociados a ellas.

Definir los criterios operacionales para asegurar que las actividades se ejecutan y gestionan correctamente bajo las condiciones ambientales especificadas y son controladas adecuadamente y para cubrir situaciones en las que la ausencia de procedimientos podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas ambientales.

### Desarrollo

#### Definiciones

- Aspecto Ambiental: Actividades, productos, procesos y/o servicios que interactúan, o podrían hacerlo, con el Medio Ambiente, directa o indirectamente, para provocar un impacto ambiental.
- Aspecto Ambiental Directo: Aspecto ambiental sobre el que la empresa tiene un determinado control.
- Aspecto Ambiental Indirecto: Aspecto ambiental sobre el que la empresa tiene influencia, o no control.
- Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos, procesos y/o servicios de una empresa.
- Situación anormal: incidente más o menos planificado que da lugar a situaciones indeseables.
- Situación de emergencia: accidente que puede afectar a una actividad de forma violenta y grave. Se distingue de la situación anormal por las consecuencias, que pueden llegar a ser catastróficas.

#### Identificación y evaluación de aspectos ambientales

**Torcal Innovación y Seguridad, S.L.** realizará una identificación y una posterior evaluación de los aspectos ambientales para determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el Medio Ambiente.

La metodología a emplear por **Torcal Innovación y Seguridad, S.L.** para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales de las actividades desarrolladas, con el fin de determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el Medio Ambiente, será la siguiente; en primer lugar, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente realizará el análisis de los procesos y operaciones desarrolladas en los distintos departamentos enumerando las actividades que dan lugar a aspectos ambientales.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente identificará los aspectos en la tabla de *Identificación y evaluación de aspectos ambientales*.

### Evaluación de aspectos en condiciones normales

A partir de la identificación de los aspectos ambientales en condiciones normales, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente procederá a su evaluación, con la finalidad de determinar su importancia relativa. Los parámetros a considerar para la valoración de los aspectos ambientales en condiciones normales serán:

PARAMETRO	SÍMBOLO	DEFINICIONES
Naturaleza del aspecto considerado	V1	La naturaleza del aspecto es característica del recurso consumido por las consecuencias que sobre el Medio Ambiente se pueden considerar en su generación o por ser un recurso más o menos limitado en la Naturaleza
Cantidad Relativa Consumida / Generada	V2	Cantidad consumida / Generada
Medidas Correctoras / Medidas de minimización del consumo	V3	Medidas Correctoras al generar o de minimización en el consumo
Frecuencia	V4	Frecuencia de generación u ocurrencia.

Cada aspecto ambiental vendrá evaluado sólo por aquellos parámetros que le apliquen.

A cada uno de los parámetros aplicables a los aspectos ambientales identificados se le dará un valor que será 1, 5 ó 10 en función del cumplimiento de los criterios establecidos en las tablas incluidas a continuación.

Con los valores determinados, la evaluación total del aspecto (VT) se determinará como la suma total de los valores dados a cada uno de los parámetros definidos:

$VT = V1 + V2 + V3 + V4 = \sum Vi$  donde i variará de 1 a n, siendo n el número de parámetros de aplicación a cada parámetro ambiental.

Una vez valorados los aspectos ambientales identificados, se considerarán significativos aquellos que cuenten con una puntuación total (VT) por encima de la mitad del valor máximo que tendría el aspecto si en todos los parámetros obtuviera la puntuación máxima aplicable:  $VT \geq n \times 40/2$

Para aquellos parámetros en los que se solicitan datos de cantidad generada en años anteriores y éste no se conozca o no pueda estimarse, se le asignará el valor medio, es decir, 5. Cada parámetro contará con sus propias unidades de medida por cada aspecto ambiental por lo que será necesario establecer una escala con un criterio de valoración:

