

ANEXO 1



universidad
de león
Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de León

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Curso 2012/2013

ANÁLISIS DE PROCESOS EN UNA EMPRESA DE RECOGIDA DE
RESIDUOS INDUSTRIALES Y GANADEROS.
CASO “CONTENEDORES INDUSTRIALES S.L”.

ANALYSIS OF PROCESSES IN A RESIDUES MANAGEMENT COMPANY.
CASE OF “CONTENEDORES INDUSTRIALES S.L”.

Realizado por la alumna Dña Ana Antón Tobalina

Tutelado por la Profesora Dña Miryam Martín Sánchez

León, 12 de Julio de 2013

ANEXO 5



universidad
de León
Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

VISTO BUENO DEL TUTOR DEL TRABAJO FIN DE GRADO

El Profesor D. MIRYAN MARTÍN SÁNCHEZ, en su calidad de Tutor¹ del Trabajo Fin de Grado titulado ANÁLISIS DE PROCESOS EN UNA EMPRESA DE RECOPILADA DE PELIGROS INDUSTRIALES Y SANEAMIENTO CASO "LOMI MEJORES INDUSTRIALES S.L." realizado por D. ANA ANTÓN TOBALINA en el Grado Universitario en Administración y Dirección de Empresas, informa favorablemente el mismo, dado que reúne las condiciones necesarias para su defensa.

Lo que firmo, para dar cumplimiento al art. 12.3 del R.D. 1393/2007, de 29 de octubre.

En León, a 4 de JULIO de 2013

VºBº

Fdo.: MIRYAN MARTÍN SÁNCHEZ

¹ Si el Trabajo está dirigido por más de un Tutor tienen que constar los datos de cada uno y han de firmar todos ellos.

ANEXO 7



universidad
de león
Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

ENTREGA DE COPIA DIGITAL DEL TRABAJO FIN DE GRADO*

1.	Datos del alumno/a y del trabajo	
Apellidos y Nombre:	ANTÓN TOBALINA, ANA	
DNI:	71296383-V	
E-Mail:	a.a.tobalina@gmail.com	Tfno.: 676294790
Grado:	CURSO APARTACION EN ADMINISTRACION Y ADECUACION DE EMP.	
Título del Trabajo:	ANALISA DE PROCESOS EN UNA EMPRESA DE RECOPION DE RESALCOS INDUSTRIALES Y CALIBRACION (CAO CONTROLABLES INDUSTRIALES S.A.)	
Fecha de entrega:	12- JULIO - 2013 .	
Director/Tutor (es):	MIGUEL MARTIN FANLICHE	

2.	El alumno/a firmante ha realizado la entrega de una copia digital de su trabajo para su depósito en la Biblioteca Universitaria, AUTORIZANDO a:	
Su difusión en acceso libre (Marcar con una X lo que corresponda).	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

Como norma general, el alumno deberá autorizar la difusión en acceso libre de todos los TFG defendidos y aprobados en la Facultad. Cuando una parte o la totalidad del trabajo, contenga datos confidenciales de una entidad que ha colaborado en la realización del mismo, el alumno podrá solicitar, acreditándolo fehaciente y documentalmente, que la parte del trabajo afectada no se difunda en el repositorio de la Biblioteca.

Fdo.:  ANA ANTON TOBALINA

* Este formulario, debidamente complementado y firmado (con firma digital o en su defecto, con firma manuscrita y escaneo del documento), deberá ser entregado por el alumno en formato PDF en el mismo soporte digital, junto con el resto de archivos integrantes del trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. RESUMEN.....	7
2. INTRODUCCIÓN.....	8
3. OBJETIVOS.....	11
4. METODOLOGÍA.....	12
5. RESEÑA HISTÓRICA.....	13
6. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR.....	15
6.1. Competidores actuales.....	16
6.2. Amenaza de competidores potenciales.....	16
6.3. Productos o servicios sustitutivos.....	16
6.4. Poder de negociación de los proveedores y de los clientes.....	17
7. PROCESO DE RECOGIDA ACTUAL. ESTUDIO.....	20
7.1. PROCESO DE RECOGIDA DE RESIDUOS INDUSTRIALES.....	20
7.2. PROCESO DE RECOGIDA DE RESIDUOS GANADEROS.....	23
7.2.1. 1ª Fase – Recepción del aviso de retirada.....	23
7.2.2. 2ª Fase – Retirada del cadáver del animal.....	23
7.2.3. 3ª Fase – Entrega y confección final del documento comercial y de transporte.....	24
7.2.4. 4ª Fase - Transferencia de los cadáveres de animales recogidos de los camiones de retirada al centro de transformación.....	24
7.2.5. 5ª Fase - Entrega y destrucción de los cadáveres en la planta de transformación.....	26
7.2.6. 6ª Fase - Lavado y desinfección del medio de transporte y elementos accesorios.....	26
8. EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA.....	29
9. GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	40
9.1. CENTRO DE TRABAJO.....	44
9.2. TRABAJADORES.....	48

9.2.1. Competencia, toma de conciencia y formación.....	48
9.2.2. Ambiente de trabajo	49
9.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A CLIENTES	49
9.3.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.....	50
9.3.2. Comunicación con el cliente	51
9.3.3. Satisfacción del cliente	51
9.3.3.1. Seguimiento y medición de los procesos.....	51
9.3.3.2. Control del servicio no conforme.....	52
9.3.3.3. Mejora.....	52
9.4. AUDITORÍAS	55
9.4.1. Auditoría interna.....	55
9.4.2. Auditoría externa.....	56
10. CONCLUSIONES.....	58
11. BIBLIOGRAFÍA	59
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Evolución de la población ocupada por sectores de actividad

Figura 5.1: Báscula de camiones

Figura 6.1: El modelo de las cinco fuerzas de Porter

Figura 7.1: Esquema del proceso de recogida de residuos industriales

Figura 7.2: Mandos de control del interior del camión

Figura 7.3: Centro de Desinfección y Limpieza

Figura 7.4: Esquema del proceso de recogida de residuos ganaderos

Figura 8.1: Sistema de gancho Multilift

Figura 8.2: Cambios tecnológicos en la empresa

Figura 9.1: Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación

Figura 9.2: Foso de transferencia

Figura 9.3: Evolución histórica de la preocupación medioambiental

Figura 9.4: Esquema del proceso de la Evaluación de la Satisfacción de Clientes

1. RESUMEN

Este trabajo parte de la revisión de los procesos llevados a cabo por una sociedad de recogida de residuos industriales y ganaderos situada en la ciudad de Burgos.

Se pretende reflejar con ella la actividad de las empresas de este sector debido a sus particularidades: objeto de las mismas y sector regulado.

Asimismo, se centra la atención en la gestión de la calidad, una gran olvidada en la industria de servicios a pesar de la gran importancia de la misma en la economía española.

La totalidad del análisis se ha realizado a partir de un Análisis Porter así como del estudio de la organización y métodos de trabajo.

ABSTRACT

This paper starts from the processes review carried out by a society industrial and cattle residues located in Burgos.

It is intended to reflect the activity of the companies in this sector due to the special peculiarities: object of the same and regulated sector.

It also focuses attention on quality management, a great forgotten in the services industry despite the great importance of it in the Spanish economy.

The entire analysis has been realized from a Porter Analysis and the study of the organization and working methods.

2. INTRODUCCIÓN

La organización *"la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto"* (Andrade Simón, 2005, p.448).

Según Alexei Guerra Sotillo, la *"organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"*.

Desde el punto de vista social, el objetivo de una empresa es la creación de bienestar a la sociedad, mientras que desde el punto de vista económico su fin es producir bienes y servicios y llevarlos al mercado, donde son vendidos para obtener beneficios. Todo esto conlleva la necesidad para la empresa no sólo de disponer de los medios adecuados, sino también de contar con una organización adecuada e implantar la mejora continua de la calidad y de la productividad (Aguirre de Mena y Otros, 2002).

Para conseguir unas buenas metas, las empresas se organizan y desarrollan actividades de forma ordenada, intentando reducir al máximo los costes y evitando las pérdidas de tiempo. Una buena organización se consigue a base de estudios y de cambios continuos en las organizaciones, tanto en los procesos, como en las tecnologías, el personal o la calidad.

En el presente trabajo se observa el desarrollo de los procesos y actividades que se lleva a cabo en esta empresa dedicada a la recogida de residuos tanto industriales como ganaderos, así como la evolución que ha sufrido desde los inicios hasta el día de hoy. Para ello se detallan los cambios en las tecnologías que utiliza, y la importancia que ha sido para dicha empresa la evolución en éstas a la hora de prestar sus servicios.

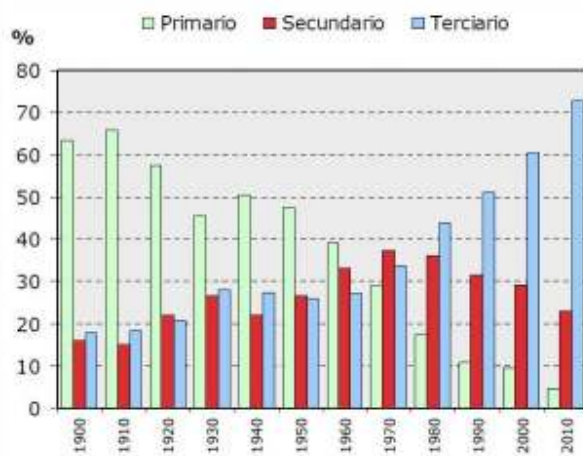
Analizando en este caso una empresa del sector servicios, se detalla la evolución que ha tenido este sector, y la importancia que se refleja como un fenómeno reciente.

Este proceso ha venido acompañado por una reducción muy notable de las actividades primarias y una progresiva reducción de las secundarias.

Un análisis de la evolución del empleo entre 1970 y 2010 confirma la expansión continua en el sector servicios, es más, se aprecia claramente como en contextos de crisis económica (su evolución es mucho mejor que la de otros sectores).

Actualmente, el sector servicios aglutina el 44,6% de las oferta de empleo y lidera la creación de puestos de trabajo en España, seguido por la industria, con el 38% del total, las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el 15%, y la construcción, con el 2%.

Figura 2.1: Evolución de la población ocupada por sectores de actividad



Fuente: INE

En el caso de la empresa analizada a lo largo de este estudio, no se puede excluir la importancia que aborda el sector secundario para ésta, ya que gracias a la transformación que llevan a cabo diferentes organizaciones y sociedades transformadoras de materias primas o productos en otros bienes ya terminados aptos para el uso o consumo, originan la actividad llevada a cabo por Contenedores Industriales, concretamente en el sector servicios.

Dados los residuos desechados por la industria, tanto industriales en el caso de las fábricas automovilísticas, como alimenticios en el caso de las fábricas cárnicas, se origina un servicio a prestar necesariamente y la creación de una actividad que necesita ser cubierta.

Particularmente, se observa como la empresa fue pionera en la prestación del servicio, lo que le llevó a la consecución de una gran cuota de mercado y conseguir la adjudicación por medio de la Administración para prestar el servicio, con sus posteriores ventajas y costes a asumir.

El mercado retribuye las buenas innovaciones, significativas y claramente diferenciales. Ser innovador está correlacionado con desarrollar una estrategia de liderazgo. Por otro lado, la innovación significa riesgo, ya que, cuando se innova, se absorbe más riesgo a cambio de obtener posiciones competitivas superiores.

Debido a la importancia del tema medio ambiental y por estar íntimamente ligada la empresa a este contexto, la empresa sigue unas pautas estrictas sobre la influencia de su actividad en el medio ambiente. Esto es, por el surgimiento de importantes problemas medioambientales a lo largo del tiempo, tanto a nivel global (cambio climático, agotamiento de recursos naturales, etc.), como a nivel local (contaminación de agua, aire y suelo), que abrió el debate de la necesidad de establecer un desarrollo sostenible.

Por esta razón, Contenedores Industriales controla y gestiona los diferentes recursos que utiliza con una visión de controlar el uso de dichos recursos para el logro de un desarrollo sostenible, ya que, como empresa, es la principal consumidora y transformadora de los recursos del medio ambiente, y fuente importante de contaminación.

3. OBJETIVOS

El presente trabajo persigue los siguientes objetivos, diferenciados en generales y específicos:

Generales

- Identificar los procesos llevados a cabo por la empresa, diferenciando las actividades realizadas en las dos líneas de negocio en las que se centra.
- Analizar la importancia de la gestión de la calidad, debido a la importancia y al actual impacto que está adquiriendo ésta en las empresas del sector servicios.

Específicos

Se ha pretendido abordar:

- En primer lugar, situar al lector con la reseña histórica en el origen de la empresa y sus particularidades de constitución,
- En segundo lugar, definir el sector en el que se encuentra la empresa, así como identificar la regularización por medio de las Administraciones públicas del servicio que presta, así como las barreras de entrada con las que se encuentran las posibles empresas entrantes en el sector.
- En tercer lugar, definir los procesos llevados a cabo por Contenedores Industriales, tanto en la recogida de residuos industriales como en los residuos ganaderos, aplicando la importancia de la evolución de las tecnologías para el desarrollo presente y futuro de la empresa.
- En cuarto y último lugar, estudiar la gestión de la calidad que sigue la empresa, así como la importancia de la satisfacción de clientes en una empresa de servicios y las pautas alcanzadas para disminuir el impacto con el medio ambiente.

4. METODOLOGÍA

Este trabajo utiliza parámetros de investigación descriptiva, ya que se elabora una descripción de los procesos llevados a cabo por Contenedores Industriales, y detalla las actividades realizadas en la prestación del servicio.

Se utilizan fuentes de información tanto primaria como secundaria, diferenciando en cada una de ellas las siguientes:

Fuentes primarias

Se han mantenido conversaciones informales con personal de la empresa, tanto con los socios fundadores como con diferentes miembros de la empresa de los diferentes departamentos, administrativos y operarios.

Además, se ha visitado en diferentes fechas las instalaciones de la empresa, visualizando las formas de trabajo y las tareas realizadas por el personal, tanto en funciones administrativas como en funciones operativas.

Fuentes secundarias

Se han utilizado diferentes manuales de texto especificados en la bibliografía, fundamentando el trabajo en conceptos estudiados a lo largo del curso.

Del mismo modo, se han visitado diferentes páginas Web de Internet, para la consulta de datos generales del sector y documentación complementaria a los libros anteriormente citados.

Se han estudiado documentos propios de la empresa, anexados al final del trabajo, que complementan la información proporcionada por el personal y detallan lo argumentado a lo largo del trabajo.

