

CARTA ESPECÍFICA:
**Huevos
Ecológicos.**



CALIDAD DE PRODUCTO

INTRODUCCIÓN

La presente Carta Específica de Huevos Ecológicos tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir aquellas entidades productoras, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “CondadoJaén. Calidad Rural”

El consumo de este producto es altamente reconocido culinariamente. Pero los consumidores están exigiendo cada vez más seguridad, calidad e información. La seguridad para los productos alimenticios en general, para los huevos en particular, viene desarrollada por un marco normativo amplio y que supone un control específico por parte de las administraciones públicas. La calidad supone la capacidad para responder a las demandas del consumidor, que cada día van más encaminadas a la demanda de información sobre las condiciones de producción del alimento. Información que es suministrada en este caso por el reconocimiento al buen hacer de una empresa, como es la Marca de Calidad Territorial.

La decisión de adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad a través de la obtención de la Marca de Calidad Territorial “CondadoJaén. Calidad Rural”, es una decisión individual y libre de la dirección de la entidad solicitante, de acogerse a las prescripciones que aparecen en el presente documento.

Esta carta promueve la adopción de un Sistema de Gestión, enfocado a la satisfacción del cliente y a la mejora continua de los procesos desarrollados, cumpliendo además con objetivos económicos, sociales y medioambientales.

Todo el sistema de calidad propuesto junto con los indicadores desarrollados para su consecución pretende alcanzar los siguientes objetivos marcados por la Marca de Calidad Territorial “CondadoJaén. Calidad Rural”:

- Fomentar la comercialización de huevos de la Comarca del Condado.
- Promover el desarrollo de las empresas que ostentan la Marca de Calidad Territorial CondadoJaén. Calidad Rural.
- Facilitar una herramienta de mejora de la gestión de las empresas en las distintas áreas: producto, económica, social y medioambiental.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas participantes del proyecto de Marca de Calidad Territorial.
- Unificar la visión del cliente, haciendo que todos los productos tengan las mismas características en cuanto a calidad, estéticas y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca de Calidad Territorial.

CALIDAD DE PRODUCTO

1. REQUISITOS DE PRODUCTO 05

2. NORMAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS 07

2.1. Mapa General de procesos 08

2.2. Recepción y almacenamiento 09

2.3. Alimentación 11

2.4. Trazabilidad 13

2.5. Sistema de Autocontrol 15

2.6. Normas generales de higiene 20

REQUISITOS DE PRODUCTO

Podrán obtener la Marca de Calidad Territorial "CondadoJaén. Calidad Rural" los huevos elaborados con certificado de ecológicos emitido por el C.A.A.E.

El número máximo de animales por hectárea estará controlado para no superar las cantidades límite de 170 Kg N/Ha/año y la extensión mínima será de 4m² por ave. En relación a la zona cubierta ha de tener una amplitud que permita un máximo de 6 aves por m².

La alimentación de las aves debe de hacerse únicamente con piensos autorizados por la entidad certificadora de cultivo ecológico.

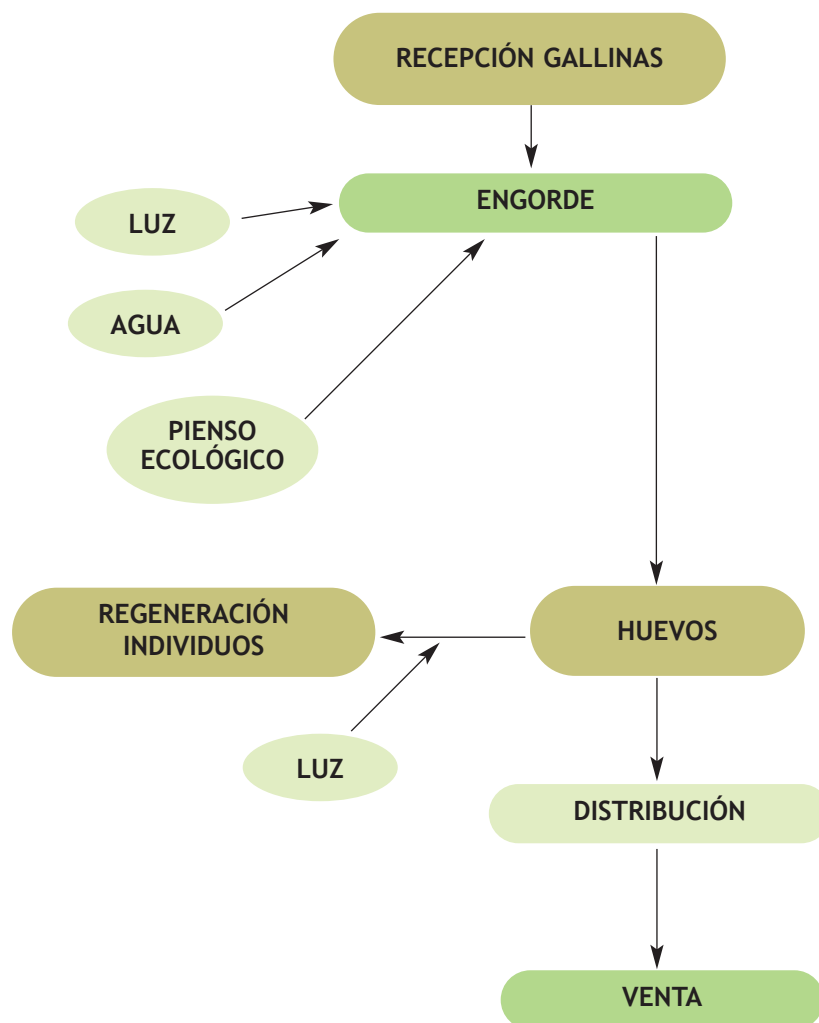
Los cuidados veterinarios y la profilaxis utilizada para evitar enfermedades deben estar basados principalmente en la prevención, quedando prohibida la utilización de medicamentos veterinarios alopáticos de síntesis química antibióticos como tratamiento preventivo.

La adición de estiércol no sobrepasará los 170 KgN/Ha/año y cada gallinero no contará con más de 3000 gallinas ponedoras.

La utilización de luz natural o artificial no superará las 16 horas, teniendo un periodo de descanso de al menos 8 horas diarias.

NORMAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS

2.1. MAPA GENERAL DE PROCESOS



2.2. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

2.2.1. Objetivo y responsabilidades

El objetivo de esta instrucción es describir las operaciones necesarias para la adecuada recepción y manipulación de la materia prima utilizada para la elaboración de huevos, desde su llegada a las instalaciones hasta su transformación.

La responsabilidad de que las operaciones de recepción se realicen adecuadamente, será del personal de recepción, supervisado por el responsable de calidad.

Es también responsabilidad del personal destinado a la realización de estas operaciones, igualmente mantener limpio el puesto de trabajo y velar por el orden y el buen estado de las instalaciones.

2.2.2. Desarrollo

En esta fase tiene lugar la recepción de las gallinas que van a dar lugar al producto final. Se incluye en esta fase el suministro de agua, que debe ser potable para consumo de las gallinas y en la limpieza general de las instalaciones.

A la llegada de la materia prima y materias auxiliares debemos de revisar las condiciones de transporte, de manera que no existan indicios de alteración de las características tanto de las gallinas como de los ingredientes que van a formar parte del pienso. Ante indicios de deterioro de las condiciones anteriormente mencionadas, el responsable de recepción deberá avisar al responsable de producción que debe decidir a su vez rechazar o aplicar un tratamiento especial a aquella partida de materia prima que no llegue en buen estado.

Anualmente se deberá realizar un control exhaustivo de los proveedores, todos deben estar debidamente identificados. Aportando en caso el registro sanitario correspondiente, así como las fichas técnicas de los productos si las hubiera.

El almacenamiento se realizará en los espacios destinados a tal fin. Se hará una separación clara en la zona de almacenaje de las materias primas de naturaleza alimenticia de aquellas otras pertenecientes a las categorías de embalajes.

Deberemos de realizar un control de entrada de materias donde quedará reflejado el día de entrada, el tipo de materia, la empresa suministradora y el número de lote. Esto nos facilitará tener un control más exhaustivo de las materias utilizadas y favorecer el correcto desarrollo del sistema de trazabilidad.

Tabla valoraciones procedencia de materia prima:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: procedencia en al menos un 40% de la comarca
- 3: procedencia en al menos un 60 % de la comarca
- 4: procedencia en al menos un 80% de la comarca
- 5: procedencia total de la comarca

Tabla valoraciones control de entrada de materia prima:

- 1: cumplimiento de legislación
- 2: registro básico de entrada de materia
- 3: incorporación de condiciones de entrega
- 4: informatización del proceso
- 5: identificación con condiciones de producción

Tabla valoraciones control de proveedores:

- 1: cumplimiento de legislación
- 2: identificación información básica proveedores
- 3: identificación información detallada proveedores
- 4: conocimiento de las condiciones de producción de cada partida
- 5: informatización del proceso

Tabla valoraciones vigilancia de las condiciones de entrega:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: control visual de las condiciones de recepción
- 3: control documentado de la temperatura de recepción
- 4: establecimiento de un procedimiento de control continuado de proveedores y materias suministradas
- 5: informatización del proceso

2.3. ALIMENTACIÓN

2.3.1. Objetivo y responsabilidades

El objetivo de esta instrucción es describir las operaciones necesarias para la realización de la alimentación de las gallinas.

El responsable de esta fase es el responsable de producción.

Es también responsabilidad de todo el personal designado para esta operación igualmente mantener limpio el puesto de trabajo y velar por el orden y el buen estado de las instalaciones.

2.3.2. Desarrollo

Debemos realizar limpieza exhaustiva de la maquinaria después de cada uso.

Debemos llevar un control exhaustivo de la procedencia de las materias utilizadas para la fabricación, número de lote y condiciones de almacenamiento y conservación, es decir control estricto de la trazabilidad.

Se requerirá una buena iluminación en la zona de manipulación pues reduce los costes de energía y produce menos calor en el ambiente.

Tabla valoraciones utilización de ingredientes autorizados:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: información adecuada de los aditivos e ingredientes utilizados
- 3: utilización de ingredientes y aditivos excluidos en las limitaciones de la carta específica
- 4: reducción de al menos el 50% de los aditivos utilizados
- 5: reducción del 100% de los aditivos utilizados

Tabla de valoración control de las condiciones del proceso:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: comprobación periódica de la temperatura, tiempo y humedad
- 3: registro documentado del control de temperatura, tiempo y humedad realizado
- 4: establecimiento de un procedimiento de control de tiempo y temperatura de proceso
- 5: informatización del proceso

2.4. TRAZABILIDAD

2.4.1. Objetivos y responsabilidades

El objeto de esta instrucción es describir el método adecuado a seguir para identificar materias primas y productos fabricados, así como su estado de inspección y ensayo. También se define el método seguido para asegurar la trazabilidad.

La responsabilidad de que las operaciones descritas se realicen correctamente será conjuntamente del Responsable de Producción, del Responsable de Calidad, del personal de Administración y del Gerente; de manera que es necesario que exista una red de comunicación interna organizada dentro de la Fábrica.

2.4.2. Desarrollo

Es imprescindible poder rastrear el alimento producido desde su origen hasta que llega a manos del consumidor. A la empresa productora además le sirve para localizar rápidamente un lote problemático, y así evitar rápidamente que toda la producción se vea afectada.

La trazabilidad comienza en el origen por lo que es necesario un control exhaustivo de nuestros proveedores o suministradores. Cuando las materias primas llegan a la fábrica deben ir acompañadas de certificado de procedencia.

Durante la producción debemos de tener controlado las materias utilizadas para la producción, por lo que se recomienda tener un registro de producción donde se indique el día, el producto fabricado y las materias utilizadas para su fabricación incluyendo día de entrada en el establecimiento y número de lote.

El sistema de loteado debe tener en cuenta que formarán parte de un mismo lote aquellos productos que han sido producidos bajo las mismas condiciones y en una fecha determinada.

Debemos seguir un cuaderno de producción, de manera que conozcamos cada día de elaboración el tipo y la cantidad exacta de productos elaborados, así como las distintas materias utilizadas en dicha elaboración. Aquellos productos de venta directa deberán al menos de llevar fecha de producción.

Todo el sistema de entrada de materias primas, asignación de códigos y loteado debe estar documentado, y correlacionado. La incorporación de programas informáticos especializados favorece la realización y la correcta implantación de un buen sistema de trazabilidad.

Es importante seguir la rastreabilidad no solo hasta que el alimento sale de nuestras instalaciones, sino mantener el seguimiento hasta el punto de venta y entrada en contacto con el consumidor. Por lo que debemos tener registro de la cadena de distribución de los distintos lotes producidos.