<b>ASPECTO AMBIENTAL A EVALUAR</b>	
<b>PARÁMETRO</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<b>V1: Naturaleza del Aspecto</b>	
No renovable / No reciclable	10
Difícilmente renovable / Difícilmente Reciclable	5
Renovable / Reciclable	1
<b>V2: Cantidad Relativa Consumida/Generada</b>	
Mayor que el año anterior en un 10%	10
En un intervalo $\pm 10\%$ que el año anterior o sin datos	5
Menor que el año anterior en un 10%	1
<b>V3: Medidas Correctoras /Medidas minimización en el uso</b>	
No hay definidas en la empresa ni prácticas ni sistemas de ahorro / minimización	10
Implantación de buenas prácticas en el consumo (racionalización) / generación (minimización)	5
Optimización con implantación de sistemas de ahorro / minimización	1
<b>V4: Frecuencia del Consumo/Generación</b>	
Continua. El consumo se produce habitualmente, durante el 80-100% de la duración de la jornada	10
Discontinua. El consumo se produce durante el 30-80% de la duración de la jornada.	5
Esporádica. El consumo se produce ocasionalmente o menos de un 30% de la duración de la jornada.	1
<b>Valor total del aspecto = V1+V2+V3+V4</b>	VT
<b>Valor máximo = <math>n \times 10 = 4 \times 10</math></b>	40
<b>Valor mínimo = <math>n \times 1 = 4</math></b>	4
<b>Valor a partir del cual el impacto es significativo = <math>n \times 10/2 = 4 \times 10/2</math></b>	$\geq 20$

Quedará registro de la evaluación de los impactos ambientales en condiciones normales mediante la cumplimentación de la *tabla de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales*, que será elaborada por el Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Sobre aquellos impactos evaluados como significativos, el Responsable de Calidad y Medio Ambiente contará con la competencia de formular y realizar el seguimiento de los pertinentes objetivos y metas ambientales y Programa de Gestión Ambiental, para intentar minimizar su impacto.

### Evaluación de aspectos en condiciones de emergencia

Los aspectos ambientales potenciales se darán en función de los posibles riesgos o situaciones de emergencia que pueden tener en las instalaciones de **Torcal Innovación y Seguridad, S.L.**

Los riesgos potenciales o situaciones de emergencia se identificarán a partir de la siguiente clasificación:

RIESGO	TIPO	SUCESOS
Riesgos Naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atmosféricos o climáticos</li> <li>▪ Geológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inundaciones</li> <li>▪ Acción del viento</li> <li>▪ Terremotos</li> </ul>
Riesgos de Origen Mecánico (se excluyen los de origen laboral, competencia de Seguridad e Higiene)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colisiones (entre objetos móviles)</li> <li>▪ Choques (entre un objeto móvil y uno fijo)</li> <li>▪ Roturas y/o desgastes</li> <li>▪ Caídas de materiales</li> <li>▪ Derrumbamientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deterioro mecánico de sistemas completos o sus componentes</li> <li>▪ Derrame de fluidos, materias primas, materias almacenadas o de proceso</li> <li>▪ Pérdida de funcionalidad de sistemas o sus componentes</li> <li>▪ Interrupción de la actividad con deterioro de productos</li> </ul>
Riesgos de Origen Eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cortacircuitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deterioro de componentes y/o sistemas y desprendimiento de calor con o sin incendio</li> </ul>
Riesgos de Incendio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sobrecalentamientos</li> <li>▪ Cortocircuitos</li> <li>▪ Otras causas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deterioro de componentes y/o sistemas</li> <li>▪ Desprendimiento de calor y gases</li> </ul>
Riesgos de Explosión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almacenamiento o uso de productos químicos explosivos</li> <li>▪ Almacenamiento o uso de gases</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deterioro de componentes y/o sistemas</li> <li>▪ Desprendimiento de calor y gases</li> </ul>

Los parámetros a considerar para la valoración de los aspectos ambientales en condiciones anormales serán:

PARAMETRO	SÍMBOLO	DEFINICIONES
Probabilidad de ocurrencia del riesgo o situación de emergencia	V1	Se valora el número de veces que un suceso ha ocurrido en la zona que se está evaluando
Probabilidad de afección a las personas	V2	-
Probabilidad de afección al medio	V3	-
Medidas paliativas/de contención/barreras	V4	Se valora el que se hayan adoptado o no medidas que puedan minimizar un efecto negativo ante la ocurrencia de un hecho.

A cada uno de los parámetros aplicables a los aspectos ambientales potenciales identificados se le dará un valor que será 1, 5 ó 10 en función del cumplimiento de los criterios establecidos en las tablas incluidas a continuación.

Con los valores determinados, la evaluación total del aspecto (VT) se determinará como la suma total de los valores dados a cada uno de los parámetros definidos:

$VT = \sum Vi$  donde  $i$  variará de 1 a  $n$ , siendo  $n$  el número de parámetros de aplicación a cada aspecto ambiental.