5. RESEÑA HISTÓRICA

La sociedad Francisco Javier Calleja Alonso S.L. se constituyó el 19 de septiembre de 1987 en Burgos, en la notaría de Don Roberto Velasco Alonso, con el número 1926 de su protocolo.

El objeto social de la empresa constituida, *es la limpieza industrial de toda clase de edificios, naves, fábricas y demás propiedades inmobiliarias; fosas sépticas, pozos negros, y todo lo relacionado con la limpieza de alcantarillado, adquisición de maquinaria para dichos fines y su transporte y ubicación, y en general, todo lo relacionado con la limpieza de toda clase de sociedad.*

La sociedad fue constituida por el socio fundador Don Francisco Javier Calleja Alonso y su esposa.

El capital social se fijó en dos millones de pesetas, (doce mil euros actuales), dividido en dos mil participaciones. Cada uno de los socios adquirió mil participaciones sociales.

La sociedad contaba en su inicio con un solo cliente (La Cellophane Española S.A), para el que realizaban las labores que indica el propio objeto social de la Compañía.

En un principio contó con el trabajo del socio fundador y un empleado, con categoría de conductor. Las labores que les encargaba el cliente eran realizadas con un camión basculante y un camión cisterna, consistiendo en la evacuación de líquidos y lodos de la fosa séptica del cliente y su traslado a una finca propiedad de la propia empresa donde eran desalojados.

Posteriormente el 27 de Febrero de 1991, se procedió al aumento de capital social, cambio de domicilio social y adaptación de estatutos a la Ley 19/89 de 25 de Julio, en la notaría de Don Julio Romero Maza, con número 448 de su protocolo.

Con este aumento de capital social se da entrada a un nuevo socio, Don Luis Antón Martínez, para ejercer la actividad de administración y comercial.

El aumento de capital fue de dos millones de pesetas (doce mil euros actuales), quedando así el capital social en cuatro millones de pesetas.

El importe del aumento de capital social fue suscrito en su totalidad por el nuevo socio Luis Antón Martínez y su esposa, en iguales partes.

Asimismo, se procede al cambio de domicilio social que para lo sucesivo se fija en la urbanización Reyes Católicos G3, Burgos.

Dicho domicilio corresponde a una oficina adquirida por la compañía.

En el año 2004, la empresa debido a la necesidad de ampliar las instalaciones, tanto oficinas como almacenes, se traslado a una nave industrial de cinco mil metros de superficie, alquilada en el Polígono Industrial de Villalonquéjar de Burgos, cambiando a su vez el domicilio social.

Actualmente sigue desarrollando su actividad en estas instalaciones que cuentan con un edificio administrativo de tres plantas y trescientos metros cuadrados de superficie, una nave de transferencia, un almacén de mercancías y un patio de operaciones con aparcamiento, una báscula y un lavadero homologado.

Figura 5.1: Báscula de camiones



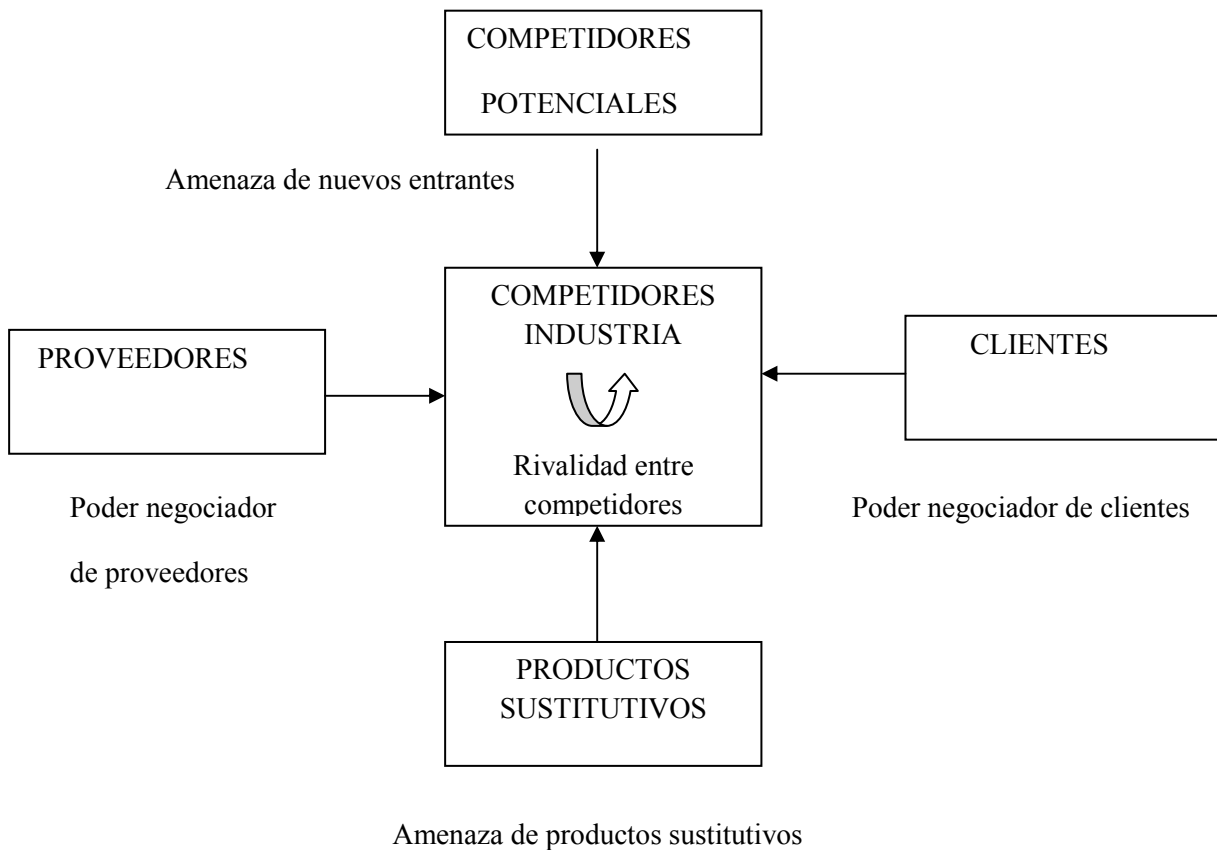
Fuente: Elaboración Propia.

6. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

Para analizar el sector y el entorno específico en el que se encuentra la empresa, nos centramos en el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Porter.

El modelo de Porter (1982), conocido como el modelo de las cinco fuerzas, constituye una metodología de análisis estándar para investigar acerca de las oportunidades y amenazas. Según Porter, el grado de atractivo de una industria viene determinado por la acción de cinco fuerzas competitivas básicas que, en su conjunto, definen la posibilidad de obtención de rentas superiores.

Figura 6.1: El modelo de las cinco fuerzas de Porter



Fuente: Porter (1982)

Antes de comenzar a estudiar cada una de las cinco fuerzas de Porter aplicados a la empresa, situamos al lector en cada una de dichas fuerzas desde un marco de vista teórico.

6.1. Competidores actuales

A medida que la intensidad de la competencia sea mayor, la posibilidad de obtención de rentas superiores es menor, y por tanto, el atractivo de la industria disminuye.

Aunque no es el único factor, el precio es uno de los más influyentes, de tal manera que cuanto mayor sea éste, menor rentabilidad existirá en el sector.

Según Porter, la intensidad de la competencia es el resultado de una serie de factores estructurales como: el número de competidores y el equilibrio entre ellos, el ritmo de crecimiento de la industria, las barreras de movilidad, las barreras de salida, la estructura de costes de las empresas, los costes de cambio, la diversidad de competidores y los intereses estratégicos.

6.2. Amenaza de competidores potenciales

Los competidores potenciales hacen referencia a las nuevas empresas que quieren entrar en una industria. (Guerras Martín, L.A., Navas López, J.E., 2007, p.180).

Cuanto más atractiva sea una industria, más competidores potenciales habrá. Las barreras de entrada a la industria y la reacción de los competidores ya establecidos ante un nuevo ingreso influirán en la entrada de los competidores potenciales.

Para frenar la aparición de nuevos competidores, existen barreras de entrada que protegen a los ya instalados y preservan su rentabilidad.

6.3. Productos o servicios sustitutivos

Los servicios sustitutivos serán aquellos servicios que satisfacen las mismas necesidades de los clientes que requieren dichos servicios. A medida que en una industria aparezcan productos o servicios sustitutivos, su grado de atractivo tenderá a decrecer.

Existen una serie de factores que hacen depender la importancia de la aparición de productos o servicios sustitutivos, entre ellos se observan: el grado en que los productos o servicios satisfacen la necesidad de los clientes, los precios de dichos productos o servicios, y los costes de cambio a los servicios alternativos.

6.4. Poder de negociación de los proveedores y de los clientes

Para analizar el poder de negociación de proveedores y clientes se debe conocer la capacidad de imponer condiciones en las transacciones que realizan con las empresas en la industria, de tal manera que a medida que el poder de negociación de proveedores y clientes aumente, el atractivo de la industria disminuye.

Según Porter, existen una serie de factores que afectan al poder negociador de proveedores y clientes, siendo éstos: el grado de concentración en relación a la industria, el grado de diferenciación de los productos o servicios, el nivel de beneficios del cliente en relación con el proveedor, y los costes de cambio de proveedor, entre otros.

➤ Modelo de las cinco fuerzas aplicado a nuestra empresa

- Competidores actuales

Las grandes empresas constructoras como ACS, FCC, Ferrovial, etc, cuentan todas con empresas relacionadas con el medio ambiente, ya que su actividad principal de construcción origina grandes cantidades de desperdicios y residuos, con lo que fueron las primeras en encontrarse con un problema a resolver; la eliminación y valoración en su caso de residuos procedentes de su actividad.

El aumento en los últimos años de la actividad industrial en el mundo, produjo gran cantidad de subproductos y residuos a eliminar. A medida que el problema ha ido creciendo, la Administración, ante la necesidad de controlar la destrucción de los residuos procedentes de las diferentes actividades, reguló mediante normas específicas la actividad para la gestión de los residuos.

Existen en España varias empresas autorizadas para la retirada de cadáveres de animales que operan en las distintas comunidades autónomas y provincias, mediante la correspondiente concesión administrativa.

- Amenaza de competidores potenciales

El sector del que forma parte la empresa, es muy complejo y variado. Existen varios tipos de residuos que se genera en la industria, los residuos peligrosos y no peligrosos.

Entre los peligrosos, deberíamos diferenciar los tóxicos y no tóxicos, sanitarios, industriales, domésticos, líquidos y sólidos.

Todos estos residuos están sometidos a una legislación compleja regulada tanto por la Administración Central, como por la Administración Autonómica, y por la Administración Local.

Dichas Administraciones, tienen asignadas competencias relativas al medio ambiente y a la gestión de residuos, tanto para regular la gestión, como su eliminación y transporte.

Desde que aparece el residuo, bien por actividades domésticas, bien en la industria, o bien en el ámbito rural, el productor de dichos residuos debe tener las autorizaciones necesarias para producir dicho residuo. Estas autorizaciones estarán condicionadas a la realización de una gestión regulada, para lo cual necesitará la contratación de una empresa autorizada gestora de residuos, la cual se encargará de retirar el residuo del recinto, y mediante transporte autorizado, trasladará al lugar donde se procederá o bien a su eliminación, o bien, mediante su manipulación (separación de subresiduos), a su revalorización.

- Productos o servicios sustitutivos

Dado el sistema complejo en el que se encuentra, y dado todas las normativas a las que debe ajustarse las empresas que se dedican a la recogida de residuos de todo tipo, no existirá como tal un servicio que sustituya al actual, ya que es un sector regulado que establece unas exigencias a cumplir por las empresas encargadas. Por lo tanto, todo servicio que requieran las empresas para la eliminación de los residuos generados, deberá de cumplir la normativa y realizar el servicio que hasta ahora vienen desarrollando las empresas ya establecidas.

- Poder de negociación de los proveedores y de los clientes

El ámbito de la actividad de la empresa descrita está fundamentalmente centrado en la provincia de Burgos. En cuanto a la actividad de residuos industriales, dicha provincia cuenta con importantes industrias tales como Matutano, Campofrío, Ubisa, Grupo Antolín Irausa, Leche Pascual, Bridgestone, Benteler, etc.

Como se puede observar, estas empresas abarcan todos los sectores industriales, desde alimentación, pasando por las cárnicas, hasta el sector del automóvil.

Estas empresas, dado su gran volumen de producción, son asimismo grandes productoras de residuos de todo tipo, por lo tanto, son las que precisan los servicios de empresas como la estudiada.

Debido a esto, el poder de negociación de los clientes es relativo, ya que deben retirar los residuos acudiendo siempre a empresas gestoras de residuos exigido por la Administración, pudiendo ser éstas mismas las empresas que retiren sus propios residuos e integren en su cadena estas actividades de retirada.

Por otra parte, los proveedores con los que cuenta la empresa son muy reducidos, siendo éstos los suministradores de gasoil, o los fabricantes de contenedores, y los concesionarios de coches y camiones. Ninguno de ellos tiene que ver con la actividad principal de la empresa, por lo que el poder de negociación de estos proveedores es casi nulo.

7. PROCESO DE RECOGIDA ACTUAL. ESTUDIO

7.1. PROCESO DE RECOGIDA DE RESIDUOS INDUSTRIALES

El servicio que realiza la empresa a la hora de recoger y transportar los residuos procedentes de las fábricas, es decir, los residuos industriales, comienza en el momento de recogida de los contenedores en los lugares donde se encuentran.

Estas recogidas se realizan de forma periódica en las empresas que figuran en el listado de empresas propio, o bien previo el aviso de Administración recogido bajo el formato de Recogidas no Programadas.

Una vez el conductor se dirige a la fábrica correspondiente donde se va a retirar el contenedor, el conductor entrega al cliente el albarán de retirada formado por éste, en señal de conformidad, y se queda con dos copias, una para adjuntar a la factura y otra que se archiva.

Posteriormente, se transportan los residuos al destino final dependiendo de los tipos de residuos que transporte:

- Vertedero

Una vez que el conductor realiza la recogida del contenedor en las instalaciones del cliente, los residuos que contienen pueden ser depositados temporalmente en la planta de transferencia hasta completar un contenedor de mayor capacidad, en cuyo caso se entrega el contenedor al cliente.

Cuando los residuos entran en planta, se cumplimenta un albarán de entrada a planta con los datos del residuo y su peso.

A la salida de la misma, se cumplimenta una Hoja de Salida de Planta con los datos de los residuos, que contiene el peso total. De este modo se controla la cantidad de residuos existente en todo momento en la planta.

Posteriormente se realiza el transporte y entrega de los residuos al vertedero.