Tabla valoraciones sistema de loteado:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: fecha caducidad y de producción
- 3: identificación por productos y días de fabricación
- 4: interacción con el registro de producción diaria
- 5: informatización del proceso

Tabla valoraciones registro de producción:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: fichas de producto
- 3: registro de producción diario
- 4: identificación correcta del producto en las zonas de almacenamiento
- 5: informatización del proceso

Tabla valoraciones resultado de analíticas:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: analíticas anuales con alternancia de productos
- 3: analíticas trimestrales con alternancia de productos
- 4: analíticas mensuales de productos
- 5: analíticas completas de productos y superficies

2.5. SISTEMA DE AUTOCONTROL.

ANÁLISIS DE RIESGOS Y CONTROL DE PUNTOS CRÍTICOS

2.5.1. Objetivos y responsabilidades

El objeto de esta instrucción es definir las actividades necesarias para la adecuada determinación de los peligros de contaminación del producto a lo largo de la cadena de producción y desarrollar las acciones para evitar la contaminación del alimento.

La Gerencia designará una persona para ser la responsable del Sistema de Autocontrol y este tendrá la responsabilidad de que las actuaciones necesarias se desarrollen correctamente. El Responsable del Sistema de Autocontrol a su vez, designará un equipo de trabajo, principalmente una persona por cada zona de trabajo para que la ejecución de las distintas acciones se desarrollen adecuadamente.

2.5.2. Desarrollo

El Sistema de Autocontrol estará formado por:

- Descripción de la actividad
- Planes Generales de Higiene
- Plan de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control

Entendiendo este sistema no sólo como un requisito legislativo sino como una herramienta a disposición de las industrias, se generarán una serie de beneficios, entre los que cabe destacar:

- Objetividad en la consecución de la calidad.
- Previene problemas sanitarios.
- Incrementa la confianza en la seguridad de los productos.
- Constituye un enfoque común en los aspectos de seguridad: la metodología de este sistema está diseñada para no dejarse posibles peligros sin control, lo que le hace ser tan eficaz.
- Proporciona una evidencia documentada del control de los procesos en lo referente a seguridad alimentaria.

- Puede constituir una ayuda para demostrar el cumplimiento de las especificaciones, códigos de prácticas y/o la legislación, al tiempo que facilita el seguimiento y rastreabilidad en caso de aparición de un brote de intoxicación alimentaria.

2.5.2.1. Descripción de la actividad

En este apartado deberemos de reflejar:

- Los datos de la empresa: nombre, dirección, actividad,...
- El equipo responsable: personal encargado de poner en marcha las actuaciones del Sistema.
- Fichas técnicas de los productos: denominación comercial, clasificación, composición, etiquetado,...
- Flujo de productos: plasmar documentalmente sobre un plano de las instalaciones la dirección de los productos y de los procesos para detectar posibles apariciones de contaminación cruzada.

2.5.2.2. Planes Generales de Higiene (PGH)

Definiremos en ellos el conjunto de programas y actividades preventivas básicas para conseguir reducir el riesgo de contaminación. En los PGH hacemos referencia a:

- Control de agua potable
- Limpieza y desinfección
- Control de Plagas
- Mantenimiento de las instalaciones
- Trazabilidad
- Formación de los manipuladores
- Control de proveedores
- Eliminación de residuos
- Guía de buenas prácticas de fabricación
- Mantenimiento cadena de frío

Control de agua potable

Con el desarrollo de este PGH garantizamos que el agua utilizada en el proceso no afecta a la salubridad y seguridad del producto.

Debemos hacer una descripción de la red de abastecimiento, identificar sobre plano las conducciones y tomas de agua y vigilar periódicamente mediante examen organoléptico y control del cloro residual el estado del agua utilizada.

Limpieza y desinfección

Con el desarrollo de este PGH aseguramos que el estado de limpieza y desinfección de las instalaciones y equipos previenen cualquier posibilidad de contaminación.

Debemos de realizar una delimitación de las distintas zonas de la fábrica según grado de suciedad y riesgo, para a continuación establecer una temporalización de las tareas de limpieza y desinfección de acuerdo a dichos criterios. Debemos tener una relación de los aparatos y útiles empleados para la limpieza, así como deberemos tener archivadas todas las fichas técnicas y registros sanitarios de los productos empleados.

Control de Plagas

Con el desarrollo de este PGH evitaremos la existencia de cualquier plaga o agente extraño en las instalaciones.

Realizaremos un estudio de las medidas preventivas a adoptar para evitar la aparición de plagas: establecimiento de barreras (mallas, rejillas,...), eliminación adecuada de residuos, mecanismos de detección de presencia de agentes extraños (trampas), revisión anual de la red de desagüe, etc... En los casos en los que estas medidas preventivas sean insuficientes, y ante indicios de agentes extraños, deberemos de desarrollar un plan de tratamiento con empresa autorizada.

Mantenimiento de las instalaciones

Con el desarrollo de este PGH garantizamos que las instalaciones y equipos usados en la fábrica, se mantienen en buen estado para su uso, con el fin de evitar cualquier posibilidad de contaminación del producto.

Realizaremos una descripción de la maquinaria y equipos existentes en las instalaciones y realizaremos una valoración de cuales de ellos pueden presentar peligros potenciales para la seguridad del alimento, de manera que se dispongan frecuencias de mantenimiento preventivo de los mismos.

Trazabilidad

Con el desarrollo de este PGH garantizamos la posibilidad de seguir el rastro al producto, a través de todas las etapas de su producción.

Debemos tener un registro de entrada de suministros, donde aparezca como mínimo: nombre proveedor, material, fecha, parcela y si la entrega y el material viene correctamente. El sistema de loteado es muy importante, de manera que debemos tener un buen sistema de loteado, con registro de producción y envasado. Cuando el producto envasado salga de las instalaciones igualmente deberemos de anotar la fecha de la salida, el lote y el destino de la misma para que en caso de tener una retirada de producto esta se haga de la forma más ordenada y segura posible.

Formación de los manipuladores

Con el desarrollo de este PGH garantizamos que todos los manipuladores de alimentos implicados a lo largo del proceso de producción, disponen de los conocimientos adecuados en higiene alimentaria y que se aplican adecuadamente estos conocimientos adquiridos.

Cuando se trate de una nueva incorporación, deberemos asegurar que la persona incorporada recibe la información necesaria en higiene alimentaria y el correcto desempeño de su puesto de trabajo. Para trabajadores consolidados, realizaremos anualmente un plan de formación continuada, ajustado a las necesidades de cada trabajador y al puesto de trabajo desempeñado.

Control de proveedores

Con el desarrollo de este PGH aseguraremos que los suministros no incorporan peligros significativos al producto.

Debemos elaborar un listado exhaustivo de proveedores tanto de materia prima como de materias auxiliares. En este segundo caso debemos tener una ficha para cada proveedor, haciendo constar al menos el nombre de la empresa, tipo de suministro, dirección, teléfono, persona de contacto, nº R.S.I y certificados de calidad. Si durante el proceso de entrega o tras la revisión de las materias encontramos alguna anomalía, debemos de dejar constancia de la misma en la ficha del proveedor. Si la acumulación o tipo de incidencias fueran significativas la Dirección deberá decidir la suspensión como proveedor de esta empresa.

Eliminación de residuos

Con el desarrollo de este PGH evitamos que los residuos o subproductos generados produzcan contaminaciones cruzadas con el producto.

Realizaremos una descripción de todos los residuos generados con las zonas donde se produce su generación. Para diseñar un sistema de eliminación de manera que no se produzca nunca contacto con el alimento, recogiendo las zonas de ubicación de los contenedores, los horarios de salidas y las personas responsables de su eliminación.

Guía de buenas prácticas de fabricación

Con el desarrollo de este PGH recogemos documentalmente la forma de realizar correctamente las operaciones de procesado en cada fase del proceso.

2.5.2.3. Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control

Debemos hacer una recopilación y evaluación de los peligros y condiciones que los originan, para decidir a continuación cuales son importantes para la inocuidad del alimento.

Enumeraremos todos los peligros: físicos, químicos y biológicos, identificando cuáles son peligros cuya eliminación es indispensable.

Tabla valoraciones Sistema de Autocontrol:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: documentación adecuada
- 3: aplicación PGH
- 4: control de los puntos críticos
- 5: informatización del proceso

2.6. NORMAS GENERALES DE HIGIENE

2.6.1. Instalaciones

Todos los locales destinados a la elaboración, envasado y, en general, manipulación de materias primas, productos intermedios o finales estarán debidamente aislados de cualesquiera otros ajenos a sus cometidos específicos.

Los obradores deberán tener una superficie adecuada a la elaboración, variedad, manipulación y volumen de fabricación de los productos, con localización aislada de los servicios, oficinas, vestuarios, lavabos y almacenes.

Los materiales encontrados de las instalaciones de la fábrica deben ser sólidos y las superficies de fácil limpieza.

Los materiales no deben transmitir ni sabores, olores o residuos al producto.

Las paredes tienen que estar construidas o revestidas con materiales no absorbentes, absolutamente lisos y lavables, y de color claro. Es importante que estén impermeabilizadas por lo menos hasta 1,80 metros de altura y que sean de fácil limpieza y desinfección.

Es recomendable que para facilitar la limpieza los ángulos entre paredes y entre éstas y los pisos o los techos se encuentren redondeados.

Las zonas de tránsito de vehículos deben estar alejadas lo máximo posible de las zonas de manipulación del alimento.

Es muy importante que las vías de tránsito utilizadas para la circulación dentro del perímetro del establecimiento se encuentren pavimentadas con materiales que soporten el movimiento de camiones, transportes internos y contenedores, y presenten superficies impermeables y lisas para facilitar la limpieza.

Anualmente se realizará un acondicionamiento general de las instalaciones: pintado, limpieza exhaustiva, reparaciones, etc...

Todas las estructuras metálicas deben estar tratadas de manera que se evite la presentación de oxidación, y de ser posible deberían ser de acero inoxidable.

Las puertas deben abrirse de dentro hacia fuera, para facilitar la evacuación en caso de emergencia y para evitar la entrada de la suciedad hacia zonas limpias.

La zona de cuerpo de fábrica, trasvase y envasado debe estar totalmente libre de contaminación.

La ventilación adecuada de las instalaciones es importante para evitar el calor excesivo, la condensación de vapores y la acumulación de polvo. En el caso de tener que optar por la utilización de sistemas de ventilación forzada, los accesos del aire del exterior estarán provistos de filtros para evitar la entrada de agentes contaminantes.

Las ventanas utilizadas para ventilación deben ubicarse de manera que se evite la dirección predominante de vientos de la zona. Las aberturas que comunican con el exterior deben estar provistas de protección antiplagas (moscas, roedores y pájaros) de fácil conservación.

Las instalaciones destinadas al personal tienen que estar completamente separadas de las zonas de manipulación de alimentos, sin acceso directo ni comunicación alguna con éstas. Los vestuarios, sanitarios y cuartos de aseo estarán bien iluminados, ventilados y equipados con cierres automáticos en las puertas.

Las tuberías de agua y gas que se encuentren al descubierto deben estar perfectamente identificadas, pintadas con su color correspondiente:

- Azul: agua fría
- Roja: agua caliente
- Amarilla: gas

Los lugares de necesidades de control de temperatura dispondrán de termómetro interior y exterior. Termómetro que será revisado y calibrado anualmente. Los termómetros serán revisados diariamente.

2.6.2. Limpieza

- La limpieza debe realizarse utilizando métodos físicos y químicos por separado, preferentemente:
 - Primero se eliminarán los residuos sólidos de las superficies.
 - Se aplicará una solución de detergente con agua para desprender la capa de suciedad. Se deja actuar unos minutos.
 - A continuación enjuagaremos con abundante agua, hasta eliminar la suciedad suspendida y los residuos de detergente.
 - Por último secamos muy bien la superficie.

- Todos los productos de limpieza utilizados deberán tener R.S.I.
- Deberemos utilizar únicamente las dosis recomendadas por el fabricante. Para conocer este dato debemos de tener las fichas técnicas de seguridad de cada producto perfectamente archivadas.
- Las tareas de limpieza estarán programadas por frecuencias y se designará una o varias personas como responsables de la ejecución de cada una de ellas.