Una vez valorados los aspectos ambientales identificados, se considerarán significativos aquellos que cuenten con una puntuación total – VT- por encima de la mitad del valor máximo que tendría el aspecto si en todos los parámetros obtuviera la puntuación máxima aplicable, es decir, 10 puntos:  $VT \geq n \times 10/2$

Para aquellos parámetros en los que se solicitan datos de cantidad generada en años anteriores y éste no se conozca o no pueda estimarse, se le asignará el valor medio, es decir, 5.

Cada parámetro contará con sus propias unidades de medida por cada aspecto ambiental por lo que será necesario establecer una escala con un criterio de valoración:



PARÁMETRO	VALORACIÓN
<b>V1: Probabilidad de ocurrencia del riesgo o situación de emergencia</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ha ocurrido 4 veces o más en los últimos 5 años o ha ocurrido una vez en el último año</li> </ul>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ha ocurrido entre 1 y 3 veces en los últimos 5 años, pero ninguna en el último año</li> </ul>	5
No hay constancia de que haya ocurrido en los últimos 5 años	1
<b>V2: Probabilidad de afección a las personas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad está ubicada en una finca en la que hay personas/instalaciones/actividades que no pertenecen a la organización, o próxima a zonas altamente pobladas o con población sensible (hoteles, centros comerciales, otras empresas, colegios, hospitales...). Se valora la probabilidad de elevada afección a personas ajenas a la organización.</li> <li>▪ Proximidad a viviendas</li> <li>▪ Zonas urbanas próximas a centros de especial protección, como patrimonio protegido</li> </ul>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el entorno sólo se encuentra la instalación/actividad desarrollada por la empresa (media afección a personas ajenas a la organización)</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La instalación/actividad se encuentra alejada de lugares poblados (baja potencialidad de afección a personas ajenas a la organización)</li> <li>▪ Zona industrial o fuera de entornos urbanos</li> </ul>	1
<b>V3: Probabilidad de afección al medio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La actividad está ubicada en una finca en la que hay personas/instalaciones/actividades que no pertenecen a la organización, o próxima a zonas altamente pobladas o con población sensible (hoteles, centros comerciales, otras empresas, colegios, hospitales...). Se valora la probabilidad de elevada afección a personas ajenas a la organización.</li> <li>▪ Proximidad a viviendas</li> <li>▪ Zonas urbanas próximas a centros de especial protección, como patrimonio protegido</li> </ul>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el entorno sólo se encuentra la instalación/actividad desarrollada por la empresa (media afección a personas ajenas a la organización)</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La instalación/actividad se encuentra alejada de lugares poblados (baja potencialidad de afección a personas ajenas a la organización)</li> <li>▪ Zona industrial o fuera de entornos urbanos</li> </ul>	1
<b>V4: Medidas paliativas, de contención, barreras...</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No existen medidas extraordinarias, sólo las requeridas por la legislación (si existen)</li> </ul>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de alarma en las instalaciones</li> <li>▪ Existencia de extintores</li> <li>▪ Uso de medidas internas</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia de alarmas de aviso a toda la instalación y a bomberos, policía</li> <li>▪ Existencia de extintores automáticos</li> </ul>	1

PARÁMETRO	VALORACIÓN
Valor total del aspecto = $V1 + V2 + V3 + V4$	VT
Valor máximo = $n \times 10 = 5 \times 10$	40
Valor mínimo = $n \times 1 = 5 \times 1$	4
Valor a partir del cual el impacto es significativo = $n \times 10/2 = 4 \times 10/2$	$\geq 20$

Esta valoración será reflejada en la *tabla de identificación y evaluación de aspectos Ambientales*. Aquellos aspectos ambientales potenciales identificados serán incluidos en los correspondientes Planes de Emergencia y Capacidad de Respuesta, siguiendo para ello la metodología establecida en el siguiente punto.

La *actualización* será competencia del Responsable de Calidad y Medio Ambiente. La necesidad de evaluar nuevamente un aspecto, modificando eventualmente su puntuación, podrá surgir con ocasión de:

- Cambios en las actividades que dan lugar al impacto
- Definición de Acciones Correctivas y Preventivas
- Cumplimiento total o parcial de los Objetivos y Metas vinculados
- Nuevos Requisitos legales o modificación de los existentes
- Otros

Si no se diera ninguno de los supuestos anteriormente descritos, se procederá a la actualización de las Matrices con una frecuencia anual.

En caso de modificarse la Matriz de Identificación de los Aspectos Ambientales el Responsable de Calidad y Medio Ambiente completará su evaluación formal, de acuerdo a la metodología de realización descrita en el presente procedimiento, se modificará dicha matriz e informará a los responsables de los departamentos involucrados de las modificaciones efectuadas.

### **Emergencias ambientales**

En la identificación de los posibles accidentes potenciales y situaciones de emergencia se deberán tener en cuenta los siguientes puntos:

- Accidentes
- Incendios
- Explosiones
- Vertidos, fugas, derrames accidentales de sustancias peligrosas
- Contaminación de suelos
- Otros

La identificación de los posibles accidentes potenciales y situaciones de emergencia se actualizará:

- En base a los resultados obtenidos de la investigación de accidentes ocurridos.
- Como consecuencia de una nueva operación, instalación o servicio, o modificación de alguna de ellas.
- Debido a una recomendación o conclusión de auditoría o revisión del sistema.
- Como consecuencia de nueva legislación aplicable o modificación de la existente.
- Otros

Como resultado del análisis y evaluación se identificarán los accidentes potenciales capaces de generar situaciones de emergencia (aspectos ambientales significativos) al objeto de elaborar el *Plan de Emergencia y Capacidad de Respuesta*.

El Plan de Emergencia Ambiental de las instalaciones de **Torcal Innovación y Seguridad, S.L.** será elaborado, revisado y aprobado por la Responsable de Calidad y Medio Ambiente, encargado de que estén disponibles y visibles ante situaciones que lo requieran.

En el Plan de Emergencia se asignan y establecen medidas que reduzcan sus consecuencias. También se definen los mecanismos de respuesta ante accidentes, los medios necesarios para su ejecución, la organización y responsabilidades, información de los servicios de emergencia (teléfonos, nombres, etc.) y planes de comunicación en caso de emergencia ambiental.

El Responsable de Calidad y Medio Ambiente procederá a la revisión periódica del Plan de Emergencia Ambiental conforme se indica a continuación:

- Ordinaria: Anualmente se revisará para verificar su idoneidad y adaptación a la situación de la empresa.
- Extraordinaria: Tras la ocurrencia de un accidente, incidente o situación de emergencia ambiental la Responsable de Calidad y Medio Ambiente deberá determinar las posibles causas y consecuencias derivadas del mismo (ambientales, técnicas y humanas). Para ello utilizará el Informe de acción de mejora. Posteriormente examinará y revisará el plan al objeto de verificar su idoneidad.

Al menos una vez al año, se realizará si resulta factible, un simulacro de alguna situación de emergencia ambiental, de la situación potencial que el Responsable de Calidad y Medio Ambiente considere oportuna.

La Responsable de Calidad y Medio Ambiente será encargada de comunicar el Plan de Emergencia Ambiental a todos los empleados y subcontratas (que trabajen en nuestras instalaciones), exponiendo una copia de los planes de emergencia en las oficinas y los vehículos, según sea de aplicación.

## **Control operacional ambiental**

### Almacenamiento, uso y mantenimiento

Todo el personal implicado en el manejo de productos químicos recibirá la formación oportuna para desempeñar sus funciones y el equipo de protección personal, en función del riesgo que la manipulación conlleve. Al manipular productos químicos es obligatorio ponerse el equipo de protección individual.

En la recepción de la mercancía no se aceptarán sustancias no identificadas o sustancias con el embalaje dañado. El personal encargado deberá llevar los productos químicos al almacén. El almacenamiento se realizará respetando las áreas predeterminadas para los diferentes productos, las incompatibilidades entre unos y otros y las fichas de seguridad pertinentes.

Al utilizar productos químicos se deberán observar las directrices especificadas por el fabricante y las Fichas de Datos de Seguridad.

La gestión de los residuos de productos químicos, si existiesen, se llevará a cabo conforme a las directrices específicas del fabricante, fichas de datos de seguridad y legislación de residuos vigente.

### Control y Gestión de Residuos

Mediante la identificación de los aspectos ambientales se identificarán todos los residuos que se derivan de la actividad desarrollada. Una vez identificados y caracterizados los residuos (residuos peligrosos y no peligrosos), es importante que se plantee la posibilidad de minimizar su producción. Si es posible minimizar las cantidades de residuos producidas, el RCMA deberá adoptar e implantar las actividades o actuaciones necesarias, registrándolas, al igual que la eficacia de las mismas, en un Informe de Acción Correctora/Preventiva, por ejemplo, **Torcal** diferencia entre dos clases de residuos:

- Residuos Peligrosos
- Residuos No Peligrosos

### **Control y Gestión de Residuos Peligrosos**

El RCMA estará informado de los Gestores Autorizados de Residuos Peligrosos, bien mediante acceso a la página Web de la Consejería competente o consulta en el listado de gestores autorizados proporcionados por la misma, para verificar la vigencia de las autorizaciones de los gestores contratados o para consultar posible contratación de nuevos servicios.

Los pasos a seguir en la gestión de los RPs son:

- **Recogida Selectiva Interna:** Los RPs generados se separarán y recogerán de manera selectiva en su lugar de origen, prioritariamente, por la persona que los ha generado, en la medida en que sea viable tanto económicamente como organizativamente. Esta separación de residuos peligrosos permite consecuentemente, obtener residuos de mayor pureza con mayores posibilidades de valorización.
- **Envasado de Residuos Peligrosos:** Los envases que vayan a contener los Residuos Peligrosos (RPs) y sus cierres: Evitarán cualquier pérdida de contenido; sus materiales de construcción no deberán ser susceptibles de ser atacados ni de formar combinaciones peligrosas con el contenido; serán sólidos y resistentes para responder con seguridad a las manipulaciones; para RPs en estado de gas comprimido, licuado o disuelto a presión cumplirán la legislación vigente en la materia; y en el envasado de RPs se deberá evitar la mezcla de los mismos para evitar la generación de calor, explosiones, igniciones, formación de sustancias tóxicas o efectos que aumenten su peligrosidad.

### **Etiquetado de Residuos Peligrosos**

El RCMA, o persona que él delegue como encargado de los RPs, es responsable de:

- Identificar los envases o recipientes que contiene el RPs mediante una etiqueta (proporcionada por el gestor autorizado), de forma clara, legible e indeleble.
- Asegurarse de que la etiqueta colocada es correcta antes de su almacenamiento. La etiqueta debe incluir la siguiente información:
  - Código de identificación del residuo según sistema de identificación de la legislación vigente.
  - Nombre, dirección y teléfono del titular de Residuos.
  - Fecha de envasado
  - Naturaleza de los riesgos que presentan los residuos, mediante el uso de pictogramas definidos en legislación vigente.

El contenido de los envases y contenedores de RPs debe corresponder con lo indicado en la etiqueta y a lo establecido.

- **Almacenamiento:** Aquellos RPs generados se almacenarán en los envases o contenedores correspondientes, individualmente o en los envases específicos localizados en las áreas previstas para tal efecto. El personal de Almacén supervisará el almacenamiento de dichos residuos, cada seis meses como mínimo, con el objeto que el tiempo de almacenamiento no supere los 6 meses a partir de la fecha de envasado señalada en la etiqueta del RP, y que no existen fugas en los envases y que éstos se encuentran en buenas condiciones.
- **Gestión Externa:** La Gestión de los residuos peligrosos (RP) se realizará a través de servicios homologados (Gestores y/o transportistas homologados de residuos peligrosos).



Antes del primer traslado o cesión de un RP, se cursará una solicitud de aceptación para cada residuo identificado a los gestores homologados pertinentes. Dicha solicitud deberá aportar: identificación del RP acorde a la legislación, estado (sólido, líquido, pastoso, gas), volumen, peso y plazo estimado de recogida. La validez del Documento de aceptación del gestor homologado seguirá vigente mientras no varíen las características del RP que se aportaron en la solicitud inicial.

El personal de almacén ejecutará la cesión de los RP al Gestor y/o transportista homologado (además, se asegurará que disponga de los dispositivos de seguridad para el transporte de mercancías peligrosas por carretera así como el permiso de conducir de mercancías peligrosas.). Se formalizarán los documentos de control y seguimiento correspondientes a la empresa, se registrarán y se actualizará el Libro Registro de Residuos Peligrosos (Fecha de envío, cantidad entregada, pre tratamientos aplicados y firma).

### **Control y Gestión de Residuos No Peligrosos**

Los pasos a seguir para la gestión de Residuos No Peligrosos (papel, cartón, plásticos, etc.) son:

- Recogida Selectiva Interna: Los Residuos No Peligrosos generados se separarán y se recogerán de manera selectiva en su lugar de origen, prioritariamente, por la persona que los ha generado, en la medida en que sea viable tanto económicamente como organizativamente.
- Almacenamiento: Los Residuos No Peligrosos generados se almacenarán en los contenedores correspondientes, o en los envases específicos localizados en las áreas previstas para tal efecto.
- Gestión Externa: La Gestión de los residuos No Peligrosos se realizará a través de servicios homologados o por nuestra empresa directamente si se trata de un residuo para el que estamos autorizado.

Cualquier incidencia o desvío de este procedimiento generará el correspondiente Informe de No Conformidad por la persona que lo ha detectado.

### **Control de emisiones a la atmósfera**

Las emisiones generadas son únicamente las que se producen por la quema de combustible derivada de la circulación de vehículos. El control de estas emisiones se llevará a cabo mediante un correcto mantenimiento de los vehículos y la adecuada conducción, de manera acorde con el medio ambiente, de los conductores de la empresa.

### **Gestión de ruido**

La generación de ruido en la actividad es debida al uso del vehículo, los que producen una contaminación acústica no localizada. El campo de actuación que tenemos para controlar este aspecto pasa por el adecuado mantenimiento de los vehículos, el paso de la preceptiva I.T.V y la adecuada conducción llevada a cabo por alumnos y profesores.

## Control y Gestión de vertidos

Los vertidos de la empresa son tan solo los provenientes del desempeño del personal, asimilables a urbanos, que se gestionan en la red de alcantarillado de cada municipio de cada centro. La verificación del control operacional ambiental en las instalaciones se realiza por parte del Responsable de Planta diariamente, sin necesidad de dejar registro de esta tarea rutinaria.

### Identificación y evaluación de aspectos ambientales

Actividades	Aspectos ambientales en condiciones normales	Directo o indirecto	Impactos ambientales	Parámetros de evaluación				
				V1	V2	V3	V4	VT
Desempeño personal oficina	Consumo de agua	Directo	Agotamiento de recursos naturales	1	5	5	1	12
	Uso de energía eléctrica	Directo	Agotamiento de recursos naturales	5	5	5	5	20
	Uso de materias primas/auxiliares no peligrosas	Directo	Agotamiento de recursos naturales	5	5	1	5	16
	Vertidos de agua de tipo domestico	Directo	Contaminación	1	5	5	1	12
	Generación de residuos de papel y cartón	Directo	Contaminación	1	5	5	5	16
	Generación de residuos de envases	Directo	Contaminación	5	5	5	1	16
	Tóner de impresora	Directo	Contaminación	1	5	5	1	12
	Generación de RAEE	Directo	Contaminación	5	5	5	1	16
Prácticas en vehículos y pista	Consumo de agua	Directo	Agotamiento de recursos naturales	1	5	5	1	12
	Consumo de combustible	Directo	Agotamiento de recursos naturales	5	5	5	5	20
	Uso de materias primas/auxiliares en mant. de vehículos	Directo	Agotamiento de recursos naturales	1	5	5	5	16
	Emissiones de CO2 y SO2	Directo	Contaminación	5	5	5	1	16
	Generación de ruido	Directo	Contaminación	-	5	5	5	15
	Residuos de aceite de motor	Indirecto	Contaminación	5	5	1	1	12

Aspectos ambientales en condiciones de emergencia								
Actividades	Situación de emergencia	Aspectos ambientales	Impactos ambientales	Parámetros de evaluación				
				V1	V2	V3	V4	VT
Desempeño personal oficina	Riesgo de carácter eléctrico	RAEE	Generación de residuos y contaminación	1	1	1	5	8
	Riesgo de incendio	RAEE	Generación de residuos y contaminación	1	1	1	5	8
		Residuos inertes	Generación de residuos y contaminación	1	1	1	5	8
Prácticas en vehículos	Riesgo de derrame	Residuos peligrosos	Generación de residuos y contaminación	1	1	1	5	8

## Principio 9

*“Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.”*

Actualmente no contamos con dichas tecnologías ni con un presupuesto determinado para las nuevas tecnologías en el uso del medio ambiente.

## Principio 10

*“Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.”*

La empresa realizó un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna de su organización y en su sector de actividad y afortunadamente no tenemos problemas relacionados sobre este tema.

La entidad lo cuenta con ninguna acción concreta pero si con una serie de valores para que no se produzcan incidencias.