- Entrega a Gestor Autorizado

Los residuos industriales cuyo destino final es la entrega a un Gestor Autorizado, son aquellos susceptibles de valorización como vidrio, plástico y cartón.

El conductor recoge los residuos en las instalaciones del cliente y los transporta hasta las instalaciones del gestor. Una vez que los residuos son entregados, el gestor firma el albarán de entrega, que será archivado en administración.

El conductor devuelve en contenedor a las instalaciones del cliente.

- Depósito en almacén

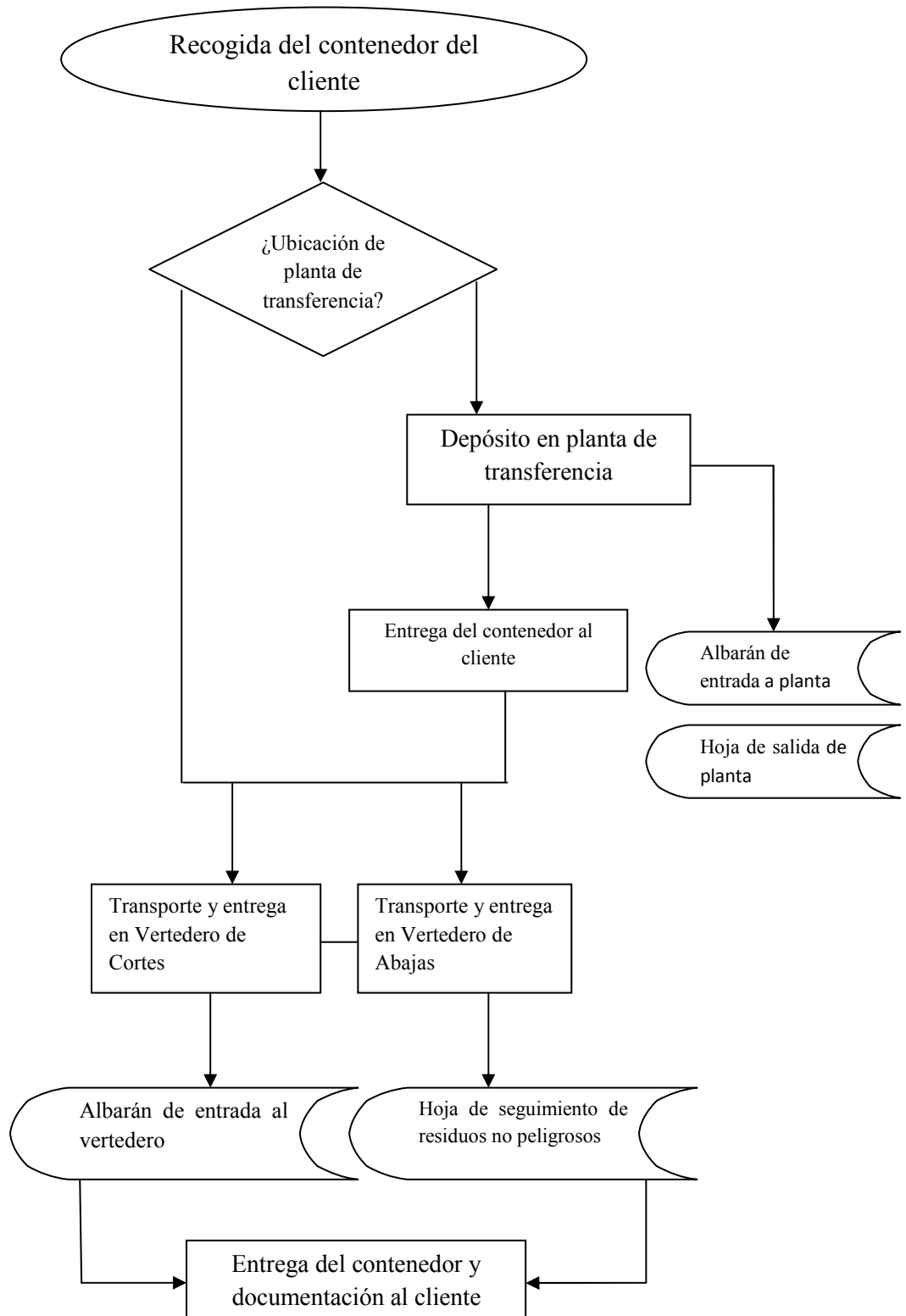
Los residuos propiedad del cliente que se almacenan en las instalaciones de la empresa son de tipo alimenticia.

Dichos residuos son retirados de las instalaciones correspondientes por el conductor asignado y una vez conducidos al almacén se depositan en la zona correspondiente.

Los residuos que llegan al almacén son pesados en fábrica o a la entrada de almacén y se registran en el formato de control de almacén, donde en tiempo real queda registro del stock existente por producto. Dichos registros se envían semanalmente al cliente, quien en función de sus necesidades y de dicho stock, recoge en las instalaciones de la empresa por medio de un transportista los residuos correspondientes.

Los trabajos realizados por los conductores y su duración son anotados diariamente en el formato “Partes de Trabajo” de forma semestral, y la administración envía a la Junta de Castilla y León la información relativa a todas las retiradas efectuadas.

Figura 7.1: Esquema del proceso de recogida de residuos industriales



Fuente: Elaboración Propia.

7.2. PROCESO DE RECOGIDA DE RESIDUOS GANADEROS

7.2.1. 1ª Fase – Recepción del aviso de retirada

El servicio que realiza la empresa comienza en el momento de la recepción vía fax, teléfono o Internet, de la orden de retirada por parte de Agroseguro (empresa aseguradora de los animales), o de la explotación ganadera del cadáver o cadáveres a recoger.

Existen también rutas planificadas en día y hora, ordenadas para aquellas explotaciones que así lo exigen con el fin de asegurar la prevención y la no transmisión de riesgos biológicos. En este caso la recogida está planificada de antemano.

Se establece un calendario de recepción y recogida de avisos de lunes a viernes de 7h a 19h, y los sábados de 8h a 15h. En caso de necesidad o urgencia, este horario es ampliado para cubrir cualquier contingencia.

También se realizan retiradas en fechas festivas y puentes cuando la demanda así lo requiere, de tal forma que no se sobrepasa en ningún caso las 48 horas desde la recepción del aviso.

Inmediatamente a la orden de retirada, se confecciona el “documento comercial de transporte-guía” (*véase anexo II*), en ruta, con los datos aportados de la página Web de Agroseguro y el programa informático de la empresa que también recoge tal retirada. Si la especie de retirada es ganado porcino, avícola o cunícola se abre un “parte de ruta” correspondiente con el que se adjunta también el ticket de pesada.

7.2.2. 2ª Fase – Retirada del cadáver del animal

El vehículo autorizado, debidamente desinfectado después de la última descarga y precintado, acude a la retirada del cadáver del animal, en tiempo mínimo a la orden de retirada.

En la explotación se realiza la retirada sin manipulación directa del conductor con el cadáver. Las operaciones de enganche y carga del animal o del contenedor se realizan a través de los mandos que dirigen la pinza-grúa.

También se acciona la báscula y se emite el ticket de pesada.

Una vez introducido el animal o contenedor en la caja basculante del camión se acciona el toldo, de tal forma que queda totalmente cerrado el compartimiento.

7.2.3. 3ª Fase – Entrega y confección final del documento comercial y de transporte

Posteriormente a la recogida, se entrega al ganadero el albarán de retirada y dos copias de la guía, una para el titular de la explotación y otra para la unidad veterinaria, todo ello firmado por conductor y titular de la explotación, y se incluyen los datos apartados exigidos por la normativa.

Estos documentos una vez transformado el animal, son grabados y gestionados por el área administrativo de la empresa para proceder a comunicar los datos pertinentes tanto a la Dirección General de Producción Agropecuaria, Servicio Territorial de la provincia y Agroseguro. Los datos son enviados vía Internet ya mecanizados mediante el programa de gestión de la empresa, junto con los informes preceptivos, para su tratamiento.

7.2.4. 4ª Fase - Transferencia de los cadáveres de animales recogidos de los camiones de retirada al centro de transformación

Los camiones de retirada, diariamente se concentran a la hora señalada, en la planta de transferencia para realizar las tareas de trasbordo al camión, que transporta todo el material hasta la planta destino final de transformación – destrucción.

Por orden de llegada, se coloca la parte trasera del medio de transporte perpendicular al foso donde previamente se haya colocado el contenedor gran volumen autorizado a esa fina. El contenedor queda perfectamente ubicado en el foso de transferencia puesto que las medidas de unos están ajustadas con el fin de que ningún material se ubique fuera del mismo.

Se descarga por basculación el material recogido, los camiones como se ha dicho, constan de equipo hidráulico, y por el propio peso cae el material al contenedor de gran volumen. Los materiales de esta forma no son manipulados manualmente por el conductor, que dirige la operación desde la cabina con los mandos propios situados en la misma.

Figura 7.2: Mandos de control del interior del camión



Fuente: Elaboración Propia.

Una vez desalojado el material de los camiones de recogida, estos mismos pasan a la fase de lavado y desinfección, en el lavadero autorizado a tal efecto en la misma planta, y se realiza toda la justificación documental de tal operación.

Situados los cadáveres de los animales en el contenedor de gran volumen, se coloca el toldo aislante del exterior quedando perfectamente estanca y precinta la caja que contiene el material. Posteriormente se añade la cabeza tractora y por sistema de gancho y equipo multilift se coloca el contenedor sobre remolque para su traslado a la planta transformadora.

Administrativamente, se relacionan los kilogramos por especie que han sido transferidos y transportados en el camión final y peso final de salida.

No existe ninguna fase de almacenamiento del material, puesto que diariamente en el mismo sitio y en el momento de centralización de la llegada, se realiza la operación de transferencia para una vez finalizada la misma, se transporten los cadáveres para su destrucción.

La operación de transferencia es necesaria con el fin de optimizar costes y minimizar riesgos, debido a que por la ubicación y localización difícil de numerosas explotaciones ganaderas, la recogida de los cadáveres se haría imposible en numerosos ocasiones con camiones de más envergadura, siendo necesario por ellos vehículos más accesibles y manejables. De esta forma se evita que los mismos, con pequeñas cantidades, circulen hasta la planta transformadora.

7.2.5. 5ª Fase - Entrega y destrucción de los cadáveres en la planta de transformación

El camión una vez realizada la operación de transferencia se dirige al centro de transformación (Logar S.L.), donde se realiza el pesaje y descarga de los animales, sin manipulación del material por el conductor.

Posteriormente, pasa a la fase de lavado y desinfección, en las instalaciones homologadas a tal efecto en la planta de tratamiento.

7.2.6. 6ª Fase - Lavado y desinfección del medio de transporte y elementos accesorios

1. Limpieza: el objetivo principal es la eliminación de la materia orgánica, sometiéndolo a un proceso de limpieza en seco y posteriormente agua a presión.

2. Desinfección: limpieza con detergente según la legislación. Se desmontan los elementos móviles del vehículo y se procede con agua caliente y presión, a la desinfección de todos los componentes.

Todas estas operaciones serán llevadas a cabo por el técnico aplicador asignado que posee además, el carné de manipulador de productos de uso ganadero y bienestar animal, expedido por la Conserjería de Agricultura y Ganadería.

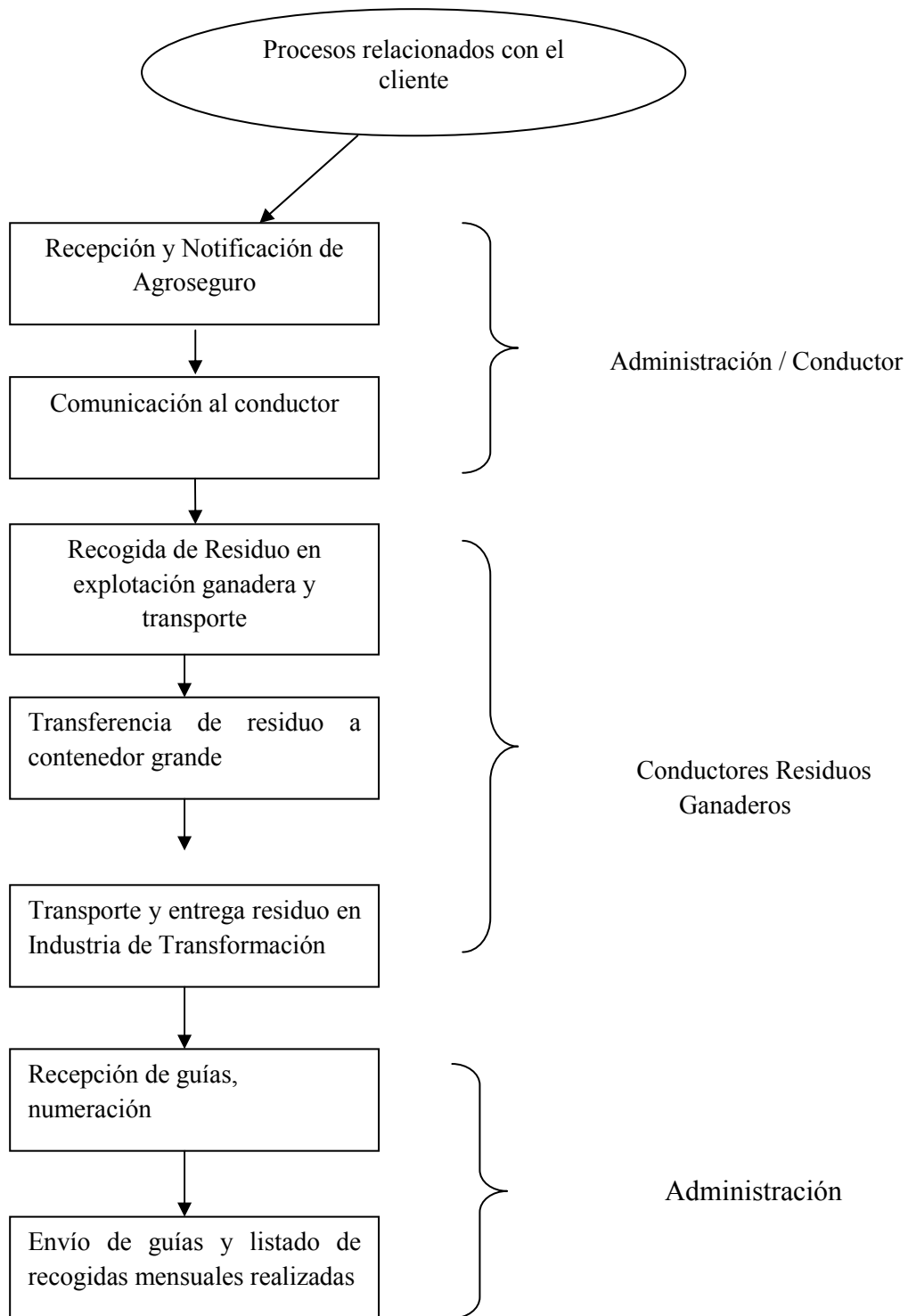
Posteriormente se procede al precintado de todos los accesos a la estructura de carga del vehículo, cuyo precinto indica el número de registro del centro de desinfección, así como en número relativo al certificado de desinfección (*véase anexo VI*).