2.6.3. Higiene personal

- Todo el personal debe acudir en buen estado de limpieza e higiene personal.
- Todo el personal debe llevar ropa adecuada a su puesto de trabajo, ésta será distinta de la ropa de calle y deberá estar limpia al inicio de cada jornada.
- Debemos lavarnos las manos al comienzo de la jornada de trabajo, al finalizar la misma, tras ir al baño, antes y después de comer, tras haber estornudado y siempre que realicemos cualquier actividad que pueda necesitarlo.
- Las personas que sufran alguna enfermedad que pueda transmitirse al alimento, no deberán tener acceso a las zonas de manipulación o en caso de hacerlo extremar las condiciones de protección: guantes, mascarilla, etc...
- En caso de tener alguna herida o cortadura, deberemos limpiarla y taparla para evitar contaminación.
- Los manipuladores deberán evitar comportamientos que puedan contaminar el alimento como: masticar, estornudar, escupir, comer o fumar.
- Todas las personas que vayan a realizar operaciones relacionadas con el alimento deberán de estar en posesión de la formación específica para manipuladores de alimentos.

Tabla valoraciones instalaciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: estado de conservación adecuado
- 3: condiciones higiénicas adecuadas
- 4: señalización de las zonas
- 5: mantenimiento continuado

INDICADORES DE CALIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA

INDICADORES DE CALIDAD SOCIAL

INTRODUCCIÓN

Entendemos por *calidad social*, la aplicación, por parte de la empresa, de políticas y prácticas relacionadas con las personas, tanto en el *interior*, como en el *exterior* de la organización, de manera que, voluntariamente, asume compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales, que deberían cumplir por ley.

Podremos afirmar, por tanto, que una empresa actúa de una manera socialmente responsable si tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Las prácticas sociales se desarrollan de una forma voluntaria yendo más allá de la legalidad.
- Hay una interacción entre los interlocutores (comunicación, participación en el proyecto empresarial).
- Las preocupaciones sociales están integradas en las operaciones empresariales. No olvidemos destacar que, el objetivo principal de una empresa es generar beneficios, sin embargo, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de los objetivos sociales integrando la responsabilidad social como inversión estratégica, en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus actividades. Es decir, hay que conseguir un equilibrio SOCIAL-ECONÓMICO, que permita a la empresa generar el flujo económico suficiente, para poder invertir en responsabilidad social.

Este documento contiene todos los indicadores de Calidad Social, definidos como normas a cumplir por las empresas que sean certificadas con la Marca de Calidad Territorial. Dichos indicadores, nos marcan el grado de compromiso que tiene la empresa con sus trabajadores y con su entorno más cercano.

Tal y como ya hemos comentado, para realizar una auditoria social, debemos realizarla desde los dos ámbitos relacionales que tiene la empresa con las personas que participan en ella:

- ÁMBITO INTERNO.
- ÁMBITO EXTERNO.

Es decir, tenemos indicadores de Calidad Social, referidos al ámbito interno de la empresa e indicadores de Calidad Social referidos al ámbito externo. Para su mejor comprensión, comenzamos exponiendo un breve resumen de todos ellos.

ÁMBITO INTERNO

1. **Política de no discriminación en función del género, edad, etnia, etc.**
 - 1.1.- Características de la contratación.
 - 1.2.- Retribución salarial.
2. **Política de mejora en los puestos de trabajo y adaptación al cambio.**
 - 2.1.- Formación del personal de la empresa.
3. **Política de Recursos Humanos.**
 - 3.1.- Permanencia de los empleados en la empresa.
 - 3.2.- Grado de satisfacción en el trabajo de los empleados.
 - 3.3.- Participación de los empleados en la marcha de la entidad.
 - 3.4.- Administración de personal y compensaciones.
4. **Política de Prevención de Riesgos laborales.**
 - 4.1.- Seguridad e higiene en el trabajo.

ÁMBITO EXTERNO

5. Política de integración y colaboración con el entorno.

- 5.1.- Número de puestos de trabajo.
- 5.2.- Colaboración con entidades o actividades culturales de la comarca.
- 5.3.- Colaboración con ASODECO.

6. Política de colaboración con socios comerciales.

- 6.1.- Pertenencia a alguna asociación empresarial.
- 6.2.- Colaboración con empresas de la comarca.

7. Política en relaciones con proveedores.

- 7.1.- Proveedores que cumplan la legalidad.
- 7.2.- Cumplimiento de los contratos con proveedores.

8. Política de relación con clientes.

- 8.1.- Evaluación periódica de la satisfacción de la clientela.
- 8.2.- Cumplimiento de compromisos establecidos con clientes.
- 8.3.- Compromiso de confidencialidad.

9. Política de comunicación externa.

- 9.1.- Publicidad.
- 9.2.- Presencia en Internet.

INDICADORES SOCIALES DE ÁMBITO INTERNO

1. Política de no discriminación en función del género, edad, etnia

Para valorar la política de no discriminación, la empresa deberá aportar documentación sobre los trabajadores que tiene contratados:

1.1. Características de la contratación: Se hará una indicación del número total de puestos de trabajo, con especificaciones de tipos de contrato realizados, distribuidos según tipología de riesgo. Es decir, se indicará el tipo de contrato realizado a las personas de más de 45 años, a las mujeres, a las minorías étnicas, a minusválidos, etc., a tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha de control para que pueda reflejar dicha información. Esta hoja deberá ir acompañada de una fotocopia de los contratos de trabajo.

Se valorará la mejora continua en la contratación para la misma persona, es decir, un empleado empieza con un contrato en formación, pero el siguiente es a tiempo completo, según convenio, por tiempo determinado, el siguiente es de las mismas características pero con una retribución mayor, hasta llegar al contrato indefinido, con revisiones anuales salariales según el resultado de la evaluación del desempeño.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial se valorará:

El número de contratos indefinidos.

La evolución de las características de la contratación.

El número de puestos de trabajo para colectivos desfavorecidos.

Para realizar las valoraciones y cuantificaciones de este indicador, tendremos en cuenta tres tipos de empresas:

Empresas de nueva creación: (Primeros cinco años de ejercicio de actividad)

- No se exigirá la existencia de ningún contrato indefinido hasta su consolidación.
- Deberá presentar comparativas de las características de contratación entre el último año contable y año en curso. Adjuntando contratos de trabajo de cada uno de los trabajadores de la empresa.

Empresas consolidadas: (Más de cinco años ejerciendo la actividad)

- Deberá contar al menos con el 20% de la plantilla con contrato indefinido. En caso de que en el momento de solicitar la Marca no contara con este porcentaje, la empresa deberá definir la estrategia para alcanzarlo en el plazo de un año.
Si el cumplimiento de este porcentaje no fuera posible la empresa debería aportar la documentación justificativa de tal hecho.
- Deberá contar al menos en su plantilla con el 25% de puestos de trabajo para colectivos desfavorecidos. En caso de no cumplir este porcentaje la empresa deberá definir una estrategia para lograrlo en el plazo de un año.
Si el cumplimiento de este porcentaje no fuera posible, la empresa debería aportar la documentación justificativa de tal hecho.
- Deberá presentar comparativas de las características de contratación del último año contable y año en curso. Adjuntando los contratos de trabajo de cada trabajador.

Empresas familiares: (Todos los trabajadores de la empresa pertenecen a la familia)

- Todos los miembros de la familia que tengan un puesto de trabajo en la empresa, deben estar legalmente contratados y dados de alta en la Seguridad Social, en el régimen que indique la ley en cada caso.
- Se permitirán ayudas familiares, entendiendo por tales "ayudas al trabajo habitual de la empresa, por picos en la producción". En ningún caso se entenderá como ayuda familiar, trabajos cotidianos, y realizados a diario, con continuidad temporal.

1.2. Retribución Salarial: Se hará una indicación del número total de puestos de trabajo, con especificaciones de salarios de cada puesto, distribuidos según categorías. Es decir, se indicará el salario de cada contrato de Aux. administrativo, operario, director, etc., a tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha control a fin de que pueda reflejar dicha información. Esta hoja deberá ir acompañada de una fotocopia de las nóminas de cada uno de los trabajadores de la empresa, TC1 y TC2.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial se valorará:

La mejora continua en la retribución salarial. Para ello tendremos en cuenta la evaluación del desempeño realizada a los trabajadores.

La retribución comparada respecto a convenio y la retribución para hombres y mujeres en el mismo puesto e igualdad de condiciones (antigüedad, trabajo, etc.).

Para realizar las valoraciones y cuantificaciones de este indicador, tendremos en cuenta los siguientes tipos de empresas:

Empresas de nueva creación: (Primeros cinco años de ejercicio de actividad)

- No se exigirá la remuneración superior a convenio hasta su consolidación.
- Deberá tener igualdad de remuneración entre todos los trabajadores con la misma categoría. En caso de que esto no ocurriera deberá justificar el porqué de este hecho.

Para realizar esta comprobación, la empresa deberá presentar comparativas de los salarios del último año contable y año en curso, agrupados por categorías y empleados, adjuntando a este listado las nóminas de cada uno de los trabajadores.

Empresas consolidadas: (Más de cinco años ejerciendo la actividad)

- Deberá contar al menos con el 10% de la plantilla con salario superior al de convenio. En caso de que en el momento de solicitar la Marca no contara con este porcentaje, la empresa deberá definir la estrategia para alcanzarlo en el plazo de un año.

Si el cumplimiento de este porcentaje no fuera posible la empresa debería aportar la documentación justificativa de tal hecho.

- Deberá tener igualdad de remuneración entre todos los trabajadores con la misma categoría. En caso de que esto no ocurriera deberá justificar el porqué de este hecho.
- Anualmente deberá presentar la evaluación de cada trabajador y la subida salarial que le corresponde según dicha evaluación.
- Deberá presentar la evolución del salario para el mismo empleado, en el último año contable y año en curso.

Empresas familiares: (Todos los trabajadores de la empresa pertenecen a la familia)

- En este caso y al igual que el resto de las empresas, debe haber un porcentaje de la plantilla que tenga salario superior a convenio.

En esta tipología de empresa, se abordará cada caso particularmente, ya que no podemos establecer una regla común a todas.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá comunicar a sus empleados el hecho de que existirá una evaluación anual del desempeño, en qué consistirá la misma y que, según el resultado de dicha evaluación y los beneficios conseguidos, tendrán una subida salarial, porcentual con su salario.

La definición de los criterios de evaluación se realizará al inicio del ejercicio y se reflejará en el informe anual. En dicho informe debe existir una comparativa con el año anterior.

2. Política de mejora en los puestos de trabajo y adaptación al cambio

De todos es sabido que el capital humano de una empresa es uno de los factores básicos a tener en cuenta para el éxito de la misma. Contar, con un equipo de trabajo compuesto por personas formadas y satisfechas, asegura la calidad del trabajo. Es por esto, que este indicador pretende establecer un procedimiento de trabajo para conseguir el objetivo expresado en este párrafo.

2.1. Formación del personal de la empresa. Capacitación y desarrollo: Se hará una indicación de la formación realizada por cada uno de los trabajadores de la empresa para la mejora continua del desempeño en su puesto de trabajo y para la adaptación a los cambios tecnológicos que surgen, cada vez, con mayor rapidez. Es decir, se indicarán los cursos realizados por cada trabajador con indicación del objetivo a cumplir con la realización del mismo. A tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha control para que pueda reflejar dicha información. Esta hoja deberá ir acompañada de una fotocopia del programa del curso, duración (nº de horas) y diploma acreditativo de haberlo realizado.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial se valorará la formación recibida por cada uno de los trabajadores y gerentes de la empresa para conseguir un mejor desempeño en su trabajo y una mayor adaptabilidad a los cambios tecnológicos.

En este indicador, no tenemos en cuenta el tipo de empresa. Cualquier empresa, debe reciclar a todo su personal, ya que, insistiendo en el tema, “contar con personal cualificado y formado ayuda a asegurar la calidad del trabajo realizado”.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá definir anualmente un plan anual de formación consensuado con los empleados y ejecutarlo ese mismo año.

El plan de formación, su ejecución y los resultados del mismo deberán reflejarse en el balance social, con comparativa del año anterior.

3.- Política de Recursos Humanos

Cada empresa, define su propia política de Recursos Humanos. El fin último de ello es estimular las aptitudes y la motivación de todos los colaboradores de la empresa.