Figura 7.3: Centro de Desinfección y Limpieza



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7.4: Esquema del proceso de recogida de residuos ganaderos



Fuente: Elaboración Propia.

8. EVOLUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

La empresa objeto de este trabajo es una empresa de servicios, por lo que el proceso de producción se limita no a la fabricación de ningún bien, sino a la realización de trabajos comprendidos en el objeto social de la empresa.

Como hemos manifestado anteriormente, el inicio de la actividad de la empresa se resumía a un solo cliente en la retirada de lodos de la fosa séptica del mismo. La actividad de dicho cliente era la fabricación de papel film cellophane. Dicho proceso producía gran cantidad de lodos, los cuales eran trasvasados desde los distintos puntos de producción de la empresa, hasta una fosa natural dentro del recinto de la fábrica.

Una vez que dicha fosa se llenaba, la empresa encargada del mantenimiento mediante la reparación de las paredes de dicha fosa, si fuera necesario, y del vaciado de la misma, procedía a la recogida de los lodos depositados, su trasvasado a un camión cisterna mediante succión y el transporte a una finca rústica propiedad de la empresa, donde se desalojaban dichos lodos.

Esta tarea, dada la gran cantidad de lodos producidos se realizaba continuamente, dando trabajo así a los dos vehículos con los que contaba la empresa que estamos analizando.

Este único cliente (La Cellophane Española S.A.), en Burgos, contaba con una plantilla de mil empleados. El material que producía esta empresa, (papel cellophane), era utilizado especialmente en alimentación (cajas de bombones, y envoltorios de paquetería en general), era de gran calidad pero de un precio elevado, por lo que empezaban a aparecer en el mercado materiales que sin ser de tan alta calidad, podían sustituir al papel cellophane, (plásticos transparentes), siendo muy inferior su precio en el mercado. Esto produjo que “La Cellophane” pasara por momentos difíciles hasta llegar posteriormente a su desaparición.

Preveiendo que esto iba a ocurrir, y dado que solo se contaba con ese cliente, en el año 1991 y mediante una ampliación de capital, dando entrada además al nuevo socio, se

empieza a desarrollar la actividad con contenedores para otras industrias, bajo la misma razón social pero con el nombre comercial de “Contenedores Industriales”.

Se procedió a la compra de un vehículo porta contenedores con el sistema de gancho, para el transporte de contenedores de gran volumen.

Estos contenedores de gran volumen, son manipulados con un sistema de gancho (Multilift), lo que permite que el volumen de los mismos sea superior a cualquier otro manipulado con otro sistema.

Figura 8.1: Sistema de gancho Multilift



Fuente: Elaboración Propia.

En Burgos, no existía hasta entonces ninguna empresa que ofreciera el servicio de retirada de residuos con contenedores de gran volumen, lo que supuso el posterior desarrollo de la empresa.

Se aumentó la plantilla mediante la contratación de un conductor y de una administrativa, y se comenzó la labor comercial ofreciendo los servicios a empresas instaladas en la ciudad de Burgos.

Esta ciudad, cuenta con una red industrial importante, formada por empresas de distintas actividades, como alimentación, auxiliar del automóvil, y fabricación de vidrio entre otras, a las cuales la empresa ofreció sus servicios.

Así, la empresa pasó a contar con dos socios, dos conductores y una administrativa, encargada de recoger los avisos para realizar las retiradas de los contenedores.

Se debe reseñar que el primer cliente, al margen de La Cellophane Española, fue Grabisa Tintes y Acabados S.A. Dicha empresa, dedicaba su actividad a la grabación y tintes de telas. Este proceso producía una gran cantidad de residuos, por lo que fue una gran oportunidad para la empresa estudiada.

Más adelante se fue ampliando la cartera de clientes, contando entre ellos con las empresas más importantes establecidas en la ciudad, como Campofrío S.A, dedicada a la fabricación de alimentos cárnicos; Vicasa S.A, empresa pionera en la fabricación de botellas de vidrio; Firestone S.A, dedicada a la fabricación de neumáticos para automóviles; Irausa S.A, grupo de empresas dedicadas a la fabricación de componentes de automóvil; así como otras empresas de importante implantación en el mundo.

Con esta rápida captación de clientes, fue necesario la adquisición de otro vehículo porta contenedores de iguales características al anterior, así como de otro conductor para el mismo. A la vez que se adquirieron estos vehículos, se encargó la fabricación de los seis primeros contenedores de gran volumen a un importante fabricante en Valladolid.

El gran éxito obtenido y la rápida captación de clientes importantes, fue debido sin duda a ser los primeros en ofrecer el servicio de retirada de residuos industriales con contenedores de gran volumen, así como a la asignación de los contenedores para uso exclusivo de cada cliente. La importancia de ello, no pasó desapercibida para los clientes, pues dada la distinta actividad que ejerce cada uno de ellos y el tipo de residuo que producen, es fundamental que cada cliente dispusiera de sus contenedores sin que éstos fueran intercambiados con los utilizados en empresas de distinta actividad.

Además de ofrecer la exclusividad de los contenedores a utilizar, se ofreció la posibilidad de fabricar los contenedores con las características necesarias para cada uno

en función de la actividad desarrollada, del lugar de ubicación, del tipo de residuo e incluso del espacio libre de cada empresa.

Todo esto supuso que se contratara la fabricación de contenedores de diferentes características, gran volumen, cerrados con tapas o no, estancos o no, contenedores cisternas, con ruedas giratorias, etc.

El hecho de recoger distintos residuos industriales, supuso la adaptación a la normativa en vigor, y la necesidad de contactar con gestores finales donde depositar cada tipo de residuo.

Una vez instalado el contenedor en el lugar donde el cliente designa, el sistema a seguir consistía en que el cliente, mediante una llamada telefónica solicitaba la retirada del contenedor por estar lleno. Desde la oficina, la persona que había recibido la orden de retirada, se lo comunicaba al conductor encargado de esa fábrica a través de un walkie-talkie. Para la utilización de este medio de comunicación, se hizo necesaria la solicitud de una banda emisora a la Dirección General de Comunicaciones del Ministerio de Fomento.

El conductor una vez recibido el aviso, se dirigía a la fábrica, cargaba el contenedor lleno en el camión, y hacía un albarán de retirada con tres copias en el que constaba la fecha, el cliente, y si hay báscula en el recinto de la fábrica, el peso del residuo. Dicho albarán era firmado por el encargado de cada fábrica.

Ya cargado en el camión, éste se dirigía al lugar correspondiente para el vertido de la carga. Si el contenido era un residuo inerte autorizado su vertido era en el vertedero municipal. Si el residuo transportado debía ser depositado en un vertedero especial o de residuos tóxicos o peligrosos, el cliente indicaba en qué vertedero debía ser depositado. Una vez descargado el camión en cada destino final, se le entrega al conductor un albarán de descarga de la mercancía.

Al final de la jornada cada conductor entregaba en la oficina al personal administrativo un parte de trabajo en el que constan todas las retiradas realizadas por él, matrícula del camión que conducía, adjuntando en dicho parte cada albarán de cada retirada y cada

albarán de cada entrega en el depósito final. Estos documentos son lo que se adjuntan en la factura final, por ser los que justifican el servicio.

Posteriormente al contar con las nuevas instalaciones, se solicita para ellas la licencia de planta de transferencia de residuos. Esto significa que a dicha planta, acuden los camiones con residuos de varias empresas, se basculan sobre un contenedor de un mayor volumen a los habituales, y una vez lleno, éste se traslada al vertedero municipal, con lo que se consigue que en vez de ir al vertedero con cada una de las recogidas, se pueda ir al vertedero con el contenido de varias recogidas a la vez, lo que supone un gran ahorro de combustible consumido.

Los servicios fueron requeridos también por empresas del sector alimenticio, no sólo para la retirada de los residuos industriales, sino también para la retirada de los residuos propios de la producción; en el caso de industrias de panadería y bollería, el producto caducado o mal formado en el proceso de producción.

Estos productos, son revalorizables, es decir, mediante un proceso de producción consistente en la trituración, secado, y limpieza del mismo pueden ser utilizados en alimentación animal mediante su incorporación a los materiales que componen la fabricación de pienso para animales.

Con esto la empresa revaloriza el producto residual y, además de no pagar el canon de vertido correspondiente ahorro, cobra por el producto ya que va con destino a la fabricación de pienso para alimentación animal por empresas autorizadas.

Este servicio de retirada de residuos alimenticios revalorizables, ha supuesto a la empresa la incorporación a sus instalaciones de un almacén de alimentos, para su posterior traslado a la fábrica de piensos.

Asimismo, con todos estos nuevos servicios, se sigue aumentando la plantilla de la empresa, tanto de conductores como de personal administrativo, etc; así como se hace necesario la utilización de las nuevas tecnologías, en este caso, se deja de utilizar el walkie-talkie como método de envío de avisos a los conductores, y se incorpora el teléfono móvil como medio de comunicación, además del uso de Internet para el aviso de retirada de contenedores en el caso de algunos clientes.

Las actividades medio ambientales, al ser un problema grave de nuestra sociedad, y al estar ésta especialmente sensibilizada, son objeto de un importante control por parte de las distintas Administraciones Públicas (Administración Central, Administración Autonómica y Administración Municipal). Todas ellas intervienen en el control de esta actividad, teniendo facultades sobre la misma, lo que supone que el desarrollo de la actividad produzca mucho trabajo administrativo por la confección de los distintos documentos que hay que dirigir a cada organismo por cada uno de los trabajos realizados.

También se debe hacer anualmente un documento en el que figuren los residuos transportados identificados por un código que se asigna por la Administración a cada residuo (código LER), así como la cantidad de los mismos y el depósito autorizado destino de dicha mercancía.

En el año 2002, se produjo en España la crisis denominada de las vacas locas. Esto se refiere a la encefalopatía espongiforme bovina, producida por la ingestión en animales de piensos fabricados con grasas animales, lo que provocaba la muerte de personas consumidoras de carnes procedentes de estos animales contaminados.

La necesidad de controlar estos casos, produjo, además de prohibir para la alimentación animal el pienso fabricado con grasas animales, que los cadáveres animales tuvieran que ser retirados para su destrucción, y no abandonados en el campo o enterrados como se venía haciendo anteriormente.

Para ello, la administración competente requirió de empresas especializadas en retirada de residuos para poder llevar a cabo la recogida y eliminación de dichos cadáveres.

Se mantuvieron con la Administración reuniones de trabajo en las que se acordaron las formas en que se podía realizar dicha recogida y eliminación.

Esto supuso que la empresa ampliara una vez más la actividad de la misma, pues ya no sólo recogía y gestionaba residuos industriales o residuos alimenticios, sino que podía pasar a recoger también cadáveres de animales.

En Octubre del año 2002, la empresa fue contratada por la Consejería de Agricultura y Ganadería de la Junta de Castilla y León, para la retirada y transformación de todos los cadáveres de animales bovinos y ovinos, y posteriormente también de porcino, de la provincia de Burgos.

Fue necesario hacer un estudio para organizar las recogidas una vez que se recibieran los avisos por parte del responsable de cada explotación ganadera, la adquisición de vehículos para poder realizar esta labor, y la contratación del personal necesario para llevarla a cabo.

Todo esto fue presentado a la Conserjería de Agricultura y Ganadería y su posterior aprobación por la misma.

En primer lugar se dividió la provincia de Burgos en zonas (ocho rutas). Cada zona o ruta fue asignada a un conductor y un vehículo fijo, para así agilizar la realización del trabajo.

Para hacer las recogidas a todos los ganaderos se les facilitó un teléfono de contacto, al cual debían de llamar cuando tuvieran un animal muerto. El responsable de recibir las llamadas en la oficina transmitía la orden al conductor al que correspondía esa ruta, y en la que estaba enclavada la explotación ganadera. Al llegar el camión a la explotación ganadera, realizaba una guía o documento oficial en el que figuraban todos los datos relativos a la explotación ganadera y al animal muerto, es decir, nombre y apellidos, nif, domicilio, número de teléfono, persona de contacto como datos de la explotación ganadera, y D.I.B (Documento de Identificación Bovina) y su peso. Asimismo, los datos de la empresa recogedora, el número de autorización con el que trabaja, el nombre del conductor, número de autorización del vehículo, el número de precinto si procede y la autorización de la planta intermedia a la que va destinado, así como los datos de la misma.

Una vez rellenada correctamente la guía y firmada por el conductor y por el responsable de la explotación ganadera, se procede a pesar y a cargar el animal.

Al final de la jornada, cada camión con todos los avisos recogidos, se traslada a la planta de la empresa y lo descarga en un contenedor de gran volumen junto a los otros vehículos que han realizado las otras rutas. Este vehículo, con toda la carga recogida en el día, se traslada a la planta de transformación, en este caso situada en Ólvega (Soria). Antes de salir, el conductor de ese vehículo, confecciona una hoja resumen de los documentos de la recogida en la provincia, en el que consta el número de los cadáveres que transporta por especies, el total de los cadáveres transportados y el nombre del conductor. Este documento debidamente numerado, se envía a la Conserjería de Agricultura y Ganadería. También, el conductor, hace un escrito que sellan en la planta

de destino, en el que constan las guías correspondientes a los cadáveres de animales, los datos de la empresa recogedora, los datos del conductor, los datos del camión y los datos de la empresa de transformación.

Una vez cargado el vehículo y confeccionada la documentación antes referida, el vehículo se traslada a la planta de transformación final.

Mientras tanto, los vehículos pequeños que realizan la jornada en las diferentes rutas, una vez que han descargado la mercancía, proceden al lavado, la desinfección y desinfectación del camión, en el lavadero de la empresa, que está debidamente homologado y autorizado por el organismo correspondiente.

Se certifica con un documento numerado que la operación ha sido debidamente realizada, ya que es un trámite obligatorio exigido por la Conserjería de Agricultura y Ganadería de la Comunidad Autónoma.

Asimismo, el vehículo que se traslada a la planta de transformación final, cuando procede a su descarga en el destino, también está obligado a realizar la labor de desinfección y limpieza del camión, y además, la empresa propietaria del lavadero, certifica que se ha realizado.

Durante los diez años que la empresa está realizando esta labor de recogida de cadáveres de animales, se han ido incorporando cambios importantes tanto en la forma de recoger los avisos, como en la recepción de los avisos, confección de guías, etc, así como la aparición en un momento dado de la figura de Agroseguro.

Agroseguro es una empresa privada a la que pertenecen las compañías de seguros mas importantes del país, y que dan cobertura mediante el seguro agrario a las producciones de ganaderos y agricultores en España, quedando aseguradas así las campañas de cítricos, cereales, frutas, hortalizas y animales, bien sea el siniestro producido por fenómenos naturales climatológicos como el fallecimiento en el caso de los animales.

Por mandato de la Consejería de Agricultura y Ganadería, en el año 2005, encomienda que todos los siniestros de ganado estén sujetos a la cobertura de Agroseguro, por lo que desde ese momento es dicha empresa quien controla, paga y ordena la recogida de los cadáveres de animales, y desde entonces el ganadero ya no llama directamente a la empresa, sino que llama a un teléfono proporcionado por Agroseguro, y éste nos rebota

el aviso mediante orden informática remitida a nuestra oficina. La empresa incorpora un terminal informático en cada vehículo, al que van los avisos correspondientes a su ruta, recogidos por su número de término municipal. Como quiera que cada vehículo tenga una impresora incorporada, se evita así que sea el conductor quien confeccione la guía, evitando de este modo errores en los datos.

En la actualidad, la empresa cuenta con ocho camiones porta contenedores de gran volumen que dan servicio a las empresas para la retirada de residuos industriales, ocho camiones para la recogida de ganado, basculantes, que incorporan grúa, báscula y pinza recogedora, y carrozados en aluminio dado que para la desinfección de los mismos, se utiliza hipoclorito sódico, compuesto corrosivo para el hierro.

Además, para hacer todos los servicios exigidos por los clientes, fue sido necesaria la construcción de trescientos contenedores de gran volumen y de distintas características.

Asimismo, la empresa cuenta con una plantilla de veinte trabajadores, de los que cuatro son administrativos, y el resto conductores.

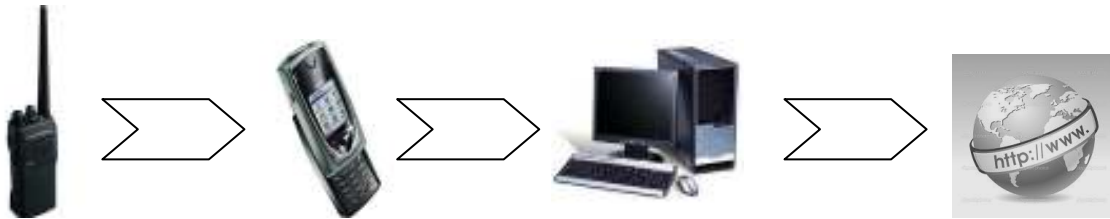
Queda así reflejada la actividad realizada en la empresa objeto de estudio.

Se observa en este caso, la importancia que las innovaciones tecnológicas han supuesto para la empresa. La organización de las tareas es diferente gracias a los cambios tecnológicos que ofrece la sociedad. Así, se puede ver cómo el cambio de las telecomunicaciones ha contribuido a la mejora de los servicios, y a la facilidad para realizarlos disminuyendo los tiempos, lo que conlleva por tanto a una disminución de los costes.

De esta manera, Nezeys (1985) define la tecnología como *una rama del saber, constituida por el conjunto de conocimientos y de competencias necesarios en la utilización, mejora y creación de las técnicas*, (p.40).

A continuación se observa en la imagen los cambios tecnológicos por los que ha pasado la empresa, que han facilitado y mejorado el desarrollo de ésta.

Figura 8.2: Cambios tecnológicos en la empresa



Fuente: Elaboración Propia.

- Gracias a las innovaciones en las telecomunicaciones, la empresa pudo mejorar la comunicación con el conductor del camión pasó de utilizar los walkie-talkie para dar los avisos de retirada de los residuos desde la oficina, a utilizar los teléfonos móviles. Fue un cambio importante que ayudó en la mejora de la comunicación, y facilitó las tareas tanto a los operarios como al personal de la administración.
- Posteriormente, los avisos que se daban con los teléfonos móviles, pasaron a darse con el uso de los ordenadores. Esto fue gracias a la existencia de Internet, que, mediante una página de recepción de avisos en la empresa aseguradora de los animales, guardaban los avisos y los rebotaban directamente a los ordenadores de la empresa, y éstos a los centros de recepción de avisos incorporados en los camiones.

Gracias a la evolución en las telecomunicaciones, y a la evolución de la tecnología, que contribuye a la aparición de nuevas máquinas que realizan tareas anteriormente realizadas a mano, se han mejorado y automatizado los procesos eliminando las pérdidas de tiempo y minorando los costes.

Ahora bien, la tecnología tiene unos límites que condicionan su desarrollo y puesta en práctica y afectan a su integración en la empresa. Tales límites se pueden clasificar en cuatro grandes grupos (Rapp, 1981, p.53):

- La estructura del mundo material, definida por la lógica y las leyes científicas.
- Los recursos intelectuales: la situación del conocimiento científico, la capacidad y el saber tecnológico.
- Los recursos materiales: disponibilidad en cantidad y calidad de materias primas, maquinaria, mano de obra y energía.
- Las condiciones sociales: aceptación del mercado, restricciones políticas, jurídicas y sociales.

9. GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad puede definirse como *el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.* (Cuatrecasas, 2000, p.19).

Los servicios no son nada materiales, sólo existen como experiencias vividas. El cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume.

Por ello, los servicios comprenden dos dimensiones propias: la prestación, y la experiencia.

Todo lo que rodea a un servicio tiene una importancia primordial. El cliente, cuando exige que se le preste un servicio, espera en primer lugar que ese servicio sea prestado, y en segundo lugar, que cumpla lo que la empresa prestadora del servicio prometía en un principio.

Por otro lado, la prestación de un servicio puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del propio consumidor, y determinar así su grado de satisfacción.

Esta experiencia que tiene el consumidor cuando se le presta el servicio, podrá ser positiva o negativa según:

- La posibilidad de opción,
- La disponibilidad,
- El ambiente,
- La actitud del personal del servicio,
- El riesgo percibido al escoger el servicio, que va unido a la imagen y la reputación de la empresa,
- El entorno,
- Los otros clientes,
- La rapidez y precisión de las respuestas a sus preguntas,
- La personalización de los servicios, etc.

Por todo esto, Contenedores Industriales intenta ofrecer el servicio de manera personalizada, con un trato individualizado a cada cliente, ofreciendo según las necesidades de cada uno las posibilidades más adecuadas para cada interesado.

La empresa busca ofrecer la mayor calidad en el servicio, y para ello concentra sus esfuerzos en la gestión de dicha calidad.

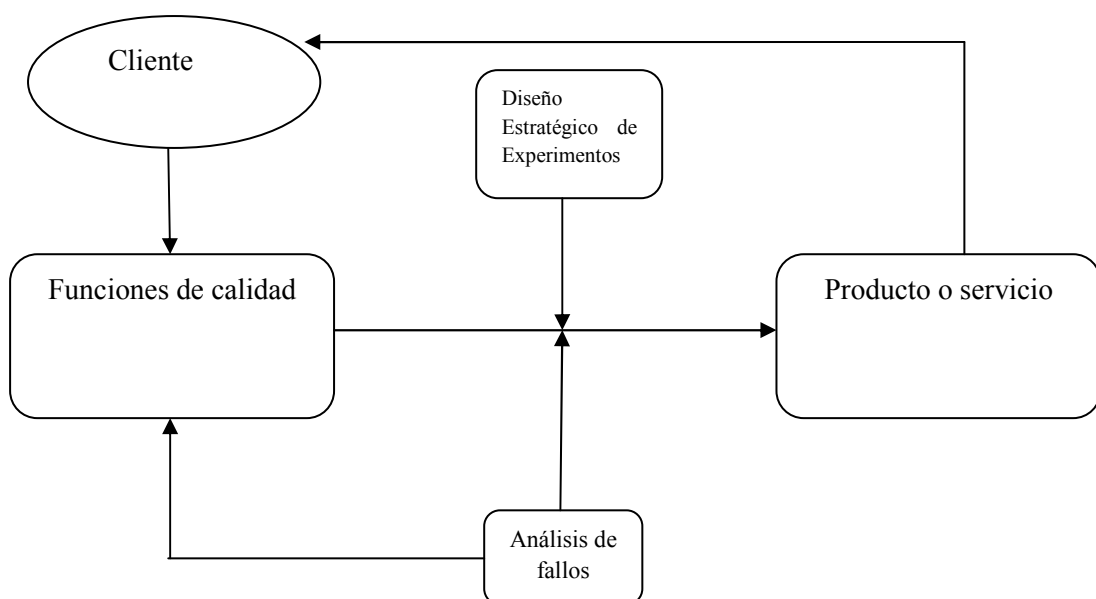
Se puede afirmar que cuantos más elementos incluye la prestación de un servicio, mayor es el riesgo de error y mayor el riesgo de insatisfacción del cliente.

Debido a esto, la empresa trata de ofrecer los servicios con puntualidad y eficiencia.

El cliente tiene una idea a priori del nivel de calidad del servicio, por lo tanto, se debe llevar a cabo la prestación del servicio influyendo positivamente en las expectativas del cliente para así, sorprenderlo agradablemente en el momento de la prestación del servicio.

Si lo que se comunica es una promesa inferior a la prestación, se atraerá a la clientela de manera que podrá acabar con la satisfacción del cliente, al esperar menos de lo que se le ofrece en el momento de la prestación. Si por el contrario una promesa aumenta las expectativas del cliente, puede provocar la decepción de éste, y por consiguiente, la posible pérdida del cliente.

Figura 9.1: Técnicas de diseño para la calidad y su interrelación



Fuente: Lluís Cuatrecasas.

Debido a todos los fines que persigue la empresa en la calidad, y siguiendo a Lluís Cuatrecasas, se le ofrece al lector las características de la calidad desde un punto de vista teórico.

➤ **Características determinantes de la calidad y su gestión**

1. Establecimiento de la calidad

El nivel de calidad y los requerimientos del servicio los establece y define el cliente. Por tanto, la empresa ha de captar su confianza ofreciéndole la calidad que desea.

2. Información, educación y motivación

No se puede exigir una implicación activa de todos los recursos humanos sin una adecuada información y educación sobre los conceptos de calidad, los objetivos que persigue la empresa, las mejoras que se obtienen y sobre todo, la forma práctica y efectiva de cómo aplicar las ideas de calidad.

3. Liderazgo activo de la dirección

La aportación de la dirección es fundamental en la implantación efectiva de la calidad. La gestión de la calidad debe contar con todo el apoyo y liderazgo de la alta dirección.

4. Ventaja competitiva

La calidad constituye un factor básico para obtener ventaja competitiva. La empresa debe adoptar una estrategia que persiga la calidad en todos sus productos, procesos y servicios, que la diferencie del resto de la competencia y le permita afrontar los nuevos retos desde una posición de privilegio.

5. Implicación de todos los recursos humanos

Es necesario que toda la organización, desde la alta dirección hasta el último operario, esté involucrada y participe del proyecto común. Por este motivo, los recursos humanos representan un papel esencial en el desarrollo y obtención de los objetivos de calidad.

6. Los proveedores

Los proveedores constituyen el primer eslabón de la cadena y sobre ellos habrá que actuar para obtener la calidad desde el origen. Debe existir un compromiso de calidad para que los objetivos sean comunes.

7. Ética de la calidad

Existen una serie de preceptos o actitudes positivas que constituyen la ética de la calidad algunos de los cuales se exponen a continuación:

- Hacerlo bien desde el principio.
- Prevenir la aparición de fallos.
- La calidad debe implicar un clima de sensibilidad y preocupación en la empresa por el entorno social y medioambiental.

En el caso de la empresa, la Gerencia considera primordial el desarrollo en todos los niveles de su organización, de un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad y Medio Ambiente basado en las normas UNE-EN-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004, con el fin de asegurar que nuestras actividades de recogida y transporte de residuos industriales peligrosos y no peligrosos, y subproductos animales de categoría 1, categoría 2 y categoría 3, cumplen con los requisitos establecidos por el cliente así como con los legales y reglamentarios, que son de aplicación en nuestras actividades, y el cumplimiento de la legislación medioambiental y así, evitar y prevenir la contaminación.

Los clientes deben percibir que la Calidad de los servicios realizados por la empresa, con el resultado de un trabajo bien hecho y que respeta el medio ambiente, durante todas las etapas de su desarrollo. Para lograr este fin, la Gerencia promueve un sistema que debe contar con el entusiasmo y comprensión de toda la plantilla.

Desde la alta dirección, como la primera involucrada en la calidad y el medio ambiente, apoya y forma a todo el personal en el mantenimiento y mejora continua del sistema.

El trabajo debe basarse en estos pilares fundamentales:

- Capacidad técnica y humana
- Servicios de primera Calidad en el medio ambiente
- Rapidez de respuesta, a través del cumplimiento de plazos
- Reducción, en la medida de lo posible, del consumo de recursos naturales y de la contaminación, a través de buenas prácticas medioambientales
- Identificación y evaluación continua de aspectos medioambientales, para poder lograr un desarrollo sostenible
- Servicios que cumplan las expectativas del cliente
- Coste proporcionado

El sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente debe permitir a la empresa obtener y mantener clientes satisfechos ahora y en el futuro, además de ser una ventaja competitiva frente a las empresas del sector.

9.1. CENTRO DE TRABAJO

La empresa cuenta con un inmueble situado en una parcela industrial adjudicada a los socios en el polígono Industrial de Villalonquéjar, en la ciudad de Burgos.

La superficie total del inmueble es de 5.036 m² y la superficie edificada es de 3.320,67 m² ocupados por:

- Nave industrial cerrada con altura de 12 m idónea para las operaciones de transferencia
- Zona de oficinas (tres plantas)
- Instalaciones auxiliares de administración e instalaciones del personal
- Zona de aparcamiento de vehículos
- Báscula para pesaje de camiones
- Foso de transferencia

Figura 9.2: Foso de transferencia



Fuente: Elaboración Propia.

- Centro de limpieza y desinfección autorizado por la Junta de Castilla y León según resolución del 19 de marzo del 2007, inscrito en el registro oficial de establecimientos y servicios plaguicidas.