Todas las empresas certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deben tener una línea común a seguir en esta política. Esta línea, la evaluamos mediante la cuantificación de los siguientes subindicadores:

3.1.- Permanencia de los empleados en la empresa: Se hará una indicación del tiempo que cada empleado ha estado trabajando en la empresa y los motivos de la causa de la baja en la misma. A tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha control para que pueda reflejar dicha información. Esta hoja deberá ir acompañada de una fotocopia de los TC2 y los contratos de cada trabajador.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial se valorará la MEDIA de permanencia de un empleado en la empresa. Para calcular esta media inicial, tendremos en cuenta la antigüedad de los trabajadores actuales de la empresa y las bajas que haya habido en el año contable anterior al de la evaluación.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar informe anual de bajas y altas de contratación especificado por categorías y deberá mantener o aumentar la media de permanencia respecto del año anterior. En caso de que puntualmente, algún año, bajara esta media, deberá justificar este hecho.

Este informe, al igual que los anteriores, deberá expresar comparativa con el año anterior.

3.2. Grado de satisfacción en el trabajo de los empleados: Se indicará el grado de satisfacción que tienen los empleados por trabajar en esta empresa.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial se presentará un informe que refleje las encuestas pasadas a los empleados y su valoración. Cada empresa puede usar su propio cuestionario. A modo de guía incluimos en el Anexo I de estos indicadores un ejemplo.

Para la obtención de la Marca de Calidad, este indicador no debe presentar ningún valor concreto. La empresa debe firmar un compromiso de mejora continua en este indicador.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar en el balance social el resultado de las encuestas pasadas a los trabajadores, con comparativa del año anterior. Al igual, que en el resto de los indicadores, siempre debe mantenerse o mejorar.

3.3. Información y participación de los trabajadores en la marcha de la entidad:

Se hará una indicación de las reuniones realizadas con los trabajadores para tratar temas de interés para ellos y/o explicarles la evolución de la empresa. A tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha control para que pueda reflejar dicha información.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial la empresa deberá presentar un informe con los medios que tiene establecidos para comunicarse con los empleados y el grado de consenso y participación de los empleados en las decisiones que les afectan. Igualmente, deberá presentar el planning de comunicación interna establecido para el año en curso.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar en el balance social el plan de comunicación interna que ha seguido ese año y tendrá que documentar todas las reuniones levantando acta de la misma. Este indicador no llevará comparativa con el año anterior.

3.4. Administración de personal y compensaciones: Las remuneraciones y beneficios de los trabajadores deben ser coherentes con el grado de responsabilidad asignado a cada puesto de trabajo y, con el desempeño y los resultados de cada colaborador. Por tanto, en este indicador valoraremos las previsiones que la empresa realiza con cada uno de sus trabajadores en referencia a su trayectoria profesional.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial, no es necesario que este indicador tenga un valor concreto, pero la empresa debe comprometerse a incluirlo en su política de Recursos Humanos.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar en el balance social las medidas adoptadas para la mejora de este indicador.

4.- Política de Prevención de Riesgos Laborales

4.1. Seguridad e higiene en el trabajo: La empresa deberá tener realizado su preceptivo plan de riesgos laborales.

Se valorará el hecho de tener especificado para cada puesto los riesgos del mismo y como evitarlos. En caso de que la empresa no tuviera estos informes, se le dará un plazo de tiempo no superior a 6 meses, para que pueda realizarlos.

El empresario se compromete a informar a cada nuevo trabajador de los riesgos de su puesto y se compromete a que todas las personas que trabajen en la empresa reciban la formación necesaria a fin de evitar riesgos.

Para conceder la Marca de Calidad Territorial se valorará:

La MEDIA en accidentes de trabajo que haya sufrido la empresa.

La formación que imparte a sus trabajadores para evitar riesgos.

Las inversiones que realice para mejorar las condiciones de trabajo.

Para adquirir la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar el plan de prevención de riesgos laborales, el contrato firmado por entidad homologada para realizarlo y aquella documentación que exija la ley en este tema.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar en el balance social el informe preceptivo, las inversiones realizadas para mejorar las condiciones de trabajo, el informe de accidentes laborales, caso de que hayan ocurrido, y la formación impartida a los trabajadores con el fin de evitar riesgos.

INDICADORES SOCIALES DE ÁMBITO EXTERNO

5. Política de integración y colaboración con el entorno

5.1. Número de puestos de trabajo: Se indicará el número de puestos de trabajo que mantiene la empresa para residentes en la localidad y/o la comarca.

Se valorará la evolución y/o mantenimiento de puestos de trabajo. A tal fin la empresa deberá rellenar una ficha control para valorar la información. Dicha hoja deberá ir acompañada de una fotocopia de los TC2.

Para la concesión de la Marca se valorará el número de puestos totales creados y su posterior evolución:

Empresas de nueva creación: (Primeros cinco años de ejercicio de actividad)

- No se valorará este parámetro para la concesión.

Empresas consolidadas: (Más de cinco años ejerciendo la actividad)

- Se valorará la evolución del número de puestos de trabajo desde el inicio hasta la fecha de la evaluación.
- Se valorará el número de puestos de trabajo ocupados por residentes de la localidad y de la comarca donde se ubique el centro de trabajo de la empresa.

Empresas familiares: (Todos los trabajadores de la empresa pertenecen a la familia)

- Se valorará la evolución del número de puestos de trabajo desde el inicio hasta la fecha de la evaluación.
- Se valorará la continuidad de la empresa.

Una vez concedida la Marca de Calidad Territorial, la empresa deberá presentar en el balance social el gráfico de la evolución anual. Si la empresa es competitiva, siempre debe mantener o aumentar el número de puestos de trabajo.

5.2. Colaboración con entidades o actividades culturales de la comarca: La empresa deberá indicar el grado de compromiso que tiene con el desarrollo de la comarca.

Al solicitar la Marca deberá presentar un plan de colaboración para el año en curso. Es decir, deberá indicar si va a patrocinar algún equipo deportivo de la zona, colabora económicamente con alguna asociación cultural de la zona, etc.

Una vez concedida la Marca deberá presentar en el informe anual que las actividades programadas en esta área corresponden con las proyectadas en el informe anterior y planificar las del año siguiente.

5.3. Colaboración con ASODECO: La empresa deberá estar asociada a este organismo, e indicar el grado de compromiso que tiene con el desarrollo de la comarca.

Al solicitar la Marca deberá presentar un informe con indicación de los eventos (ferias, congresos, etc.) en los que ha participado, con especial indicación de los organizados por ASODECO.

Igualmente, deberá presentar el planning de la participación en estos eventos para el año en curso.

Una vez concedida la Marca deberá presentar en el informe anual, que las actividades programadas en esta área corresponden con las proyectadas en el informe anterior y planificar las del año siguiente.

6. Política de colaboración con socios comerciales

6.1. Pertenencia a alguna asociación empresarial: Se indicará si la empresa está integrada en una red empresarial, ya sea de la comarca o del sector.

Para la concesión de la Marca deberá presentar certificado de asociacionismo con alguna institución empresarial. En caso de que no pertenezca a ninguna, contará con un plazo de dos meses para asociarse a aquella entidad que resulte más interesante para la empresa.

Una vez concedida tendrá que continuar en la red empresarial e indicarlo en el informe anual, junto con las actividades realizadas por esta asociación en las que ha participado.

6.2. Colaboración con empresas de la comarca: Se indicará si la empresa trabaja con proveedores o distribuidores de la comarca con la Marca de Calidad otorgada o colabora a nivel comercial con otras empresas de su mismo sector.

Para la concesión de la Marca deberá presentar listado con el nombre de las empresas, con domicilio social o centro de trabajo en la comarca, que son proveedores o con las que colabora a nivel comercial. Deberá hacer referencia al porcentaje que supone, tanto en facturación como en nº de empresas, del total de empresas proveedoras o con las que colabora.

Para la concesión de la Marca, este indicador no debe tener un valor concreto, pero la empresa se compromete a formar parte de la red de colaboración, de empresas de la comarca que ostentan la Marca.

Una vez concedida incluirá el mismo listado de proveedores y el porcentaje en el balance social anual. Dicho porcentaje debe aumentar o mantenerse. En caso de que disminuya se justificará este hecho.

7. Política en relaciones con proveedores

7.1. Proveedores que cumplan la legalidad: Se indicará si la empresa se cerciora de que sus proveedores tengan los permisos pertinentes para ejercer la actividad. Por ejemplo en el sector agroalimentario que la empresa posea el sello de sanidad.

Para la concesión de la Marca deberá presentar listado de sus proveedores. En este listado se incluirán los más importantes, y se deberá detallar domicilio social, CIF, nº de registro sanitario y facturación realizada. A tal fin a la empresa se le proporcionará una ficha control para que pueda reflejar dicha información. Esta hoja deberá ir acompañada de una fotocopia de las facturas emitidas por los proveedores.

Una vez concedida incluirá el mismo listado de proveedores y el porcentaje en el balance social anual.

7.2. Cumplimiento de los contratos con proveedores: Se indicará si la empresa cumple con sus compromisos de pago a proveedores.

Para la concesión de la Marca deberá presentar declaración jurada de que se compromete a cumplir con todos los compromisos de pago adquiridos con sus proveedores.

Una vez concedida, anualmente la empresa debe indicar los compromisos que ha adquirido con cada proveedor (forma y tiempo de pago de cada entrega) y el cumplimiento o no de los mismos. Para comprobarlo la auditoria solicitará facturas y comprobantes del pago de las mismas emitidas por los proveedores.

8. Política en relaciones con clientes

8.1. Evaluación periódica de la satisfacción de la clientela: Se indicará si la empresa realiza encuestas periódicas a su clientela para conocer el grado de satisfacción de la misma.

Para la concesión de la Marca deberá presentar la última encuesta pasada y su resultado. En caso de que no tuviera ninguna, deberá realizarla en el plazo de un mes y presentar tanto la encuesta como el resultado para poder adquirir la Marca.

Una vez concedida tendrá que incluir en el informe anual la encuesta realizada ese año y su resultado, así como las medidas llevadas a cabo, respecto a la encuesta del año anterior, para mejorar el servicio de atención al cliente.

8.2. Cumplimiento de compromisos establecidos con clientes: Se indicará el grado de cumplimiento de la empresa con sus clientes. Por ejemplo la seriedad en la entrega de pedidos, mantenimiento de precios, ofertas sin letra pequeña, etc.

Para la concesión de la Marca deberá presentar declaración jurada del compromiso del cumplimiento de estos acuerdos. En caso de que haya realizado ofertas o descuentos a sus clientes, deberá especificarlos.

Una vez concedida tendrá que reflejar en el informe anual las medidas tomadas para cumplir con los compromisos establecidos y mostrar la publicidad, u ofertas, realizadas durante el ejercicio.

8.3. Compromiso de confidencialidad: La empresa se compromete a mantener la confidencialidad de los datos que aporte el cliente.

Para la concesión de la Marca deberá presentar declaración jurada del cumplimiento de la confidencialidad en el tratamiento de los datos.

Una vez concedida, deberá explicar en qué forma consigue mantener esa confidencialidad y qué medidas ha tomado para que los clientes, si así lo desean no aparezcan en su base de datos.

9. Política de comunicación externa

9.1. Publicidad: La empresa se compromete a presentar anualmente su plan de comunicación externa.

Para la concesión de la Marca deberá presentar el del año en curso.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual dicho plan de comunicación.

9.2. Presencia en Internet: La empresa se compromete a tener presencia en Internet, bien sea directamente contratando su propio dominio o participando en algún portal del sector en el que se pueda publicitar.

Para la concesión de la Marca deberá presentar la página web en la que aparece. En caso de que no tenga presencia en Internet se le concederá el plazo de seis meses para cumplir este requisito.

Una vez concedida, deberá hacer mantenimiento anual de la página e incluirla en toda su cartelería.

INDICADORES DE CALIDAD ECONÓMICA

INTRODUCCIÓN

Debemos abordar la *calidad económica* desde dos perspectivas claramente complementarias:

- **ÁMBITO FINANCIERO-CONTABLE:** El fin último de una empresa es generar beneficios y rentabilizar el capital invertido.
- **ÁMBITO SOSTENIBLE:** la empresa debe ser duradera en el tiempo e integrar, de forma voluntaria, las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y, por tanto, en su balance económico.

Dentro del *ámbito sostenible*, la empresa debe medir indicadores socio-eficientes y eco-eficientes. Los indicadores socio-eficientes son aquellos que miden la relación entre unidad de valor de producto generado o servicio prestado, por unidad de recursos humanos, por ejemplo cuanto cuesta hacer un determinado producto en mano de obra, con una determinada calidad. En cuanto a los indicadores eco-eficientes, establecen la relación entre la unidad de valor de producto o servicio por unidad de impacto ambiental. Por ejemplo, unidades de energía consumidas por unidad de producto elaboradas, etc.

Luego, en este área intentaremos llegar a un equilibrio entre la parte financiero-contable y la sostenible, sin olvidar que el centro de gravedad de la empresa es la rentabilidad del capital y los indicadores deben reflejar adecuadamente esa realidad.

A continuación mostramos todos los indicadores de Calidad Económica, definidos como normas a cumplir por las empresas que sean certificadas con la Marca de Calidad Territorial. Para su mejor comprensión, comenzamos exponiendo un breve resumen de todos ellos.

ÁMBITO FINANCIERO-CONTABLE

10. Política de crecimiento.

10.1.- Plan estratégico.

11. Rentabilidad del capital y beneficios.

11.1.- Balances y ratios.

ÁMBITO SOSTENIBLE

12. **Desempeño económico en la zona.**
 - 12.1.- N° de empleos directos.
 - 12.2.- N° de empleos indirectos.
13. **Política de inversiones en I+D.**
 - 13.1.- Inversiones anuales en investigación, desarrollo e innovación.
14. **Productividad del trabajo.**
 - 14.1.- Cantidad de facturación por empleado.
15. **Política de inversiones en responsabilidad social interna.**
 - 15.1.- Inversiones en mejoras salariales según beneficios obtenidos.
 - 15.2.- Inversiones en mejoras sociales según beneficios obtenidos.
 - 15.3.- Inversiones totales en formación para los empleados.
 - 15.4.- Inversiones totales en programas de seguridad e higiene.
 - 15.5.- Ratio inversión por empleado.
16. **Política de inversiones en responsabilidad social externa.**
 - 16.1.- Inversiones realizadas en mejorar el entorno social, ambiental o cultural.
17. **Política de inversiones en reducción de impactos ambientales.**
 - 17.1.- Inversiones totales en reducción de impactos ambientales negativos relacionados directamente con el proceso productivo.
18. **Política de contribución al estado.**
 - 18.1.- Impuestos o contribución total que realiza la empresa al mantenimiento del país.

INDICADORES ECONÓMICOS DE ÁMBITO FINANCIERO-CONTABLE

10. Política de crecimiento

10.1. Plan estratégico: La empresa indicará cuáles son sus objetivos a corto y largo plazo y el plan estratégico para conseguirlos.

Como venimos repitiendo a lo largo de este documento, y particularmente en éste área, el fin último de la empresa es rentabilizar el capital y generar beneficios, y para ello es imprescindible contar con un plan estratégico en el que se detalle:

- Listado de productos con precios de coste, venta y margen bruto.
- Objetivos de la empresa a corto plazo (1 año) y a largo (5 años).
- Planificaciones presupuestarias.
- Inversiones a realizar para mantenimiento o mejora.
- Mercados a los que nos vamos a dirigir.
- Gastos fijos de la empresa.
- Previsiones de facturación y acciones a realizar para conseguirlo.

Para la concesión de la Marca, la empresa, deberá comprometerse a realizar este informe y presentarlo en plazo máximo de seis meses.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe los objetivos a corto cumplidos, los pendientes y los nuevos a cumplir para el año siguiente. Deberá igualmente explicar las modificaciones para su plan estratégico y mostrar el acercamiento al cumplimiento de los objetivos a largo plazo.

La valoración de este indicador es independiente del tipo de empresa, ya que cualquier empresa debe contar con un plan estratégico de acción para asegurar su rentabilidad. Evidentemente, el plan estratégico estará adecuado al tamaño y características de cada empresa.

11. Rentabilidad del capital y beneficios

11.1. Balances y beneficios: La empresa aportará información sobre la rentabilidad del capital y beneficios obtenidos, que se mostrará a través de la cuenta de pérdidas y ganancias y el cálculo de determinados ratios.

Para la concesión de la Marca la empresa deberá presentar la siguiente documentación:

Empresas Individuales: (Autónomos)

- Declaración de la renta de las personas físicas.
- Libros de IVA.
- Libros de facturas.

Sociedades Mercantiles:

- Cuentas anuales registradas.
- Impuesto de Sociedades.
- Modelo 180, 190 y 390.

Sociedades Civiles:

- Declaración de la renta de los socios.
- Modelo 180,190,390.
- Libros de facturas.
- Balances de situación y pérdidas y ganancias, caso de que los tuviera.

Para la concesión de la Marca, este indicador no debe tener ningún valor concreto. Sólo pretendemos establecer la situación de partida.

Una vez concedida la Marca, y para cualquier tipo de empresa, ésta se compromete a llevar contabilidad oficial, aunque la ley no se lo exija. El llevar contabilidad facilita el control económico-financiero de la empresa ya que aporta información muy importante para este área.

INDICADORES ECONÓMICOS DE ÁMBITO SOSTENIBLE

12. Desempeño económico en la zona

12.1. Número de empleos directos: La empresa informará sobre el número de empleos directos que ofrece.

Para solicitar la Marca de Calidad, la empresa, deberá presentar un informe sobre el empleo directo que mantiene, es decir, número total de puestos de trabajo, especificando los ofertados el último año. En este informe deberá hacer referencia al nº de puestos de trabajo ocupados, por residentes en la localidad de ubicación del centro de trabajo, y por residentes en la comarca. Así mismo, deberá indicar el coste total (salario bruto + cuota patronal) que supone para la empresa el mantenimiento de estos puestos de trabajo. Para comprobar esta información, se utilizarán las nóminas, TC1 y TC2 que la empresa ha aportado para valorar el indicador de calidad social *1.2 retribución salarial*.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual la evolución del número de puestos de trabajo mediante un gráfico explicativo. E igualmente, deberá incluir los costes totales salariales de los puestos de trabajo mantenidos.

12.2. Número de empleos indirectos: La empresa informará sobre el número de empleos indirectos que mantiene.

Para solicitar la Marca de Calidad, la empresa, deberá presentar un informe sobre el empleo indirecto que mantiene, es decir, número total de puestos de trabajo que genera la actividad, pero que por el tipo de trabajo a realizar no tienen relación laboral con la empresa, sino mercantil (Ej. Gestor). Deberá, además, incluir el coste total de esos servicios. Para la comprobación de esta documentación deberá presentar las facturas pagadas por estos servicios.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual la evolución del número de puestos de trabajo mediante un gráfico explicativo.

13. Política de inversiones en I+D

13.1. Inversiones anuales en investigación, desarrollo e innovación: La empresa informará sobre su plan de inversiones anual para mantener, como mínimo, el nivel tecnológico que posea.

Para solicitar la Marca de Calidad, deberá presentar un informe sobre el nivel tecnológico de su empresa (maquinaria de que dispone, capacidad de los secaderos, capacidad máxima productiva, etc.), y si tiene contratos para realizar estudios de I+D en materias relacionadas con la mejora de su producción. El nivel tecnológico contiene los ámbitos productivo y administrativo (software de gestión, ADSL, características mínimas de los ordenadores, etc.). También debe incluir el coste de las inversiones realizadas, en este sentido, en el último año contable y del año en curso, hasta la fecha de la evaluación.

Para la concesión de la Marca, este parámetro no debe tener ningún valor concreto. Al igual que en otros muchos, se trata de establecer el nivel en que se encuentra la empresa. Entendemos que la cuantificación del parámetro va en relación directa al tamaño de la empresa, y así se tendrá en cuenta a la hora de la evaluación.

Una vez concedida, la empresa deberá incluir en su informe anual las inversiones realizadas, en mejora o mantenimiento del nivel tecnológico, en el año anterior, con cuantificación de su coste, así como las previstas y su cuantificación monetaria.

14. Productividad del trabajo

14.1 Cantidad de facturación por empleado: La empresa calculará este indicador económico haciendo la siguiente operación:

$$\frac{\text{Facturación total de la empresa}}{\text{Número de empleados}}$$

En principio, esto nos da una media aritmética. A partir de ella hay que realizar la productividad real de cada empleado. Esta productividad real, se empezará a calcular, por parte de las empresas que ostentan la Marca, a partir del tercer año de concesión.

Para la concesión de la Marca, este indicador no debe tener ningún valor concreto. Sólo marcaremos el punto de partida de la empresa.

Independientemente del tipo de empresa, todas deben calcular este indicador, ya que aunque sea con la media aritmética sabemos lo que cada empleado produce y lo que le cuesta a la empresa.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual el valor de este indicador.

15. Política de inversiones en responsabilidad social interna

15.1. Mejoras salariales según beneficios obtenidos: La empresa indicará la cantidad total gastada, expresada en euros, en mejorar los salarios de los trabajadores y si existe alguna relación entre el aumento de beneficios y las citadas mejoras.

Para la concesión de la Marca de Calidad, deberá presentar un informe indicando los beneficios obtenidos y la subida salarial realizada para los empleados en el último año. Con esta relación se establecerá un ratio que se debe mantener o aumentar en los próximos años. Si el ratio es cero, la empresa deberá presentar una estrategia para establecer la relación entre aumento de beneficios y subida salarial.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual la relación entre salario o ventajas sociales y beneficios obtenidos, así como la cantidad total invertida en mejorar los salarios.

15.2. Mejoras sociales según beneficios obtenidos: La empresa indicará la cantidad total gastada en bienes o servicios destinados a ofrecer mejoras sociales a los empleados y si existe alguna relación entre el aumento de beneficios y estas mejoras.

Para la concesión de la Marca, deberá presentar un informe indicando los beneficios obtenidos y las inversiones totales realizadas en otras ventajas sociales para los empleados. Este indicador no debe tener ningún valor concreto.

Una vez concedida, la empresa, deberá incluir en el informe anual la relación entre ventajas sociales y beneficios obtenidos, así como la cantidad total invertida en mejoras sociales para los trabajadores.

15.3. Inversiones totales en formación para los empleados: La empresa indicará la cantidad total gastada en cursos de formación para los empleados, con el objetivo de mejorar sus cualificaciones y que, por tanto, se adapten a los cambios en el puesto de trabajo.

Para solicitar la Marca de Calidad, deberá presentar un informe indicando la cantidad invertida en el último año en esta área. En caso de que la cantidad sea cero, deberá justificar este hecho.

Una vez concedida la Marca, la empresa, deberá incluir en el informe anual la cantidad total invertida en formación para sus trabajadores.

Independientemente del tipo de empresa, y el número de personas que trabajen en ella (incluidos socios trabajadores), se debe plantear un plan de formación continua que ayude a asegurar la calidad del trabajo realizado.

15.4. Inversiones totales en programas de seguridad e higiene: La empresa indicará la cantidad total gastada en programas de seguridad e higiene en el trabajo.

Para solicitar la Marca de Calidad, deberá presentar un informe indicando la cantidad invertida en el último año en esta área. En caso de que la cantidad sea cero, deberá justificar este hecho.

Una vez concedida la Marca, la empresa, deberá incluir en el informe anual la cantidad total invertida en prevenir y evitar riesgos en los puestos de trabajo.

15.5. Ratio inversión por empleado: La empresa indicará el ratio obtenido de realizar las siguientes operaciones:

$$\text{Inversiones totales en calidad social interna} = \text{Gastos en mejoras salariales} + \text{Gastos en ventajas sociales} + \text{Gastos en formación} + \text{Gastos en seguridad e higiene}$$

$$\frac{\text{Inversiones totales en calidad social interna}}{\text{Número de trabajadores}}$$

Para solicitar la Marca de Calidad, deberá calcular este ratio y tomarlo como base de partida para las revisiones anuales. Si el ratio es cero, la empresa deberá presentar una estrategia para subir el valor de este indicador en un año.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual el valor del ratio y mostrar gráficamente su progresión con, al menos, un carácter retrospectivo de dos años (último año contable y año en curso).

16. Política de inversiones en responsabilidad social externa

16.1. Inversiones realizadas en mejorar el entorno social, ambiental o cultural:

La empresa indicará los gastos en bienes y servicios que no tienen relación directa con el proceso productivo y cuya finalidad es contribuir a la mejora del entorno más cercano (social, cultural, ambiental).

Para la concesión de la Marca de Calidad, deberá presentar un informe indicando las cantidades gastadas en el último año en este indicador. Para facilitar el trabajo de la empresa, se proporcionará al solicitante de la Marca de Calidad, una ficha control para su cumplimentación. Dicha ficha deberá ir acompañada por facturas o ingresos bancarios realizados para tal fin.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual las cantidades exactas gastadas en las actividades realizadas para mejorar el entorno social, cultural y ambiental más cercano.

17. Política de inversiones en reducción de impactos ambientales

17.1. Inversiones realizadas para reducir los impactos ambientales negativos: La empresa indicará los gastos en bienes y servicios, relacionados directamente con el proceso productivo, cuya finalidad es la reducción de los impactos ambientales negativos de la empresa, bien sea por reducción en el consumo de materias primas y energía, por un mejor manejo de la capacidad de regeneración de los recursos naturales o por reducción de emisiones contaminantes.

Para la concesión de la Marca de Calidad, deberá presentar un informe indicando las cantidades gastadas en el último año en este indicador. Para facilitar el trabajo de la empresa, se proporcionará al solicitante de la Marca de Calidad, una ficha control para su cumplimentación. Con esta ficha se aportarán las facturas justificativas del gasto.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual las cantidades exactas gastadas en las actividades realizadas para reducir los impactos ambientales negativos provocados por el ejercicio de la actividad empresarial.

18. Política de contribución al estado

18.1. Impuestos o contribución total a las arcas del estado: La empresa indicará de qué manera contribuye con el mantenimiento del país.

Para la concesión de la Marca de Calidad, deberá presentar la declaración de la renta o impuesto de sociedades, así como una relación de todos los impuestos pagados y las cantidades correspondientes a cada uno de ellos.

Una vez concedida, deberá incluir en el informe anual la cantidad pagada en impuestos.

INDICADORES DE CALIDAD AMBIENTAL

INTRODUCCIÓN

Siguiendo la política de mejora constante, esencial en el Mercado actual, uno de los puntos primordiales es la creación de programas y servicios que promuevan la protección ambiental y la conservación de la naturaleza, por parte de aquellas entidades públicas y privadas que deseen hacer público su compromiso con el medio ambiente. El primer paso para conseguir este objetivo es el cumplimiento con la legislación medioambiental, pero este compromiso y los objetivos de la Asociación nos obliga a ponernos metas más ambiciosas que aseguren el Desarrollo Sostenible de la Comarca de El Condado.

Para conseguir este reto tomamos de referente el programa de Desarrollo de la Asociación para el Desarrollo Rural de la Comarca de El Condado, donde unimos un proceso de desarrollo económico, social y cultural con una gran dimensión humana y respetuosa con los recursos naturales, entendiendo así para el territorio un equilibrio dinámico sostenible entre el medio ambiente y las actividades humanas, armonioso y favorable para la salud de las personas.

El reto marcado es alcanzar la sostenibilidad entre el desarrollo socio económico de la comarca y la conservación del medio natural. El camino a recorrer, debe estar marcado por:

- Permitir la participación conjunta de todos los agentes implicados: administraciones públicas, empresariado y ciudadanos en general.
- Promover el análisis crítico de las actuaciones desarrolladas.
- Construir una identidad fundada en los valores medioambientales y culturales así como favorecer los intercambios.
- Establecer pliegos de condiciones con unas normas mínimas que permitan la identificación conjunta de las actividades.
- Marcar objetivos individuales que favorezcan la concreción y medición de las actuaciones desarrolladas.

- Concienciar a la población de la necesidad de establecer criterios de Saber-Hacer en el desarrollo de sus actividades.
- Establecer una metodología específica para la consecución de los objetivos medioambientales marcados.
- Fomentar actitudes empresariales que cumplan con especificaciones de las cartas de calidad.

Cualquier tipo de actividad realizada en un ambiente determinado, puede considerarse como un pequeño ecosistema, donde se producen una serie de entradas de recursos como aire, agua, energía y materias primas; y donde a parte de los productos o servicios realizados se producen salidas en forma de residuos y aguas residuales. Esta perspectiva ayuda a realizar una valoración integrada del funcionamiento de este mini-sistema y permite realizar actuaciones específicas de diseño de un ecosistema equilibrado y sostenible.

Este documento contiene todos los indicadores de Calidad Ambiental, definidos como normas a cumplir por las empresas que sean certificadas con la Marca de Calidad Territorial CondadoJaén. Calidad Rural. Dichos indicadores, nos marcan el grado de compromiso adquirido por la empresa con el medio ambiente y la interacción que sostiene con el mismo.

INDICADORES AMBIENTALES

RESUMEN INDICADORES DE CALIDAD AMBIENTAL

Consumo de agua

- Control de las fuentes de abastecimiento
- Reducción del consumo
- Mecanismos de reutilización implantados

Uso de materiales

- Uso racional de materiales
- Medidas de ahorro implantadas

Utilización de energía

- Reducción del uso de combustibles fósiles
- Utilización de energías limpias y renovables
- Utilización de energía solar
- Reducción del consumo

Contaminación atmosférica

- Contaminación acústica
- Contaminación lumínica
- Contaminación olorosa
- Contaminación físico - química

Integración en el entorno

- Elementos tradicionales
- Aprovechamiento sostenible

Evacuación de aguas residuales

- Permiso de evacuación
- Estado de la red de desagüe

Control Físico - Químico de las aguas residuales

- Calidad de las aguas residuales generadas

Gestión de residuos

- Tipos de residuos generados
- Separación y destino de residuos
- Cumplimiento de legislación para residuos especiales o RTP's

Gestión ambiental

- Política y objetivos medioambientales
- Plan de mantenimiento

Consumo de agua

El agua es un recurso natural necesario para la vida de los seres vivos y un bien básico para el desarrollo equilibrado de la economía. El agua es un bien escaso, sobre todo en el ámbito geográfico en el que nos enmarcamos, el uso en muchos casos irracional que hacemos de este recurso y la contaminación que se está produciendo está determinando un deterioro de las cuencas hidrográficas y un aumento de la eutrofización de los embalses. El agua es necesaria en cualquier actividad, la utilización racional de los recursos naturales es uno de los puntos prioritarios de la política medioambiental de la Marca de Calidad Territorial.

• Control de las fuentes de utilización

La calidad del agua utilizada es un aspecto muy importante a tener en cuenta. Una utilización indebida de este recurso o una contaminación externa del agua utilizada podría suponer un riesgo importante para las personas o animales que entren en contacto con el agua contaminada.

- Potabilidad del agua utilizada

Presentación del documento acreditativo de suministro de agua potable junto con una descripción de la red de distribución y tomas de agua, ya que todas las utilizadas para consumo, para fines de fabricación, tratamiento, conservación o comercialización de productos destinados al consumo humano, así como las utilizadas para la limpieza de superficies, objetos y materiales que puedan estar en contacto con los alimentos tendrán que cumplir los criterios sanitarios de las aguas aptas para el consumo.

En caso de que existan depósitos de almacenamiento de agua, los productos de construcción deben ser los adecuados, deberán estar situados por encima del nivel de alcantarillado y totalmente cerrados y dispondrán de un desagüe que permita su vaciado total, limpieza y desinfección adecuada. Los depósitos deben de estar en circuito continuo, para que el agua no se estanque y exista una agitación continua.

Podrán excluirse de esta obligatoriedad las aguas destinadas a la producción de vapor, la extinción de incendios, la refrigeración, siempre que las tuberías estén bien diferenciadas de las del agua para consumo e impidan que esa agua pueda ser utilizada para otros fines o suponga riesgo de contaminación.

- Fuentes naturales

Presentación de autorización del uso de la fuente natural y del cumplimiento con lo dispuesto en la reglamentación correspondiente, para garantizar la calidad microbiológica del agua utilizada.

Anualmente la empresa deberá presentar los controles realizados periódicamente sobre el agua utilizada: presencia de cloro residual libre, examen microbiológico, examen físico químico, examen organoléptico, dependiendo de la actividad y las condiciones particulares del establecimiento.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: control inicial de los parámetros físico - químicos
- 3: realización periódica de controles de calidad del agua de suministro
- 4: establecimiento de controles automáticos de calidad de agua de consumo
- 5: control total del agua utilizada

• **Reducción del consumo**

El agua es un bien escaso, sobre todo en el ámbito geográfico en el que nos enmarcamos, el uso en muchos casos irracional que hacemos de este recurso está determinando un deterioro de las cuencas hidrográficas y una sobreexplotación de los acuíferos poniendo en peligro las reservas de agua disponibles para el futuro, sin olvidar el costo añadido que supone el derroche inútil de agua utilizada.

Existen en el mercado una gran variedad de mecanismos que favorecen la reducción del consumo de agua como por ejemplo los mecanismo de media carga de las cisternas, los reductores de presión de los grifos, temporalizadores, maquinaria de bajo consumo, etc...

- Mecanismos de ahorro utilizados

Presentación de una memoria con todas las medidas adoptadas tanto inicialmente como anualmente, con una valoración del ahorro realizado incluyendo valoración económica correspondiente al ahorro.

Volumen de ahorro en el consumo (€) =
Volumen utilizado sin medidas adoptadas - volumen utilizado con medidas adoptadas

$$\text{Medidas de ahorro adoptadas} = \frac{\text{Nº fuentes de utilización de ahorro}}{\text{Nº fuentes con utilización total de agua}} \times 100$$

Anualmente la empresa deberá marcarse nuevos objetivos ambientales en relación al ahorro del consumo del agua. Estos objetivos deberán ir encaminados a disminuir el volumen de agua utilizado así como aumentar el número y la calidad de las medidas de ahorro adoptadas de las fuentes de utilización. Presentando una valoración de los métodos utilizados para la reducción y los resultados obtenidos. En este apartado se valorará favorablemente aquellos mecanismos encaminados a la concienciación de los usos adecuados del recurso: carteles de concienciación, formación, actividades específicas, etc...

Tabla valoraciones:

- 1: sin medidas implantadas pero con consumos regulados
- 2: con medidas en al menos el 20 % de las fuentes
- 3: con medidas en al menos el 30% de las fuentes
- 4: con medidas en al menos el 50% de las fuentes
- 5: con medidas en al menos el 70% de las fuentes

• Mecanismos de reutilización implantados

Presentación de una memoria con los distintos mecanismos de reutilización adoptados tanto inicialmente como anualmente, con una valoración del ahorro realizado incluyendo valoración económica correspondiente al ahorro.

$$\text{Volumen de ahorro en el consumo (€)} = \text{Volumen utilizado sin reutilización} - \text{volumen utilizado con reutilización}$$

$$\text{Medidas de ahorro adoptadas} = \frac{\text{Nº fuentes con reutilización}}{\text{Nº fuentes con utilización de agua}} \times 100$$

Se valorará la implementación de mecanismos de reutilización, debiendo presentar un informe justificativo aquellas empresas que no implanten ningún mecanismo de reutilización en la empresa.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: reutilización de al menos el 5% del agua residual producida
- 3: reutilización de al menos el 20 % del agua residual producida
- 4: reutilización de al menos el 40 % del agua residual producida
- 5: reutilización de al menos el 70 % del agua residual producida

- Mejora continua

Anualmente la empresa deberá marcarse nuevos **objetivos** ambientales en relación al ahorro del consumo del agua. Estos objetivos deberán ir encaminados a disminuir el volumen de agua utilizado así como aumentar el número y la calidad de las medidas de ahorro adoptadas de las fuentes de utilización. Presentando una valoración de los métodos utilizados para la reducción y los resultados obtenidos. En este apartado se valorará favorablemente aquellos mecanismos encaminados a la **concienciación** de los usos adecuados del recurso: carteles de concienciación, formación, actividades específicas, etc...

Anualmente se presentará una valoración del consumo de agua por unidad de servicio, calculado de la siguiente manera:

$$\text{Consumo /unidad producto} = \frac{\text{Consumo trimestral de agua (m3)}}{\text{Producción trimestral}}$$

$$\text{Consumo / días trabajo} = \frac{\text{Consumo trimestral de agua (m3)}}{\text{Nº días trabajados trimestre}}$$

Uso de materiales

• Uso racional de materiales

La actitud ahorrativa en el uso de materiales se materializa en:

- reducir nuestros desperdicios antes de comprar
- preguntarnos si realmente es necesario lo que vamos a comprar
- si es o no desechable
- si lo podemos reutilizar, rellenar o reciclar

Todo aquello que compramos y consumimos tiene una relación directa con lo que tiramos. Consumiendo racionalmente, evitando el derroche y usando solo lo indispensable, directamente colaboramos con el cuidado del ambiente.

Reutilizar consiste en darle la máxima utilidad a las cosas sin necesidad de destruirlas o deshacernos de ellas, ahorrando la energía que se hubiera destinado para hacer dicho producto.

La empresa evitará el uso de materiales contaminantes o materiales que produzcan un alto grado de contaminación durante su producción. De esta manera se valorará la utilización de materiales reciclados o ecológicos y aquellos producidos de forma responsable sin producir daños considerables sobre el medio.

A la hora de utilizar productos químicos en la empresa, se valorará el uso de productos de bajo poder contaminante y se presentará informe del proceso de elección de los productos, usos, fichas técnicas y fichas de seguridad de los mismos.

• Medidas de ahorro implantadas

Aunque es cierto que en cualquier empresa debe haber un stock suficiente para poder abastecer sus necesidades en cualquier momento, también es cierto que debemos de tener un sistema de rotación de stock adecuado para evitar remanentes en el almacén que pasado cierto tiempo deban de ser eliminados como residuos. Se valorará aquellas empresas que utilicen sistemas de rotación de stock.

Es importante la reducción en el origen, por lo que se valorará a las empresas que utilicen compras de materiales en envases para reciclar, a granel o en envases de gran capacidad.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: medidas de ahorro de al menos el 5% del total consumido
- 3: medidas de ahorro de al menos el 10 % del total consumido
- 4: medidas de ahorro de al menos el 15 % del total consumido
- 5: medidas de ahorro de al menos el 20 % del total consumido

Utilización de energía

La empresa deberá presentar un informe descriptivo de los distintos tipos de energía utilizada, cuáles son los distintos usos y cuáles son las cantidades estimadas utilizadas de cada una de ellas. Se valorará la utilización de energías renovables, de manera deberán de ir sustituyéndose los combustibles fósiles por energía eléctrica o energía solar.

• Reducción del uso de combustibles fósiles

Se agrupan bajo esta denominación el carbón, el petróleo y el gas natural, productos que por sus características químicas se emplean como combustibles. Constituyen un recurso natural no renovable.

Estos combustibles causan contaminación tanto al usarlos como al producirlos y transportarlos. Uno de los problemas más estudiados en la actualidad es el que surge de la inmensa cantidad de CO₂ que estamos emitiendo a la atmósfera al quemar los combustibles fósiles. El uso de estos combustibles tiene un importante efecto invernadero y se podría estar provocando un calentamiento global de todo el planeta con cambios en el clima que podrían ser catastróficos. El consumo de energía procedente de los combustibles fósiles es responsable de grandes presiones ambientales (calentamiento global, acidificación, oxidación fotoquímica, etc.), por lo que el seguimiento de este consumo es un aspecto fundamental para la gestión del medio ambiente. También es el principal responsable del cambio climático y contribuye a otros problemas de contaminación atmosférica (acidificación y contaminación por ozono troposférico, calidad del aire, etc.). Además, también es responsable del consumo de una gran cantidad de recursos.

La empresa evitará el uso de combustibles fósiles en la medida de lo posible. Se realizará un estudio para la sustitución progresiva de este tipo de combustible. De no ser posible dicha sustitución se presentará un informe justificativo para su valoración. En cualquier caso, se optará por combustibles fósiles de bajo poder contaminante.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: reducción de combustibles de al menos el 10% del total consumido
- 3: reducción de combustibles de al menos el 50 % del total consumido
- 4: reducción de combustibles de al menos el 75 % del total consumido
- 5: reducción de combustibles del 100 % del total consumido

• Utilización de energías limpias y renovables

Como ventajas medioambientales importantes podemos destacar la **no emisión de gases contaminantes** como los resultantes de la combustión de combustibles fósiles, responsables del calentamiento global del planeta (CO_2) y de la lluvia ácida (SO_2 y NO_x) y la **no generación de residuos peligrosos** de difícil tratamiento y que suponen, durante generaciones, una amenaza para el medio ambiente.

La empresa crea un compromiso con la concesión de la Marca de Calidad Territorial, para fomentar el uso de energías limpias renovables. Realizando un informe de las distintas posibilidades de aplicación de energías limpias en su actividad. Se valorará la sustitución de fuentes de energías contaminantes por fuentes de energías limpias y renovables.

Tabla valoraciones:

- 1: utilización básica de energías limpias
- 2: utilización de al menos el 15% del total consumido
- 3: utilización de al menos el 50 % del total consumido
- 4: utilización de al menos el 75 % del total consumido
- 5: utilización del 100 % del total consumido

• Utilización de energía solar

La energía solar es un recurso que hoy en día está cada vez más al alcance de todos, tanto para la generación de energía eléctrica fotovoltaica como si hablamos de la generación de agua caliente sanitaria aún más utilizada en los últimos tiempos, especialmente si tenemos en cuenta las características de incidencia y las horas de luz de nuestro territorio.

Se valorará a las empresas de **nueva construcción** que instalen sistemas de generación de energía solar, presentando un informe justificativo de la no utilización de este sistema.

Se valorará a las empresas **consolidadas** teniendo que ser conscientes de la importancia de la utilización de energía solar, por lo que se realizará un estudio de la implantación de energía solar en cada caso y a partir de ahí se valorará la adecuación de esta medida. En caso de que la valoración sea positiva se dará un plazo de implantación del sistema de energía elegido, en caso de ser negativa se volverá a realizar un estudio transcurridos tres años.

Tabla valoraciones:

- 1: utilización básica
- 2: utilización de al menos el 5% del total consumido
- 3: utilización de al menos el 20 % del total consumido
- 4: utilización de al menos el 35 % del total consumido
- 5: utilización de al menos el 60 % del total consumido

• Reducción del consumo

Ahorrar energía es el camino más eficaz para reducir las emisiones contaminantes de CO₂ (dióxido de carbono) a la atmósfera, y por tanto detener el calentamiento global del planeta y el cambio climático. Es también el camino más sencillo y rápido para lograrlo. Por cada kilovatio/hora de electricidad que ahorremos, evitaremos la emisión de aproximadamente un kilogramo de CO₂ en la central térmica donde se quema carbón o petróleo para producir esa electricidad.

Además, ahorrar energía tiene otras ventajas adicionales para el medio ambiente, pues con ello evitamos lluvias ácidas, mareas negras, contaminación del aire, residuos radiactivos, riesgo de accidentes nucleares, destrucción de bosques, devastación de parajes naturales y desertificación.

Pero esas ventajas también alcanzan a nuestra economía, de forma que cambiar de hábitos o sustituir los aparatos por otros menos despilfarradores nos ahorra dinero; en algunos casos las alternativas pueden parecer más caras, pero lo que nos gastemos al principio lo recuperamos de manera más o menos rápida, pues habremos reducido el gasto en energía (factura de la luz, etc.).

Todas estas ventajas se traducen por sí mismas en una mejor calidad de vida, más aún si consumir menos energía va unido a la mejora de los servicios que ésta nos proporciona (luz, calor, movimiento...), es decir, se trata de mejorar la eficiencia energética. Así pondremos freno a la actual situación de despilfarro energético: en muchas ocasiones consumimos demasiada energía, que no necesitamos.

- Medidas de ahorro

Presentación de una memoria con todas las medidas adoptadas tanto inicialmente como anualmente, con una valoración del ahorro realizado incluyendo valoración económica correspondiente al ahorro.

$$\text{Ahorro de energía en el consumo (Kw)} = \text{Kw utilizados sin medidas adoptadas} - \text{Kw utilizados con medidas adoptadas}$$

$$\text{Medidas de ahorro adoptadas} = \frac{\text{Nº tomas con medidas de ahorro}}{\text{Nº tomas energía total}} \times 100$$

Tabla valoraciones:

- 1: sin medidas implantadas pero con consumos regulados
- 2: con medidas en al menos el 20 % de las fuentes
- 3: con medidas en al menos el 30% de las fuentes
- 4: con medidas en al menos el 50% de las fuentes
- 5: con medidas en al menos el 70% de las fuentes

- Mejora continua

Anualmente la empresa deberá marcarse nuevos **objetivos** ambientales en relación al uso de la energía. Estos objetivos deberán ir encaminados a disminuir el volumen de energía utilizado. Presentando una **valoración** de los métodos utilizados para la reducción y los resultados obtenidos, así como una memoria con una valoración aproximada de la evolución del consumo de energía utilizado. En este apartado se valorará favorablemente aquellos mecanismos de arquitectura solar pasiva, que favorecen la reducción en el consumo como por ejemplo la instalación de doble acristalamiento, revisión del estado del tejado y estructura, disposición de las zonas de trabajo, tipo de iluminación utilizada, etc...

Anualmente se presentará una valoración del consumo de energía por unidad de servicio, calculado de la siguiente manera:

$$\text{Consumo /unidad producto} = \frac{\text{Consumo trimestral de energía (Kw)}}{\text{Producción trimestral}}$$

$$\text{Consumo / días trabajo} = \frac{\text{Consumo trimestral de energía (Kw)}}{\text{Nº días trabajados trimestre}}$$

Contaminación atmosférica

• Contaminación acústica

- Control de ruido (interior y exterior)

El ruido se puede definir como un sonido molesto que puede producir efectos fisiológicos y psicológicos, no deseados, en una persona o grupo. El ruido aparece en toda actividad física y, es consecuencia de perturbaciones elásticas o vibraciones de los cuerpos que lo rodean y que son transmitidas y propagadas por el medio ambiente. Los niveles de ruido se calcularán en base a los máximos permitidos por actividad y zona de ubicación.

- Emisión de ruido

La empresa deberá realizar al menos al inicio del proceso de concesión, un control del ruido interno y ruido emitido al exterior en caso de existir indicios de alteraciones considerables del ambiente por este motivo. Presentando el documento acreditativo de la realización de dichos controles. Los Resultados aceptables se considerarán a aquellos que estén alejados de los límites máximos permitidos.

Una vez obtenida la Marca de Calidad Territorial la empresa deberá de realizar seguimientos de los valores de ruido y vibraciones emitidos con una periodicidad máxima de tres años, si existe indicios de que las emisiones pueden superar los máximos permitidos.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: realización de estudio acústico
- 3: realización de mediciones acústicas
- 4: implantación de medidas de reducción del ruido
- 5: eliminación de ruido

• Contaminación lumínica

La contaminación lumínica produce que el exceso de luz, los reflejos de la luz artificial en los gases y partículas de la atmósfera no permitan reconocer la estructura del cielo, hecho que disminuye la calidad de vida de las personas que viven o se encuentran en un ambiente contaminado. Una mayor iluminación no significa una iluminación mejor, al contrario la utilización de un alumbrado de

mayor potencia en muchos casos produce sombras y zonas de contraste que empeoran la calidad de la iluminación y facilitan la aparición de escondrijos y zonas oscuras. No se deberán exceder los límites máximos establecidos para luz exterior.

Se valorará a las empresas que optimicen el sistema de iluminación tanto interno como externo, es decir con la intensidad y en número que las actividades desarrolladas necesiten. Se comunicará mediante informe las modificaciones que se produjeran en cuanto al número y tipo de iluminación en años posteriores a la obtención de la Marca de Calidad Territorial.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: reducción de emisiones lumínicas en un 20%
- 3: reducción de emisiones lumínicas en un 50%
- 4: reducción de emisiones lumínicas en un 75%
- 5: eliminación de emisiones lumínicas

• Contaminación olorosa

Para la valoración de la contaminación olorosa la empresa deberá presentar los resultados de los controles realizados para la medición de emisiones, si existen indicios de la emisión de los mismos. Si los resultados de estos controles son superiores o cercanos a los parámetros establecidos por ley, la empresa se deberá dotar de filtros de olores u otras medidas para la reducción de emisión.

Se valorará la disminución progresiva de emisión de olores por debajo de los valores establecidos mediante la disposición de filtros específicos. Deberá presentar las fichas del fabricante de los filtros utilizados. Este control de emisión mediante análisis deberá de ser revisado ante el indicio de modificaciones de las emisiones o con una temporalidad máxima de tres años.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: reducción de emisiones olorosas en un 20%
- 3: reducción de emisiones olorosas en un 50%
- 4: reducción de emisiones olorosas en un 75%
- 5: eliminación de emisiones olorosas

• Contaminación físico-química

Se entiende por **contaminación atmosférica** la presencia en el aire de sustancias y formas de energía que alteran la calidad del mismo, de modo que implique riesgos, daño o molestia grave para las personas y bienes de cualquier naturaleza. De la definición anterior, se desprende que el que una sustancia sea considerada contaminante o no dependerá de los efectos que produzca sobre sus receptores. Se consideran **contaminantes** aquellas sustancias que pueden dar lugar a riesgo o daño, para las personas o bienes en determinadas circunstancias.

Los principales focos de contaminación atmosférica de origen antropogénico son las chimeneas de las instalaciones de combustión para generación de calor y energía eléctrica, los tubos de escape de los vehículos automóviles y los procesos industriales.

Se realiza un control de los parámetros físico-químicos emitidos a la atmósfera por las distintas fuentes de emisiones. De manera que para valores superiores o cercanos a los límites establecidos, se dispondrán filtros adecuados que reduzcan la emisiones de contaminantes a la atmósfera.

La empresa deberá aportar el certificado emitido por un laboratorio de medición, con los contaminantes emitidos a la atmósfera. No se podrán exceder los límites establecidos por la legislación en ningún caso.

Se valorará a las empresas que dispongan de filtros que reduzcan la cantidad de emisiones a la atmósfera. Deberá presentar las fichas del fabricante de los filtros utilizados.

Anualmente la empresa deberá de reflejar en el informe final o declaración final de buenas prácticas medioambientales adoptadas en relación a la disminución de contaminación atmosférica. El control de emisión atmosférica se realizará con una temporalidad máxima de tres años, si existen indicios de emisiones por encima de los límites establecidos.

Si el cumplimiento de este parámetro no pudiera cumplirse o no es aplicable, la empresa deberá justificarlo adecuadamente.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: reducción de emisiones atmosféricas en un 20%
- 3: reducción de emisiones atmosféricas un 50%
- 4: reducción de emisiones atmosféricas en un 75%
- 5: eliminación de emisiones atmosféricas

Integración en el entorno

• Elementos tradicionales

Hay que valorar en este apartado no sólo el entorno paisajístico sino cómo la empresa se integra en el conjunto de ese entorno: disposición de vegetación perimetral, disminución del impacto visual, etc... Además se valorará la incorporación, mantenimiento y/o restauración de los elementos arquitectónicos tradicionales.

Tabla valoraciones:

- 1: Adecuación al entorno
- 2: Incorporación de elementos tradicionales de al menos un 25%
- 3: Incorporación de elementos tradicionales de al menos un 50%
- 4: Incorporación de elementos tradicionales de al menos un 75%
- 5: Incorporación de elementos tradicionales de al menos un 100%

• Aprovechamiento sostenible

Presentación de una memoria justificativa de la actividad, el porqué es necesaria la actividad, informe de viabilidad, utilización de recursos del entorno y si es tradicional.

Se valorarán las actividades desarrolladas para la preservación y protección sostenible del medio donde se desarrolla la actividad.

Tabla valoraciones:

- 1: Cumplimiento de legislación
- 2: Tradicionalidad de la actividad en el territorio
- 3: Respeto por la tradición de los productos
- 4: Utilización de ingredientes naturales en gran medida
- 5: Certificación ecológica

Evacuación de aguas residuales

Son las aguas usadas que, procedentes de la instalación de servicios industriales, se evacúan por las instalaciones públicas de saneamiento a los distintos medios receptores, diluidas o no, con cualquier agua subterránea, superficial o pluvial que se le haya incorporado.

Los núcleos urbanos, la industria, la ganadería... todas las actividades humanas utilizan el agua, pero una parte importante se mezcla con otras sustancias, generando un residuo que debe ser tratado. Antiguamente, cuando la densidad de población era muy baja, las aguas residuales eran devueltas directamente a sus cauces. Pero entonces no existía la amplia gama de productos químicos que nos acompañan actualmente, como detergentes, disolventes, pinturas, suero y el río podía depurar de manera natural los vertidos que le llegaban.

Actualmente, tanto la cantidad como la calidad de las aguas residuales que generamos hacen imposible que el propio río las depure, debemos tratarlas previamente para reducir su carga contaminante, o al menos conocer cual es la carga de agentes extraños que poseen. Son muy variadas las sustancias que contaminan el agua, por ejemplo: en el caso de las granjas los contaminantes son residuos orgánicos, en los núcleos urbanos pequeños se añaden detergentes y grasas, en los más grandes metales pesados y las aguas residuales industriales pueden contener una amplia gama de sustancias.

- **Permiso de evacuación**

Si la empresa está en **casco urbano**: presentará el permiso de adhesión a la red de saneamiento público.

Si la empresa está **fuera de casco urbano**: presentación de la autorización de una fosa séptica autorizada. O en su caso, presentación de la adhesión a la red de saneamiento fuera del casco urbano si consigue el permiso correspondiente de la empresa gestora de la red.

No se permitirá la existencia de pozos o zanjas no autorizados que permitan la filtración de las aguas hasta ríos o arroyos

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: presentación de documentación acreditativa pago cánones de vertido
- 3: reducción de emisiones en un 10%
- 4: reducción emisiones en un 20%
- 5: reducción emisiones en un 30%

• Estado de la red de desagüe

La empresa deberá de mantener un buen estado de la red de desagüe, en primer lugar para evitar vertidos accidentales innecesarios y en segundo lugar para poder controlar la cantidad de agua residual vertida al exterior de las instalaciones.

Por lo que la empresa deberá de realizar una **revisión anual** del estado de la red de desagüe, y en su caso solventar lo antes posible las posibles irregularidades encontradas en el transcurso de la revisión. Esta revisión debe estar debidamente notificada por profesional de fontanería.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: buen estado red de desagüe
- 3: certificado buen estado red de desagüe
- 4: plan emergencia en caso de vertidos accidentales
- 5: depósito intermedio de filtrado o depuradora de aguas residuales

Control Físico – Químico de las aguas residuales

Medida de prevención de la contaminación del suelo y del medio ambiente por superar los parámetros físico-químicos permitidos en vertidos de aguas residuales. Se realizará especial atención a los establecimientos que produzcan aguas residuales, capaces por su toxicidad o por su composición química y bacteriológica de contaminar las aguas profundas o superficiales.

Los parámetros que definen la calidad de las aguas tienen valores distintos según el uso a que se destina esa agua. Los parámetros utilizados son principalmente: físicos, químicos (inorgánicos y orgánicos) y microbiológicos. Los parámetros físicos dan

información de las determinadas características del agua: pH, sólidos en suspensión, temperatura, color, olor, pero no son índices absolutos de contaminación.

Los parámetros químicos son los más importantes para definir la calidad del agua: aniones, cationes, metales, demanda bioquímica del agua, carbono orgánico, demanda química de oxígeno, aceites, grasas, detergentes y otros.

Los parámetros microbiológicos comprenden tanto los parámetros bacterianos como los demás organismos vegetales o animales susceptibles de estar presentes en el agua.

• Calidad de las aguas residuales generadas

Presentación de un informe con la descripción general del proceso, las composiciones de las materias utilizadas y que son eliminadas por la red de desagüe y resultados de analíticas realizadas del agua residual en actividades de riesgo (valores permitidos / valores reales).

Se valorarán las empresas que emitan menos contaminación al medio (debido a la naturaleza de la actividad o a los mecanismos de control establecidos) y siempre y cuando no superen los límites legales establecidos por la legislación.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: informe materias emitidas con composición
- 3: analítica inicial de emisiones
- 4: analítica periódica de emisiones
- 5: disposición de depuradora de aguas residuales y control total de emisiones

- Mejora continua

Anualmente la empresa deberá marcarse unos objetivos a cumplir en cuanto a disminución de contaminación por aguas residuales, encaminados principalmente a disminuir los valores de emisión. Presentando una valoración de los métodos utilizados para la reducción y los resultados obtenidos.

Gestión de residuos

El desarrollo tecnológico de los procesos conlleva el aumento de la generación de residuos. Residuos cuya situación actual muestran en muchos casos un marco normativo poco eficaz, ausencia de métodos de control e inspección de las comunidades autónomas, práctica inexistencia de un marco de apoyo a la introducción de energías limpias, ausencia de coordinación entre las actuaciones de los diversos departamentos sectoriales y un escaso conocimiento sobre la materia a nivel ciudadano. De esta manera somos los generadores de residuos, los encargados de describir e implantar políticas de tratamientos adecuados y reducción progresiva de generación.

La normativa vigente sobre residuos establece la obligatoriedad de recoger y gestionar adecuadamente todos los residuos que se generan en la sociedad. De igual forma define además las competencias y responsabilidades de cada uno de los agentes que intervienen en la adecuada gestión de los mismos.

• Tipos de residuos generados

Presentación de un informe donde se describan los tipos de residuos generados, así como del lugar de generación y destino previsto. Se realizará una valoración de las empresas que emitan residuos de menor poder contaminante y persistencia en el medio. Así como aquellas que utilicen productos reciclados.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: informe tipos de residuos generados
- 3: generación de residuos con menor poder contaminante
- 4: minimización en origen de al menos el 20% de materiales utilizados
- 5: plan de gestión de residuos

• Separación y destino de residuos

Se dispondrán contenedores específicos para la separación de los distintos tipos de residuos generados. Los contenedores deberán estar dispuestos en lugares apropiados, deberán de ser de distinto color o disponer de distintivos del tipo de contenido. Los residuos se llevarán a los distintos contenedores de almacenamiento dispuestos por el servicio de recogida. En caso de no cumplir con este parámetro

deberán de presentar un informe justificativo de la carencia de servicio de recogida selectiva de residuos en el municipio para su valoración.

Presentación del contrato de la empresa encargada de la recogida de basura en caso de estar en casco urbano. Para empresas fuera de casco urbano y fuera del ámbito de actuación de la empresa encargada de la recogida de basuras se presentará un compromiso firmado de eliminación de residuos en zonas destinadas para tal fin y nunca en vertederos incontrolados.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: separación de al menos el 50% de los residuos generados
- 3: separación del 100% de los residuos generados
- 4: estudio destino final de los residuos
- 5: plan de gestión de residuos

• **Cumplimiento de legislación para residuos especiales o RTP´s**

En el caso de empresas que generen residuos especiales como por ejemplo aceites, grasas, Residuos Tóxicos y Peligrosos, o despojos animales deberán de presentar el contrato de la empresa autorizada contratada para su recogida y gestión. En caso de no optar por la contratación de un gestor autorizado para la retirada de estos residuos especiales, se presentarán las alegaciones pertinentes para la valoración de eximir a la empresa del cumplimiento de este requisito.

Tabla valoraciones:

- 1: cumplimiento legislación
- 2: separación de residuos especiales
- 3: eliminación adecuada por empresa autorizada
- 4: control de emisión de residuos especiales
- 5: reducción en origen

- Mejora continua

Anualmente la empresa deberá marcarse nuevos **objetivos** ambientales en relación a la gestión de los residuos generados. Estos objetivos deberán ir encaminados a disminuir el volumen residuos generados. Presentando una **valoración** de los métodos utilizados para la reducción y los resultados obtenidos, así como una

memoria con una valoración aproximada de la cantidad de residuos producidos en ese año y su destino.

En este apartado se valorará favorablemente aquellos mecanismos encaminados a la reutilización de materias, gestión de stock, control de proveedores, gestión de compras, etc...

Gestión ambiental

La gestión ambiental abarca una gama completa de materias que incluyen la protección del entorno y de los recursos y la producción limpia.

Un sistema como el exigido en el presente documento hace posible que la organización establezca y evalúe la eficacia de los procedimientos para establecer políticas y objetivos ambientales, obtener la conformidad con ellos y demostrar esta conformidad a otros, con la ventaja que muchos de los requisitos se pueden tratar o ejecutar simultáneamente o revisar en cualquier momento. El objetivo general de esta norma es respaldar la protección ambiental y prevenir la contaminación de forma armónica con las necesidades socio-económicas.

• Política y objetivos medioambientales

Presentación de una serie de objetivos y metas medioambientales a alcanzar. Anualmente se presentará una memoria de actuaciones llevadas a cabo para la consecución de los objetivos del año anterior, así como los nuevos objetivos para el año siguiente.

Tabla valoraciones:

- 1: compromiso adquirido Marca de Calidad
- 2: establecimiento política ambiental básica
- 3: establecimiento objetivos ambientales básicos
- 4: seguimiento objetivos
- 5: establecimiento política y objetivos ambientales sólidos

- **Plan de mantenimiento**

Realización de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la maquinaria, vehículos, red de saneamiento y abastecimiento, red eléctrica e instalaciones.

Tabla valoraciones:

- 1: compromiso adquirido con la Marca de Calidad Territorial
- 2: plan de mantenimiento correctivo controlado
- 3: plan de mantenimiento preventivo básico
- 4: plan de mantenimiento preventivo completo
- 5: plan de evacuación en caso de accidentes

- Mejora continua

Las empresas deberán de tener identificados al inicio al menos el 50% de los procesos y/o servicios, y presentar la valoración del impacto producido en cada uno de ellos.

Anualmente se presentará una memoria con un resumen de los indicadores, las medidas propuestas para cada uno de ellos, y las medidas adoptadas en cada caso. Valorando la consecución de las medidas realizadas y estableciendo nuevas medidas a desarrollar para el ejercicio siguiente.

Tabla valoraciones:

- 1: compromiso adquirido con la Marca de Calidad Territorial
- 2: evaluación de impacto de al menos 50% procesos
- 3: evaluación impacto del 100% de procesos
- 4: diseño de plan de mejora para los impactos detectados
- 5: implantación sistema de mejora continua