En las instalaciones citadas se lleva a cabo la gestión administrativa del servicio de retirada de animales.

Se ejecutan tareas de recepción de avisos, consulta de los datos suministrados por Agroseguro en cada retirada, comunicación al conductor de la zona asignada de la retirada a realizar, planificación de rutas, atención al ganadero, gestión de documentos comerciales de transporte (guías), mecanización informática de los mismos, envío de los datos exigidos a Agroseguro y Junta de Castilla y León, comprobación de los pagos, obtención de informes de retiradas realizadas por especie y kilogramos, etc.

La sociedad, en materia de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, cuenta con las licencias necesarias para la apertura en su día del centro de trabajo, así como las siguientes autorizaciones e inscripciones adaptadas a la normativa vigente en materia de residuos en la comunidad de Castilla y León:

a) Gestión de residuos Industriales

- Inscripción en el registro de Transportistas de Residuos Peligrosos, para llevar a cabo el transporte de residuos peligrosos sin asumir su titularidad.
- Inscripción como gestor de residuos no peligrosos, para realizar operaciones de recogida de transporte.
- Inscripción de las operaciones de transporte de residuos peligroso asumiendo la titularidad de los residuos.

b) Recogida de cadáveres animales

- Firma con la Dirección General de Producción Agropecuaria, en nombre de la Consejería de Agricultura y Ganadería, para la prestación de servicio de retirada, transporte y destrucción de cadáveres de animales según el artículo 9º de la orden de la Conserjería de Agricultura y Ganadería del 12 de Febrero del 2001.
- Firma de contrato con la Dirección General de Producción Agropecuaria, en nombre de la Conserjería de Agricultura y Ganadería, para la prestación de servicio de retirada, transporte y destrucción de cadáveres de animales ovinos y caprinos según el artículo 2º de la orden de la Conserjería de Agricultura y Ganadería del 4 de Febrero del 2002 de modificación de la orden de la Conserjería de Agricultura y Ganadería del 12 de Febrero del 2001.
- Se firman también convenios de colaboración con la Agrupación Española de Entidades Aseguradoras de los Seguros Agrarios Combinados S.A – Agroseguro, para la realización de tal servicio.

Además, la empresa cuenta con un libro de registro de mediciones de la emisión de contaminantes a la atmósfera (*véase anexo IV*), y un libro de registro de aceites usados y otros residuos peligrosos para pequeños productores (*véase anexo V*).

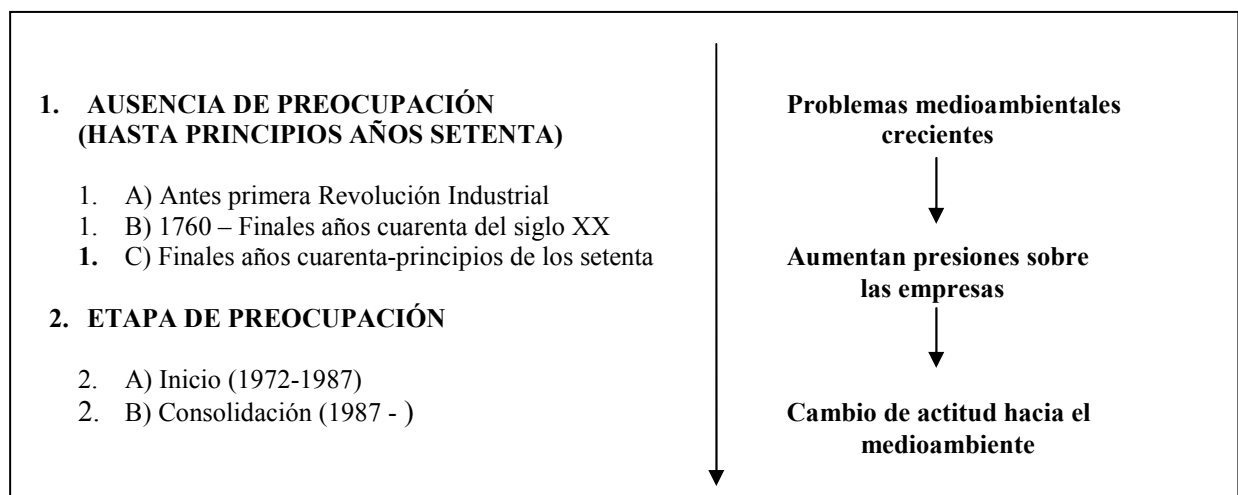
Se observa a lo largo del estudio, una preocupación de la empresa en cuanto al medio ambiente. Al ser una empresa de recogida de residuos tanto industriales, como ganaderos, y ser parte de una cadena integrada de producción y eliminación de residuos, y tratando de minorar el impacto de dicha eliminación en el medio ambiente, se siguen una serie de pautas para reducir el impacto negativo de la actividad económica.

Estos problemas de preocupación medioambiental no han existido siempre ni con el mismo grado de importancia que en la actualidad.

Este crecimiento de la preocupación por los problemas medioambientales, han hecho aumentar las presiones, de diversa índole, sobre las economías y empresas, por lo que, ha provocado, un cambio de actitud hacia el entorno natural.

Por tanto, podemos definir el medio ambiente, como *el conjunto de sistemas naturales físicos que componen el sistema terrestre. (Gestión de la calidad y gestión medioambiental, 2006; p.136).*

Figura 9.3: Evolución histórica de la preocupación medioambiental



Fuente: Gestión de la calidad y gestión medioambiental.

9.2. TRABAJADORES

La alta dirección de la empresa, normalmente tras la realización de las revisiones del Sistema Integrado de Gestión, determina si existe la necesidad de modificar o proveer los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros existentes, para el adecuado desarrollo de las actividades, para el mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión, así como para el aumento de la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

El personal que realiza trabajos que inciden en la calidad y/o en el comportamiento medioambiental de la prestación del servicio, es competente sobre la base de la educación, formación, habilidades y experiencia necesarias.

9.2.1. Competencia, toma de conciencia y formación

A través del de proceso de recursos humanos, la empresa establece las pautas a seguir para:

- La determinación de la competencia necesaria para el personal, en cada puesto, que afecte a la calidad en la prestación del servicio y/o pueda generar un impacto significativo en el medio ambiente, a través de los perfiles de puesto aprobados por la alta dirección.
- Detectar, proporcionar y evaluar la formación necesaria para el personal, a través de las propuestas de formación.
- Asegurar la toma de conciencia del personal, con la importancia de las actividades que desarrollan para:
 - Una adecuada respuesta en situaciones de emergencia.
 - Los impactos medioambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades, así como los beneficios para el medio ambiente de un correcto comportamiento medioambiental.
 - Alcanzar los requisitos establecidos por el cliente y los legales y reglamentarios aplicables, para los servicios prestados.

- El cumplimiento de la política de la empresa.
 - La consecución de los objetivos fijados.
 - La satisfacción de los clientes.
 - La mejora continua de todos los procesos de la empresa.
- Establecer los registros necesarios, que aporten la prueba documental de la competencia del personal en base a su educación, formación y experiencia.

9.2.2. Ambiente de trabajo

El entorno de trabajo en el que se desarrollan las actividades de la empresa no requiere determinar ninguna condición especial para el cumplimiento de los requisitos del servicio.

La empresa mantiene un ambiente de trabajo adecuado para asegurar la conformidad con los requisitos de los servicios, estando los distintos puestos de trabajo perfectamente acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas.

Asimismo, la alta dirección de la empresa, asegura el cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales ley 31/95 Ley General de Prevención de Riesgos Laborales.

9.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO A CLIENTES

Para la planificación de los procesos de prestación del servicio se tienen en cuenta:

- Los objetivos y los requisitos para el servicio.
- La necesidad de establecer los procesos, documentación, recursos e instalaciones necesarios para el servicio.
- Los aspectos medioambientales significativos asociados a los procesos.
- Actividades de seguimiento y medición para los procesos del servicio realizado y los criterios para la aceptación o rechazo de los mismos.

- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos están controlados y se obtiene un servicio que cumple con los requisitos establecidos.

9.3.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La identificación de estos requisitos comienza con el análisis de las necesidades del cliente, analizando las peticiones de los mismos y determinando:

- Todos los requisitos expresados por los clientes, incluyendo las actividades previas y posteriores a la prestación del servicio que sean requeridas.
- Aquellos requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el servicio a realizar.
- Los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio. Para ellos, la empresa tiene controlada como documentación externa al sistema, la legislación que le aplica en función de su actividad.
- Cualquier otro requisito adicional que la empresa determine como necesario.

La empresa revisa los requisitos relacionados con el servicio, esta revisión siempre se realiza antes de que la empresa se comprometa con el cliente para la prestación de un servicio, asegurándose de que:

- Están definidos todos los requisitos para el servicio,
- Que están resueltas las diferencias existentes entre lo indicado en el pedido o contrato y los expresados previamente por el cliente en el caso de que haya hecho
- Que la empresa tiene la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos para el servicio.

Cuando el presupuesto, pedido o contrato se encuentren plenamente confirmados, y aclaradas todas las posibles diferencias, es cuando se comienza con la prestación del servicio.

9.3.2. Comunicación con el cliente

Se obtiene información del cliente a través del seguimiento ya sea telefónico por parte de la empresa, el cual realiza encuestas telefónicas, por correo o vía fax en lo referente a la prestación del servicio.

A su vez, el Gerente o Jefe de Producción es el encargado de tratar con el cliente así como de comunicarle cualquier variación o aclararle cualquier duda que pueda surgir durante la realización del servicio.

Si algún cliente tiene una reclamación, el empleado de la empresa que la reciba será el responsable de comunicársela al Jefe de producción para que tome la solución necesaria al respecto.

9.3.3. Satisfacción del cliente

Siendo la satisfacción del cliente uno de los motores de la empresa como organización que persigue la mejora continua, se establece la metodología empleada para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción del cliente (*véase anexo III*).

9.3.3.1. Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y medición desde el punto de vista medioambiental se realiza a través de todo el control realizado a toda la documentación que se genera.

La empresa establece las pautas a seguir para comprobar o verificar que las características o requisitos definidos para el servicio son los previamente definidos. Para ello están establecidas unas actividades de seguimiento y medición:

- durante la prestación del servicio y
- posteriores al servicio.

Donde quedan determinados los responsables del seguimiento y de la liberación del servicio, así como las evidencias de la conformidad del servicio y los registros necesarios.

Cuando se considere que un servicio no conforme con los requisitos establecidos, puede ser realizado, es necesaria la comunicación con el cliente y la aprobación de éste para la

realizaron de dicho servicio. Queda constancia de este proceso de comunicación con el cliente en el informe de no conformidad correspondiente.

9.3.3.2. Control del servicio no conforme

La sistemática que se fundamenta es la siguiente:

1º) En la detección de la no conformidad:

- en recepción
- en la prestación del servicio
- por quejas, reclamaciones o denuncias y
- surgidas dentro del propio sistema integrado de gestión.

2º) En la comunicación de la no conformidad detectada, en el correspondiente informe y comunicación al responsable designado.

3º) Análisis de las causas y resolución (acción inmediata) de la no conformidad, incluyendo la comunicación al cliente si fuera necesario, realizado todo el proceso por el responsable correspondiente.

4º) Análisis de Calidad y Medio Ambiente:

Fundamentalmente se decidió sobre la necesidad de tomar acciones correctivas para evitar la nueva aparición de la no conformidad.

Cada uno de los pasos citados, quedan registrados en los informes de no conformidad.

9.3.3.3. Mejora

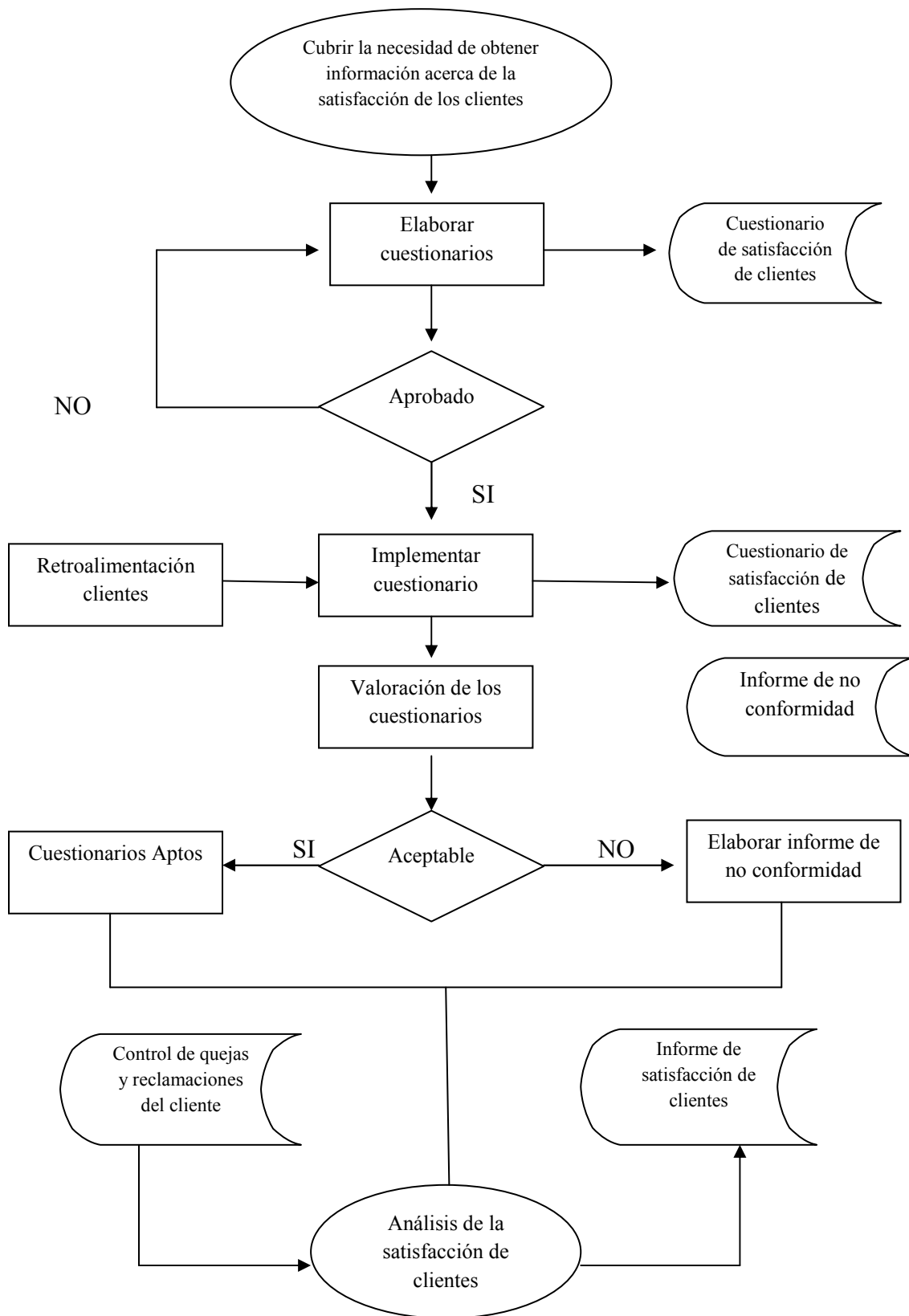
La empresa dispone de todas las herramientas necesarias para mejorar continuamente la eficacia de su sistema integrado de gestión:

- La revisión de la adecuación de la Política de la Calidad y del Medio Ambiente con el entorno del negocio y las estrategias comerciales de la empresa.
- La definición de programas de gestión, con objetivos y metas medibles.

Estas dos acciones son tomadas en la revisión por la dirección, donde aprovechando el análisis de datos realizado, se definen los resultados que permitan la mejora continua.

- Los resultados obtenidos de auditorías internas, que proporcionan una visión real tanto del funcionamiento del sistema como del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos con los clientes.
- Análisis de los datos recabados por la aplicación del sistema integrado.
- Toma de:
 - Acciones correctivas tras un análisis eficaz de las causas que provocaron las no conformidades, y con un adecuado seguimiento que garantice su erradicación.
 - Acciones preventivas, para evitar la aparición de no conformidades

Figura 9.4: Esquema del proceso de la Evaluación de la Satisfacción de Clientes



Fuente: Elaboración Propia.

9.4. AUDITORÍAS

9.4.1. Auditoría interna

La empresa desarrolla la sistemática a seguir para realizar esta forma de seguimiento y medición del sistema integrado de gestión, para conseguir:

- Que el sistema integrado sea conforme con los requisitos para la calidad y el medio ambiente establecidos por la empresa.
- Que sea conforme con los requisitos de las normas de referencia y,
- Que está implantado y se mantiene eficazmente.

La periodicidad establecida para la realización de auditorías internas de todo el sistema integrado, es, al menos, de forma anual.

Las auditorías planificadas se programan a través del Plan Anual de Auditorías Internas del Sistema, donde se establecen; responsables, fecha y departamentos / apartados de las normas a auditar.

La designación de auditores respeta la independencia frente las áreas a auditar, a través de auditores cualificados según las disposiciones establecidas.

A parte de la detección de no conformidades, a través de los establecido en los procedimientos, el proceso de auditoría finaliza cuando se comprueba el resultado de las acciones tomadas y se analizan los datos posteriormente en la revisión por la dirección.

La metodología para realizar la auditoría interna es la siguiente:

Anualmente con ocasión de la revisión por la dirección, se procede a la planificación de la auditoría interna del sistema de calidad. Se realiza al menos una auditoría interna al año cuyo alcance abarca a todo el sistema de gestión de calidad, no obstante en función de cambios en los procesos o a partir de la introducción de nuevos procesos se pueden realizar auditorías con carácter extraordinario.

El responsable de calidad comprobará la calificación del auditor según lo definido en el perfil del puesto.

El auditor/es van recogiendo las no conformidades en los informes de auditoría con especial atención a:

- El cumplimiento de lo descrito en el manual, en las fichas de procesos de la empresa intuyendo la correcta generación y archivo de los registro definidos.
- Las no conformidades detectadas, viendo su resolución inmediata y su repetitividad.
- Las acciones correctivas o preventivas tomadas, incluyendo su implantación, seguimiento y cierre.

El informe se distribuye a los responsables de los departamentos implicados.

El responsable de calidad y medio ambiente vela por que las acciones correctivas que se deriven de la auditoría interna no se demores in causas justificadas.

Si la auditoría interna es realizada por una empresa externa, acepta como informe el entregado por dicha empresa.

9.4.2. Auditoría externa

La empresa pasa anualmente una auditoría externa, desarrollada ésta por una empresa ajena a la empresa que evalúa criterios diferentes de todo el proceso que sigue nuestra empresa.

Los objetivos de la auditoría externa son:

1. Confirmar que el sistema de gestión de la organización es conforme con todos los requisitos de las normas de auditoría.
2. Confirmar que la organización ha implantado de forma efectiva sus medidas previstas.
3. Confirmar que el sistema de gestión es capaz de alcanzar las políticas y objetivos de la organización y evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cliente cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
4. Cuando corresponda, la identificación de las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. Confirmar que el sistema de gestión certificado es conforme con los requisitos de la norma.

Algunos de los aspectos que se revisan al realizar la auditoría externa son, entre otros:

- Enfoque al cliente
- Política de la Calidad
- Recursos Humanos
- Infraestructura
- Compras
- Producción y Prestación del servicio
- Control de los equipos de seguimiento y medición
- Control del producto no conforme
- Análisis de datos, etc.

10. CONCLUSIONES

En el estudio de los procesos llevados a cabo por “Contenedores Industriales”, se ha podido observar la importancia de las nuevas tecnologías y el crecimiento de las innovaciones en las telecomunicaciones, que han permitido el desarrollo de la empresa, así como una optimización de tiempos y costes.

Debido a la creciente importancia medioambiental, y a la regulación por parte del Estado de los tratamientos de subresiduos procedentes tanto del sector industrial, como los subresiduos animales procedentes del sector ganadero, se originó la posibilidad para hacer crecer a la empresa y establecer una nueva línea de negocio, donde al ser la primera en ofrecer los servicios de retirada de dichos residuos, se obtuvieron las ventajas de ser la empresa pionera y la concesión por parte de las Administraciones Públicas de los permisos necesarios para realizar tales servicios.

Ha quedado patente la importancia de una adecuada gestión en la calidad de los servicios prestados, así como una adecuada coordinación de todos los miembros y factores involucrados en el proceso, desde la recogida hasta la eliminación de los residuos.

La oferta de un servicio, acompañada de una buena experiencia adquirida por el cliente, es esencial para el buen funcionamiento y la continuidad de la empresa. Del mismo modo, el seguimiento y control por parte de la alta Dirección en la Calidad de los procesos, juega un papel de vital importancia para la satisfacción del cliente y la buena imagen de la organización.

Asimismo, se ha estudiado la importancia de la calidad en los servicios, un tema hasta ahora en cierta manera olvidado, pero creciendo la preocupación por ello a día de hoy, ya que las empresas de servicios son una fuente importante de riqueza en nuestro país.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Guerras Martín, L.A. (2007). *La Dirección Estratégica de la Empresa*. Aranzadi. Navarra.
- Velasco Sánchez, J. (2010). *Organización de la Producción*. Pirámide. Madrid.
- Aguirre de Mena, J.M. (2002). *Organización y Métodos de Trabajo*. Pirámide. Madrid.
- Cuatrecasas, L. (2000). *Gestión Integral de la Calidad*. Gestión 2000. Barcelona.
- Muñoz López, A. (2001). *Cómo gestionar su PYME*. JC Clementine. Madrid.
- Claver Cortés, E. (2006). *Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental*. Pirámide. Madrid.
- Fernández Sánchez, E. (1996). *Innovación, Tecnología y Alianzas Estratégicas*. Civitas. Madrid.
- Horovitz, J. (1990). *La Calidad del servicio*. McGraw-Hill. Madrid.
- Rosander, A.C. (1992). *La Búsqueda de la Calidad en los Servicios*. Díaz de Santos. Madrid.
- Thomson, I. (2007). Definición de la Organización. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>
- Luengo, J.A. (2011). La importancia del sector servicios en la actual economía española. Recuperado el 20 de Junio de 2013, de <http://clio.rediris.es>
- Ferras, X. (2012). Las ventajas de ser el primero. Recuperado el 11 de Junio de 2013, de <http://xavierferras.blogspot.com.es/2012/11/las-ventajas-de-ser-el-primero.html>
- 20 minutos.es (2013). El sector servicios lidera la creación de empleo en España. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de <http://www.20minutos.es/noticia/1853952/0/sector-servicios/lidera-creacion/empleo/>

ANEXO I - REQUISITOS LEGALES

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS				F01 FP05	EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL	
				Fecha: Diciembre 2012		
				Resp Medio Ambiente		
Nº	ORGANISMO LEGISLADOR	AMBITO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO LEGAL	
					C	NC
1	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	DECRETO 159/1994, de 14 de julio, por el que se aprueba el reglamento para la aplicación de la Ley de Actividades	Exposición de la licencia al público, y posesión de los originales de la licencia de actividades clasificadas y apertura	x	
2	Ministerio de Medio Ambiente	AUTONÓMICO	Ley 11/2003 de prevención ambiental en Castilla y León		x	
3	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Ley 10/1998, de 21 de abril, de Residuos.	Derogada por la Ley 22/2011	x	
4	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Real Decreto 833/1988 de julio por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos	Como pequeño productor de RTP deberá:	x	
5	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Real Decreto 952/1997 de 20 de junio por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986 de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante Real Decreto 833/1988, de julio.	Como pequeño productor de RTP deberá: Etiquetar y codificar adecuadamente los residuos según	x	
6	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases	Gestión de residuos de envases y envases usados que se generan en Fco Javier Calleja Alonso S.L. entregados a proveedor. Derogado Capítulo VII y Disposición Adicional Quinta por la Ley	x	
7	Ministerio de Medio Ambiente	Ministerio de Medio Ambiente	Real Decreto 782/98, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/97, de envases y residuos de envases	Justificantes de entrega. Comunicación del traslado de residuos a la JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.	x	
8	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	ORDEN de 19 de mayo de 1997, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se r	Como pequeño productor de RTP deberá: <input type="checkbox"/> Etiquetar y Codificar adecuadamente los residuos según	x	
9	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valoración de residuos y la lista europea de residuos.	Registro de inscripción en el registros de pequeños productores de residuos peligrosos de Castilla y León	x	
10	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	Decreto 180/1994, de 4 de agosto de creación del Registro de Pequeños Productores de Residuos Tóxicos y Peligrosos	Permisos de vertido a fecha 13/03/09. Analíticas anuales		x
11	Ayuntamiento de Burgos	LOCAL	Ordenanza de Vertidos	Centro de limpieza y desinfección e vehículos homologado por la Junta de Castilla y León. Registro de las desinfecciones en	x	
12	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	Orden AYG916/2005, de 7 de julio por la que se establecen características y condiciones de los centros de limpieza y desinfección de vehículos de transporte de ganado y de productos relacionados con la producción animal y se regula su funcionamiento y Corrección de errores de fecha 11/08/05	Residuos de aparatos electrónicos o eléctricos, gestión de los mismos. Entrega a proveedor	x	
13	Ministerio de la Presidencia	ESTATAL	Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de los residuos	Recogida de los productos MER, cadáveres de animales, contrata Junta Castilla y León.	x	
14	Ministerio de la Presidencia	ESTATAL	Real Decreto 1429/2003, de 21 de noviembre, por el que se regula las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de subproductos de origen animal no destinado al consumo humano.	Alta en Registro de Transportistas, así como los vehículos utilizados para tal fin.	x	
15	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	Orden AYG398/2006, de 9 de marzo, por la que se regula el Registro General de Transportistas y Medios de Transporte de ganado en Castilla y León y se regula el Libro de Registro de Transporte	Obligación de los titulares que cuenten con focos emisores, a cumplir los niveles de emisión establecidos por la legislación.	x	
16	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Ley 38/1972, de 22 de diciembre de protección del medio ambiente atmosférico	Grupo C (cada 5 años) Informe de control de emisiones de la caldera	x	
17	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Decreto 833/1975, por el que se desarrolla la ley 38/1972, de protección del Medio Ambiente atmosférico	FCO JAVIER CALLEJA ALONSO S.L. dispone de 2 depósitos de	x	
18	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Orden 18 de octubre de 1976, sobre prevención y control de la contaminación atmosférica de origen industrial	Depósito de residuos domiciliarios en contenedores correspondientes	x	
19	Ministerio de Ciencia y Tecnología	ESTATAL	Real Decreto 379/2001, de 6 de abril por el que se aprueba el Reglamento de almacenamiento de productos químicos	Informe de estudio sonométrico. ITV en vigor de vehículos.	x	
20	Ayuntamiento de Burgos	MUNICIPAL	Ordenanza Municipal de Residuos	Pago tasas, vertidos.	x	
21	Ayuntamiento de Burgos	MUNICIPAL	Ordenanza Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento	Inscripción en Registro de productores y gestores de Residuos Sanitarios en Castilla y León. Nº RRS-305-CL	x	
22	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	Decreto 204/1994, de 15 de septiembre, de Ordenación de la Gestión de Residuos Sanitarios, establece la obligación	Hojas de Seguimiento de Residuos Sanitarios		
23	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	Orden del 31 de enero de 1996, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se cre	Residuos de aparatos electrónicos o eléctricos, gestión de los mismos. Entrega a proveedor	x	
24	Ministerio Agricultura, Pesca y Alimentación.	ESTATAL	Real Decreto 1911/2000, de 24 de noviembre, por el que se regula la destrucción de los materiales especificados de	Residuos de aparatos electrónicos o eléctricos, gestión de los mismos. Entrega a proveedor	x	
25	Parlamento Europeo y Consejo de la U.E.E	EUROPEO	REGLAMENTO (CE) No 1069/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 21 de octubre de 2009 por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a los subproductos animales y los productos derivados no destinados al consumo humano y por el que se deroga el Reglamento (CE) no 1774/2002 (Reglamento sobre subproductos animales)	Registro de la retirada de los animales en el formato anterior (autorizado por la Junta de Castilla y León)	x	
26	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	Orden AYG1889/2006, de 25 de octubre del 2006, por la que se aprueba el modelo de Libro Registro de Explotación Ganadera en la Comunidad de Castilla y León	PERMISO DE LAVADERO, DOCUMENTACION REGISTRO DE LA ACTIVIDAD	x	
27	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	ORDEN 14 de junio del 2001, consejería de Agricultura y Ganadería, por la que se establecen normas para la inscripción en el Registro Oficial de establecimientos y servicios plaguicidas de Castilla y León de los centros de limpieza y desinfección de vehículos destinados al transporte de productos para la alimentación animal, animales y cadáveres de animales	ENTREGA DEL INFORME PRELIMINAR DE SUELOS EN LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN EN RELACION CON LA	x	
28	Ministerio de la Presidencia	ESTATAL	Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, por el que se establece la relación de actividades potencialmente contaminantes del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.	Exención de la obligación de constituir garantía financiera por la certificación del sistema de	x	
29	Jefatura del Estado	ESTATAL	LEY 26/2007, de 23 de octubre, de Responsabilidad Medioambiental.		x	

31	Ministerio de Medio Ambiente	AUTONÓMICO	LEY 8/2007, de 24 de octubre, de modificación de la Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León		
32	Ministerio de Medio Ambiente	AUTONÓMICO	DECRETO 8/2008, de 31 de enero, por el que se establece el plazo de vigencia de determinadas licencias ambientales y se regula el procedimiento de renovación de las licencias ambientales.	Licencia de actividad concedida al amparo de la Ley 5/1993. En vigor 8 años	x
33	Ministerio de Medio Ambiente	AUTONÓMICO	DECRETO 70/2008, de 2 de octubre, por el que se modifican los Anexos II y V y se amplía el Anexo IV de la Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León.		
34	Ministerio Agricultura, Pesca y Alimentación, Ministerio Sanidad y Consumo	ESTATAL	ORDEN PRE/468/2008, de 15 de febrero, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, por le que se aprueba el Plan Nacional Integral de subproductos de origen animal no destinados al consumo humano	Autorización. Renovada indefinidamente	x
35	Jefatura del Estado	ESTATAL	LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.	Manual de Seguridad, registro de archivos en la Agencia Española de Protección de Datos.	x
36	Ministerio de Obras Públicas y Transportes	ESTATAL	Orden de 22 de diciembre de 1994 por la que se determinan las condiciones de los instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático	Calibración de Basculas cada 2 años. VTO12/ABRIL/12	x
37	Ministerio de Industria, Turismo y Comercio,	ESTATAL	REAL DECRETO 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metroológico del Estado sobre instrumentos de medida		
38	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	ORDEN AYG/664/2008, de 15 de abril, por la que se regula el reconocimiento de las empresas autorizadas para la gestión integral de los cadáveres animales en las explotaciones ganaderas de Castilla y León.	Autorización. Renovada indefinidamente	x
39	Consejería de Agricultura y Ganadería	AUTONÓMICO	Orden AYG/397/2006, de 9 de marzo, por la que se regula el Registro General de Transportistas y Medios de Transporte de subproductos animales no destinados al consumo humano que operen en Castilla y León y se regula el Libro de Registro de Transporte.	Autorización. Renovada indefinidamente	x
40	Ministerio de Industria y Energía	ESTATAL	Real Decreto 1942/1993 Por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de protección contra incendios (modificado por la orden de 16 de abril de 1998)	Revisión, retimbrado y extintores con empresa autorizada.	x
41	Presidencia	ESTATAL	REAL DECRETO 551/2006, de 5 de mayo, por el que se regulan las operaciones de transporte de mercancías peligrosas por carreteras en territorio español		
42	Ministerio de Fomento	ESTATAL	RESOLUCIÓN de 21 de noviembre de 2005, sobre la inspección y control por riesgos inherentes al transporte de mercancías peligrosas por carretera.	Cumplimiento ADR	x
43	Presidencia	ESTATAL	Real Decreto 2916/1981, de 30 de octubre (Presidencia), por el que se establece la obligatoriedad del uso de los tacógrafos en los vehículos automóviles de transporte de personas y mercancías.		
44	Industria y Energía	ESTATAL	Orden 27483 de 14 de octubre de 1982 (Industria y Energía) por la que se aprueban las normas de control e inspección de tacógrafos. Orden 20069 de 11 julio de 1983 (Industria y Energía) por la que se da nueva redacción al epígrafe 1.5 placa de montaje del anexo de la Orden de 14 de octubre de 1982 (disp.27483), que aprueba la norma de control e inspección de tacógrafos.	Calibración de tacógrafos cada dos años	x
45	Fomento	ESTATAL	REAL DECRETO 1566/1999, DE 8 DE OCTUBRE, SOBRE LOS CONSEJEROS DE SEGURIDAD PARA EL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS PELIGROSAS POR CARRETERA, POR FERROCARRIL O POR VÍA	Designación de consejero de seguridad. Depósito propiedad de	x
46	Ciencia y Tecnología	ESTATAL	REAL DECRETO 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión.	Inspección cada 5 años de la Instalación de Baja Tensión. Instalaciones propiedad de	x
47	Presidencia	ESTATAL	REAL DECRETO 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.	Caldera de Calefacción. Propiedad de Lujasana	x
48	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	REAL DECRETO 1619/2005, de 30 de diciembre, sobre la gestión de neumáticos fuera de uso.	Gestión de neumáticos en talleres Justificante destino final de los residuos. (ver proveedores)	x
49	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	REAL DECRETO 679/2006 de 2-Jun-06 por el que se regula la gestión de los aceites usados	Gestión de aceite usado en taller. Justificante destino final de los	x
50	Ministerio de Medio Ambiente	ESTATAL	Real Decreto 1383/2002, de 20 de diciembre, sobre gestión de vehículos al final de su vida útil.	Entrega VFU a gestor autorizado. Justificante de la correcta gestión	x
51	Jefatura Del Estado	ESTATAL	Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.	Artículo 32. Modificación de la ley 10/1998, de 21 de abril de Residuos. (Art 6 bis, Art 13-apartado 1, Art 15)	x
52	Presidencia Castilla y León	AUTONÓMICO	DECRETO-LEY 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León.	Artículo 8.- Modificación de la Ley 11/2003, de 8 de abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León.	
53	Dirección General de Producción Agropecuaria	AUTONÓMICO	Resolución de 23 de junio de 2010, del director general de producción agropecuaria, por la que se concede la autorización a la empresa "Francisco Javier Calleja Alonso, S.L." como planta intermedia de categoría -1 de subproductos animales no destinados al consumo humano	Nº Autorización ES-08-09-P11-254. Fundamentos de derecho	x
54	Consejería de medio ambiente y Ordenación del territorio	AUTONÓMICO	Orden ADM/194/2010, de 11 de febrero, por la que se modifica el Anexo de la Orden PAT/136/2005, de 18 de enero, por la que se crea el registro telemático de la Administración de la Comunidad de Castilla y León y se establecen criterios generales para la presentación telemática de escritos, solicitudes y comunicaciones de determinados procedimientos administrativos.	PROCEDIMIENTOS. Documento de control de residuos: presentación de documentos de control de residuos, relativos a la producción y gestión, que deben remitir a la Administración los productores de residuos peligrosos y los gestores de residuos autorizados en Castilla y León. REGISTRO TELEMÁTICO. Presentación de las solicitudes y de la documentación necesaria. Para la presentación de comunicaciones se utilizarán los modelos normalizados disponibles en la sede electrónica http://www.tramitacionibayleon.jcyl.es . REQUISITOS TÉCNICOS. Para efectuar los trámites susceptibles de realizar ante el registro telemático será necesario disponer de DNI-E, o de un certificado digital de clase 2CA de firma electrónica emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, así como aquellos otros certificados electrónicos que hayan sido previamente reconocidos por esta Administración y sean compatibles con los diferentes elementos habilitantes y plataformas tecnológicas corporativas.	x
55	Presidencia	ESTATAL	Ley 22/2011, de 28 de julio del 2011, de residuos y suelos contaminados	Obligaciones como pequeño productor de residuos peligrosos y gestor de residuos industriales, tóxicos y ganaderos.	x
56	CLIENTE	PROPIO	Requisitos de Constantia T obepal	Requisitos de Higiene, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad	x
57	CLIENTE	PROPIO	Requisitos de Veralia	Requisitos de Prevención de Riesgos Laborales	x

ANEXO II - DOCUMENTO COMERCIAL DE RESIDUOS ANIMALES



Junta de Castilla y León
Consejo de Agricultura y Ganadería

**DOCUMENTO COMERCIAL DE SUBPRODUCTOS ANIMALES
NO DESTINADOS AL CONSUMO HUMANO PARA EXPLOTACIONES
GANADERAS (EXCEPTO MATADEROS) DE LA COMUNIDAD DE
CASTILLA Y LEÓN (Reglamento (CE) Nº 1.774/2002)**

REGISTRO

Nº REGISTRO DOCUMENTO DER

Nº DOCUMENTO COMERCIAL

1. REMITENTE (TITULAR DE LA EXPLOTACIÓN)

APELLIDOS Y NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	N.I.F. / C.I.F.
DIRECCIÓN	TELÉFONO

2. DATOS DE LA EXPLOTACIÓN:

MUNICIPIO	LOCALIDAD
PROVINCIA	C/PA

3. FECHA DE RECOGIDA DEL MATERIAL / CADÁVER:

4. DESTINATARIO

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	N.I.F. / C.I.F.
DIRECCIÓN	
LOCALIDAD	PROVINCIA
Nº REGISTRO DEL ESTABLECIMIENTO	

5. CADÁVERES (CATEGORÍA 1 Y 2): (EN EL CASO DE ANIMAL VACUNO ADJUNTARÁ COPIA DEL DIB)

FECHA NACIMIENTO	ESPECIE	KILOG. REFINADOS	CODIGO IDENTIFICACIÓN (H) (Ovis)	NÚMRO ANIALES	EDAD	ADULTO	CEBO	RESTITO	VARDO	SECO

6. DATOS DE LA DECLARACIÓN DEL SEGURO ¿Existe seguro de retirada de cadáveres? SI NO

REF. COLECTIVO	REF. APLICACIÓN	LOCALIDAD / MUNICIPIO	PROVINCIA
----------------	-----------------	-----------------------	-----------

7. TRANSPORTISTA - MEDIO DE TRANSPORTE

(1) NOMBRE - RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA TRANSPORTISTA	N.I.F. / C.I.F.	Nº DE AUTORIZACIÓN DEL TRANSPORTISTA
(2) NOMBRE, APELLIDOS Y A.P. DEL CONDUCTOR	Nº DE AUTORIZACIÓN DEL VEHÍCULO / MATRÍCULA	
P.A.N. DE PRECIOS, IMPORTE Y NÚMERO		

8. DECLARACIÓN DEL REMITENTE (TITULAR DE LA EXPLOTACIÓN):

El abajo firmante declara que:

- Son ciertos los datos consignados en el documento comercial.
- Los subproductos animales han sido almacenados adecuadamente antes de su carga y envío.
- Que se han tomado todas las precauciones para evitar la contaminación por agentes patógenos de los subproductos animales.
- Que conoce y da su conformidad para que los datos personales contenidos en esta comunicación sean incluidos en ficheros automatizados y utilizados de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y en el Real Decreto 1.332/1994.

Hecho en _____, el _____ de _____ de _____.

Firma de la persona responsable o del remitente

9. DECLARACIÓN DEL TRANSPORTISTA

El abajo firmante declara que:

- El vehículo u otros medios de transporte estarán limpiados a fondo y desinfectados antes y después de transportar el envío en cuestión.
- Se han tomado todas las precauciones para evitar la contaminación por agentes patógenos de los subproductos animales y el transporte se realizará a temperatura adecuada, evitando riesgos para la salud animal o la salud pública.
- El documento comercial deberá acompañar el envío desde el lugar de carga hasta la llegada al punto de destino.
- La carga transportada llegará al destino indicado en el documento comercial.

Hecho en _____, el _____ de _____ de _____.

Firma de la persona responsable o del transportista

10. DESTINATARIO

Fecha de RECEPCIÓN de la partida:	Sello y firma del responsable DESTINATARIO
Fdo:	

ANEXO III - CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Formato I: Cuestionario de Satisfacción de Clientes

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE CLIENTES F01-FP07

Fecha: _____

Envío: <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> E-mail	Recepción: <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> E-mail
--	--

DATOS DEL CLIENTE	
Empresa: _____	Cargo: _____
Nombre: _____	

ASPECTOS A EVALUAR : 1: Muy Deficiente, 2: Deficiente, 3: Aceptable, 4: Bueno, 5: Muy Bueno					
• Satisfacción general del Servicio.	1	2	3	4	5
• Nivel de atención personal en el aviso de retirada.	1	2	3	4	5
• Profesionalidad y cortesía en la respuesta.	1	2	3	4	5
• Profesionalidad y cortesía en la retirada.	1	2	3	4	5
• Nivel de conocimiento de las necesidades.	1	2	3	4	5
• Rapidez en la realización del servicio.	1	2	3	4	5
• Mantenimiento de contenedores.	1	2	3	4	5
• Correcta ubicación de los mismos.	1	2	3	4	5
• Resolución en tiempos de problemas.	1	2	3	4	5
• Atención de quejas / reclamaciones.	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN (a cumplimentar por Contenedores Industriales SL)					

SEÑALENCIAS
Firma del cliente y fecha

OBSERVACIONES
Realizado por: _____


¡Gracias por su colaboración!

ANEXO IV - LIBRO DE REGISTRO DE EMISIÓN DE CONTAMINANTES

Hoja N°

Año	Mes	Día	Hora de control	Densidad de aire %	Temperatura de los humos °C	Humedad de los humos %	Presión en columna mm Hg	Velocidad de los gases en el punto de medición mseg.	Caudal de humos m ³ /Min	Método volumétrico de los humos		Emisión de partículas sólidas		Emisión de SO ₂		% de CO ₂	Rendimiento de la caldera %	Espesor de rodillos (duración minutos)		
										N° Ringelmann	N° Beckman	mg/m ³	Mg/h	mg/seg	Kg/h					

ANEXO V – LIBRO DE REGISTRO DE ACEITES USADOS



Hoja N° 0004

Residuo	Cantidad	Fecha de entrega	N° Justificante de entrega	Gestor

ANEXO VI – CERTIFICADO DE DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA

CERTIFICADO Nº – 00000800

CERTIFICADO DE LIMPIEZA , DESINFECCIÓN Y DESINSECTACIÓN DE VEHICULOS

C/ Merindad de Sotoscueva nº 3. P.I. Villalónquejar.- 09001 BURGOS
Número de Registro del Centro: BU-027-CD

D. , con D.N.I , , en su calidad de TECNICO APLICADOR, del centro de limpieza, desinfección y desinsectación de vehículos destinados al transporte de animales y productos relacionados con la producción ganadera, inscrito en el Registro Oficial de Establecimiento y Servicios Plaguicidas de Castilla y León, situado en la localidad de BURGOS, y provincia de Burgos.

CERTIFICA: Que el día.....de.....del 2013, a las.....h., se ha procedido a la limpieza, desinfección con HIPOCLORITO del Vehículo matrícula..... conducido por.....con DNI.....
Nº De Autorización del Transportista. TS ES 08 09 0000002.

Las puertas de acceso a la estructura de carga han sido precintadas con el/los precinto con el/los código/s.....

Fdo.: