

Portada

Portada

Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía (CECA)

Colabora

Confederación Empresarial de Comercio de Andalucía (CECA)

Realización Técnica

QUALITY SYSTEM ESPAÑA, S.A.



Índice

Índice

1	PRESENTACIÓN
2	OBJETIVOS DEL MANUAL
3	ESTRUCTURA DEL MANUAL
4	CAMPO DE APLICACIÓN
5	ALTERNATIVAS DE FUTURO PARA EL COMERCIO
6	LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
7	LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE
8	LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES
9	LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
10	BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN
11	LEGISLACIÓN Y NORMATIVA
12	BIBLIOGRAFÍA



Apartado 1

PRESENTACIÓN

Estimado lector,

En nuestro afán de poder dar respuesta a las demandas y necesidades competitivas de los mercados actuales, creemos fundamental dar a conocer entre los comerciantes minoristas andaluces este documento, que se ha editado con la finalidad de transmitir las pautas de las buenas prácticas en la gestión comercial para adaptarnos a las situaciones y exigencias más competitivas.

De su lectura podréis obtener aquellos aspectos fundamentales relativos a la actitud de lo que debe ser un buen comerciante y en definitiva, mejorar el servicio con el fin de ofrecer a sus clientes un comercio de calidad.



Apartado 2

OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos del Manual de Buenas Prácticas para el Pequeño Comercio son los siguientes:

- Sensibilizar a los empresarios del Sector en materia de calidad, medio ambiente y prevención de los riesgos laborales.
- Dar a los empresarios una visión global de los distintos sistemas de gestión existentes en materia de calidad, medio ambiente y prevención de los riesgos laborales.
- Mostrar y proponer al empresario buenas prácticas de gestión, de aplicación en el comercio e ilustradas con múltiples ejemplos.
- Proporcionar herramientas sencillas para lograr la mejora continua de la gestión del establecimiento.
- Dotar a los empresarios de la Legislación y Normativa básica aplicable al pequeño comercio y actualizada a la fecha de elaboración del presente manual.



Apartado 3

ESTRUCTURA DEL MANUAL



Este apartado contiene la estructura del Manual, en el que se ha tratado de utilizar un lenguaje cercano y sencillo, que invite a los empresarios del pequeño comercio a pasar a la acción.

El manual contiene trece apartados en total, encabezados por un prólogo elaborado por el presidente de la CECA.

A continuación, se establecen los objetivos, el campo de aplicación y la estructura del manual. Estos apartados incluyen la información general necesaria para la utilización del manual.

El apartado cinco expone la situación actual del Pequeño Comercio en España, así como posibles estrategias de actuación para las empresas, como alternativas de futuro para el Sector.



Los apartados del seis al nueve contienen la información, las buenas prácticas y las herramientas concretas de mejora de la calidad, la gestión del Medio Ambiente, la prevención de los riesgos laborales y la gestión interna en el pequeño comercio.

En el apartado diez se da una visión global de los sistemas integrados de gestión, en el que se incluyen pautas concretas de implantación de este tipo de sistemas en los pequeños comercios.

El apartado once del manual expone la legislación y normativa básicas del Pequeño Comercio y, por último, los apartados doce y trece contienen la bibliografía consultada y el glosario de términos utilizado.

Cabe destacar, en último término, que el uso del presente manual de buenas prácticas en el Pequeño Comercio no debería consistir en su lectura global. El manual debería ser utilizado como un documento de referencia que consultar cuando surja la necesidad en el establecimiento, p.e: se quieren establecer un conjunto de pautas verbales de atención al cliente, se decide adscribirse a un sistema de arbitraje de consumo, se quiere medir la satisfacción de los clientes en el establecimiento, etc.



Apartado 4

CAMPO DE APLICACIÓN

La información y las buenas prácticas contenidas en el presente manual pueden ser aplicadas por cualquier *pequeño comercio*, entendiéndose como tal aquel establecimiento comercial con menos de 10 empleados.

Adicionalmente, el manual de buenas prácticas no tiene en consideración los requisitos específicos que prestan servicios profesionales, tales como farmacias, clínicas veterinarias, tintorerías etc. ni aquellos cuya actividad principal sea distinta a la propia venta, como talleres de reparación, obrador de pastelería, etc.

Los aspectos del Pequeño Comercio en los que se establecen buenas prácticas en el presente manual son los 4 siguientes:

- La gestión de la calidad
- La gestión medioambiental
- La prevención de los riesgos laborales
- La gestión interna de la empresa

Apartado 5

ALTERNATIVAS DE FUTURO PARA EL COMERCIO



El sector del comercio en España sigue siendo uno de los sectores de mayor peso específico de la economía nacional, con aproximadamente un 13% de contribución al Valor Añadido Bruto.

En vísperas del siglo XXI el comercio se enfrenta a desafíos muy diversos. Cómo el sector reaccionará y se adaptará a ellos tendrá repercusiones no sólo en la distribución comercial, sino también en toda la economía nacional y la sociedad de la Unión Europea.

La amenaza más importante a la que se enfrenta el sector en la actualidad es el cambio de los hábitos de consumo de la población, que ha provocado, entre otros, los siguientes efectos en detrimento del Pequeño Comercio:



Principales amenazas para el Pequeño Comercio
Reducción del gasto familiar en alimentación, calzado, vestido y menaje para el hogar.
Concentración de productos de las grandes superficies acorde con las necesidades y expectativas que tiene el consumidor a la hora de realizar la compra fuerte.
Importancia del precio como factor de competencia durante los próximos años.
Desplazamiento de los clientes para ir de compras al extrarradio de las ciudades, que ofrecen una solución al problema del aparcamiento en el centro de las ciudades.
Desarrollo de formas comerciales novedosas y competidores más eficientes y profesionalizados.

A pesar de las amenazas, el comercio tradicional en España tiene una gran importancia socio-económica histórica, debido fundamentalmente a los siguientes aspectos:

Importancia del Pequeño Comercio
Garantiza el comercio de proximidad y especializado. Asegura el abastecimiento de zonas rurales.
Ha sido y es un factor básico de desarrollo de las ciudades e incluso causa de su creación.
Representa un apoyo al sector turístico.
En una situación de envejecimiento de la población, puede atender a ese tipo de demanda en que el consumo y la compra son prácticamente diarios y las cantidades de producto que se adquieren son muy reducidas.
Emplea un gran número de personas.



Para hacer frente a los problemas que amenazan al Sector, usted debe definir una estrategia competitiva clara. La filosofía ha de partir de la premisa de satisfacer las necesidades de sus clientes. La adaptación a los deseos de éstos le ayudará a tomar las decisiones oportunas para anticiparse a futuros acontecimientos.

Considere que de las dos estrategias competitivas básicas, la ventaja en precios sólo está al alcance de las grandes cadenas, luego debe buscar la imagen diferenciada como un objetivo fundamental, pues muchos consumidores no dudarán en afrontar el pago de un precio superior si reciben un valor añadido a cambio.

De forma global, el pequeño comercio cuenta básicamente con las siguientes estrategias competitivas: especialización, reducción de costes y profesionalización, localización, diferenciación y asociacionismo.

La especialización

“Sea un especialista”

Tenga en cuenta que su comercio **puede ser rentable** desarrollando en profundidad un surtido de un producto o una estrecha gama de productos. Está demostrado que el pequeño comercio especializado es capaz de hacer frente a los problemas de un modo más eficaz que otras fórmulas comerciales mayores.

Esta opción trata de combinar la especialización y el aprovechamiento de algunos aspectos fuertes del comercio tradicional como la calidad de los productos, adaptación a las peculiaridades del consumidor de la zona, atención y servicio más personalizado.



Reducción de Costes y Profesionalidad

“Sea competitivo y un buen profesional”

Considere y valore la participación en fórmulas comerciales que aumenten el **poder de negociación con los proveedores** y, así, reducir sus costes. Algunas de estas fórmulas son los grupos o centrales de compra y centrales de franquicia que persiguen negociar con los proveedores desde una posición más favorable. Se trata de formaciones que además empiezan a estar especializadas en la prestación a sus asociados de servicios distintos de los de abastecimiento, facilitados desde la propia central o a través de contratación exterior.

Con relación a la **profesionalidad**, trate de evolucionar, gestionando el establecimiento con criterios empresariales, entre otros:

- Fije los precios de acuerdo con las condiciones del mercado,
- Esmérese en la atención y el servicio al cliente,
- Manipule las mercancías de forma adecuada,
- Haga compatible la contabilidad de su negocio y su estructura financiera,
- Adopte los necesarios medios de escaparatismo, merchandising y comunicación para cuidar la presentación e imagen del establecimiento.

Por último, tenga en cuenta los rasgos que definen la profesionalidad de un pequeño comercio y que buscarán sus clientes cuando entren a su comercio:



- Alta calidad de los productos,
- Alto grado de atención personalizada y excelente trato,
- Elevado dominio del oficio,
- Amplio conocimiento de las características de los productos comercializados.

Localización

“Esté bien ubicado”

Como sabrá, la **localización** del establecimiento le puede proporcionar una ventaja competitiva. A través de la localización del punto de venta los productos se convierten en disponibles para los compradores potenciales. Además, un buen emplazamiento proporciona accesibilidad a un mayor número de futuros clientes.

Se observa que la Administración Local trata de potenciar la creación de ejes comerciales, preocupándose por aspectos como el urbanismo, la colaboración entre los detallistas de una calle comercial o la participación en tiendas virtuales mediante Internet.

Así, la selección de aquellas zonas de la ciudad con previsible crecimiento futuro será un aspecto crítico a tener en cuenta para definir la estrategia de localización del comercio.



En la creación de estos ejes comerciales, el pequeño comercio ha contribuido significativamente a la paulatina peatonalización de las zonas urbanas.



Diferenciación

“Distíngase de su competencia”

Un producto resulta interesante para el consumidor si puede satisfacer una necesidad. Pero dicha satisfacción depende también de un cierto número de elementos no técnicos ni físicos. Existen dos tipos de beneficios para el consumidor: el propiamente funcional y el simbólico, estilo de vida, confianza o estatus social, etc. La cuestión primordial consiste en descubrir lo que desean sus clientes, teniendo en cuenta que no existe homogeneidad en el mercado.

El **servicio que presta al cliente**, considerado como un elemento más de diferenciación, se puede ver como un proceso que proporciona utilidad a los compradores y que incluye consideraciones relacionadas con las actividades que se producen antes, durante y después del intercambio o venta. La entrega de un buen servicio a sus clientes implica el conocimiento de sus gustos y la determinación de la forma de ofrecer un valor superior.

En el apartado 6 “La gestión de la calidad” se amplía el concepto de calidad de servicio.

Asociacionismo

“¡Asóciese! la unión hace la fuerza”

Esto se traduce en la utilización de alguna de las alternativas de comercio asociado: cadenas voluntarias, cooperativas de detallistas, cadenas franquiciadas, grupos de compras, centrales de compra y de servicios



mayoristas, además de los sistemas horizontales de distribución de carácter espacial: centros comerciales, galerías comerciales, parques comerciales, calles peatonales, Mercados Minoristas o áreas comerciales urbanas.

En la siguiente tabla se exponen las principales ventajas u oportunidades que brindan cada uno de ellos.

Alternativas	Oportunidades/ventajas	Observaciones
Centros Comerciales	Aprovechamiento del tirón de las grandes superficies	Fórmula utilizada en España por más de 25.000 pequeños comerciantes
Galerías Comerciales	Se constituyen en un centro para "ir de compras"	Suelen carecer de un establecimiento locomotora
Parques Comerciales	Son zonas para "ir de compras" que tienen gran poder de atracción	Normalmente, sólo están disponibles en las grandes poblaciones
Centros Comerciales Abiertos	Se trata de zonas urbanas de importante tránsito	No se trata de una oferta planificada ni homogénea
Mercados Minoristas	Gran aceptación para productos perecederos	Necesitan modernización y adaptación a los nuevos hábitos de compra
Áreas comerciales urbanas	Son el núcleo tradicional de "ir de compras"	Problemas de tráfico, aparcamiento y confort
Cadenas voluntarias	Se beneficia de los servicios ofrecidos por la cadena (formación, asesoramiento y negociación de precios con proveedores)	Experiencia suficientemente contrastada Condicionantes impuestos por algunas cadenas
Cooperativas de detallistas	Oportunidades similares a las de las cadenas con la ventaja de ser cooperativa	Dificultades surgidas en la gestión de las mismas
Cadenas franquiciadas	Fórmula que ofrece la máxima eficacia en la gestión dentro del principio de libertad de empresa	Expansión generalizada de esta opción comercial
Grupos de compras	Precios y condiciones obtenidas de los proveedores	Conviene ampliar el servicio a sus asociados, convirtiéndose en centrales de compras y de servicios
Centrales de compras y de servicios	Se han convertido en el contrapeso de las grandes superficies	No todas son accesibles para el comercio tradicional. Importante desarrollo y prometedor futuro.

Fuente: Adaptado de Sainz de Vicuña, (1996, p. 242)

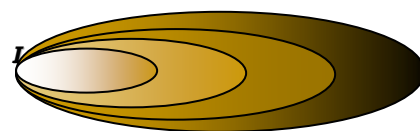


De especial relevancia en la actualidad son los Centros Comerciales Abiertos. Un **centro comercial abierto** es una agrupación de establecimientos comerciales independientes que se encuentran ubicados en las calles urbanas de un espacio concreto con una tradición comercial en la zona, habitualmente en los cascos históricos de las ciudades. Los establecimientos están vinculados a través de una sociedad jurídica y cuentan con una gestión externa común, con un criterio de unidad y con una imagen propia permanente. De este modo, los Mercados Minoristas Tradicionales pueden integrarse como un elemento más, dinamizador del Centro Comercial Abierto.



Apartado 6

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

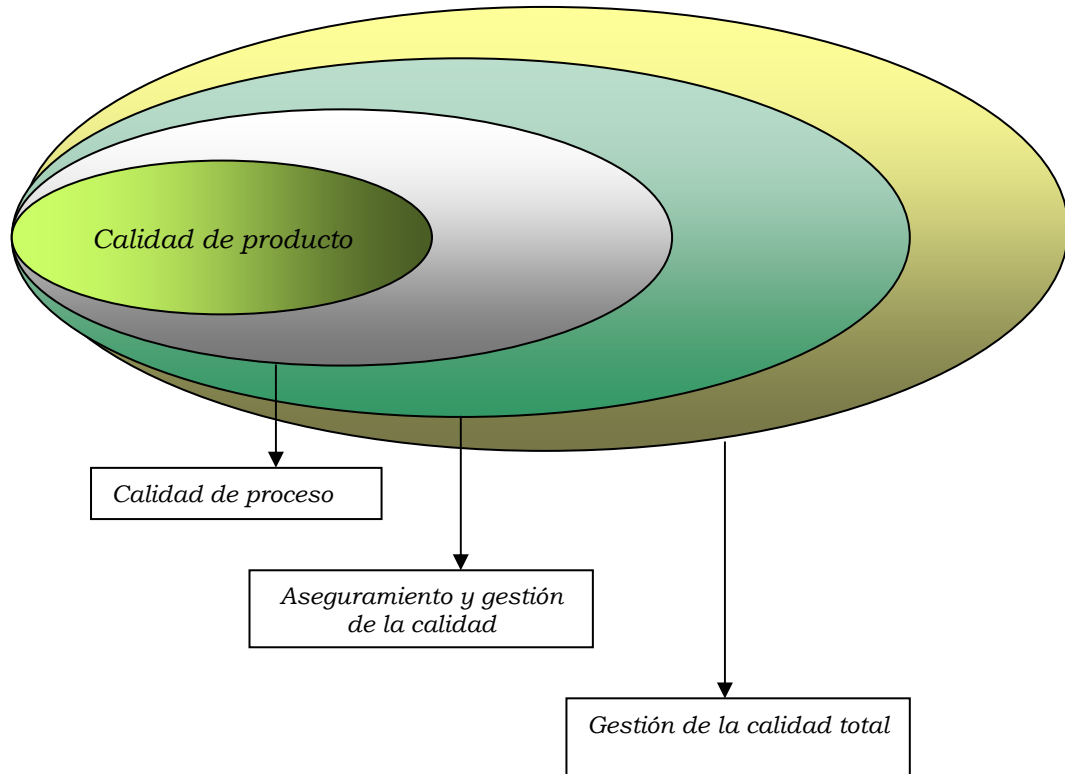


La evolución del concepto de calidad

El concepto “calidad” ha evolucionado a lo largo del tiempo significativamente. En el siguiente gráfico se muestra dicha evolución, desde la “calidad de producto” hasta la “gestión de la calidad total”.

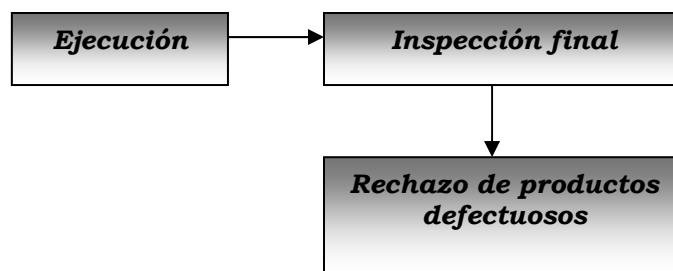
Como puede observarse el concepto de calidad es cada vez más amplio y engloba, a su vez, el concepto anterior.





1 La calidad del producto

Este concepto está basado en la inspección, siguiendo el siguiente esquema:



El objetivo del control de calidad es asegurar que no se entregan productos ni servicios defectuosos a los clientes. La **calidad sólo depende del producto** y el control de la calidad sólo se realiza al final, sin tener en cuenta cómo influye en esta calidad el proceso del que es resultado el producto o servicio.

En un pequeño comercio el ejemplo podría ser no controlar la mercancía en el almacén periódicamente, realizando una inspección de la misma cuando se va a colocar en la sala de ventas. Con este mecanismo, los problemas sólo se detectan al final, de manera que toda la mercancía podría haberse deteriorado antes de que se pudiera impedir.



Los productos y servicios son el resultado de los procesos y actividades.

2 *Calidad del proceso*

Esta es la base de todo sistema de calidad. La **calidad depende del proceso** y siguiendo el ejemplo anterior, del proceso de almacenamiento. Este mecanismo consistiría en llevar a cabo varias inspecciones de la mercancía durante el almacenamiento y antes de su colocación en la sala de ventas. En este caso, se podrían detectar una posible alteración de la mercancía antes de que afectara a una cantidad importante de la misma.

Pero si el deterioro de la mercancía se debiera, por ejemplo, a que el equipo de refrigeración en el almacenamiento no está bien calibrado (este es otro proceso, aunque muy relacionado) y no enfría suficientemente, no se evitaría el problema.





Los procesos y actividades de la empresa están relacionados.

3 *El aseguramiento y la gestión de la calidad*

Este enfoque tiene en cuenta todos los procesos y actividades de la empresa que tienen que ver con la entrega un producto o servicio adecuado a las necesidades del cliente. Este mecanismo implica la documentación de los procesos de la empresa, asignación de responsables y de recursos, para garantizar que estos se realizan siempre y siempre de la misma manera, de modo que se puede **asegurar** una calidad al cliente.

En un pequeño comercio pueden existir multitud de procesos y actividades. Algunos de estos procesos son:


- La compra de mercancía,
- La prestación del servicio de venta al cliente,
- El almacenamiento y manipulación de la mercancía,
- Prestación de servicios adicionales: Instalación de artículos, entrega a domicilio, arreglo de artículos
- Diseño de proyectos
- Cobro a clientes, pago a proveedores, gestión de la tesorería

Cuando se establecen acciones para la mejora continua de los procesos: se recogen datos de los procesos, se revisan dichos datos y se establecen acciones para que sean más eficaces, entonces se **gestiona** la calidad, se mejora continuamente.



En el ejemplo que estamos utilizando, el comercio documenta cómo realiza sus compras, la venta a los clientes, la manipulación y almacenamiento de los productos, etc. Controla que las actividades se llevan a cabo tal y como está descrito y que está asegurada continuamente la calidad de los productos.


Por último, existen normas internacionales, como la Norma UNE-EN-ISO 9001, que sirven de garante de la calidad en una empresa y cuyo cumplimiento puede ser certificado y está asociado al uso de una Marca de Calidad.

 *Planificar, ejecutar y revisar, son los pasos previos para lograr la mejora continua.*

4 *La calidad total*

Este es el enfoque más amplio del término calidad. En él se involucra a toda la empresa mediante un “cambio en la cultura” de las personas. También es llamado TQM, GCT. Los principios de la calidad total son:

- Lograr que los clientes estén satisfechos,
- La dirección está implicada en que se consiga la calidad total,
- Todo el personal participa y coopera,
- Existe una mejora continua y una innovación en la empresa,
- Existe formación permanente.

 *La calidad de los productos y servicios de la empresa es responsabilidad de TODOS.*



La calidad, hoy

Aunque todo el mundo tiene una idea de lo que significa “Calidad” el término no resulta fácil de definir.

Procedente del latín "qualitas", el término ha sido definido en multitud de ocasiones con muy distintas acepciones. La Real Academia Española define calidad como "La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". La Organización Internacional de **N**ormalización (ISO) define calidad como el “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

En la bibliografía tradicional se pueden encontrar otras muchas definiciones del término. J. M. Juran, uno de los expertos de más importancia en materia de calidad, la define como el “Cumplimiento de un objetivo”. Otra definición, desarrollada por Ralph Barra, que podría estar más relacionada con el sector del pequeño comercio es “Dar al cliente lo que quiere, sea un producto o servicio, correctamente desde la primera vez”. Lo que ningún experto pone en duda con respecto a la calidad, es que está estrechamente ligada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Los clientes del pequeño comercio no conocerán la mayoría de las definiciones anteriores. Ellos utilizan el término “*calidad*” acompañada de adjetivos tales como buena, mala, pobre o excelente.

Pero al margen de que su cliente conozca o no las distintas acepciones, es capaz de reconocer un producto o servicio de calidad. En el caso concreto de prestar un servicio como en el pequeño comercio, la calidad la calidad



está muy relacionada con lo que el cliente espera encontrar cuando entra en un establecimiento (sus **expectativas**) y con lo que recibe dentro del mismo (sus **percepciones**).

La calidad en las empresas de servicios

A diferencia de las empresas de servicio, la calidad en las empresas industriales está relacionada con el control de calidad de los productos fabricados con anterioridad a la entrega de los mismos. Cualquier producto defectuoso puede detectarse y repararse o sustituirse antes de entregarlo al cliente.

Establecer principios y prácticas de control de calidad para los servicios es, sin embargo, muy complejo. Algunas de las razones son

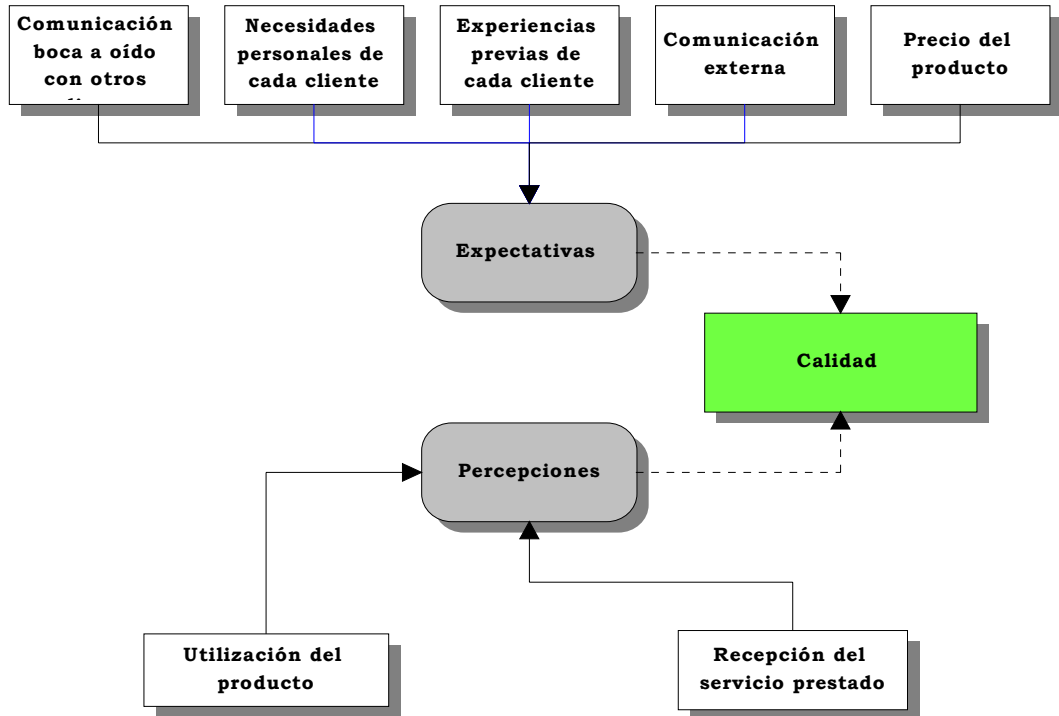
- En una empresa industrial se puede asegurar el cumplimiento de unos requisitos “conocidos” y “medibles”. Sin embargo, la prestación de un servicio varía de una empresa a otra, de una persona a otra y de un día a otro, resultando muy difícil estandarizar.
- Los servicios son el resultado de las relaciones con los clientes. Cada cliente es diferente y los criterios que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios es subjetivo y muy complejo.
- Por último, los servicios no pueden ser comprobados para asegurar su calidad con anterioridad a la entrega de los mismos a los clientes, sino que son evaluados a medida que son experimentados por los clientes.



Los especialistas en la materia han determinado que las expectativas y percepciones de los clientes determinan la calidad de los servicios, o lo que es lo mismo:

R “La calidad de servicio es el grado en que un cliente percibe que el producto o servicio satisface sus expectativas”

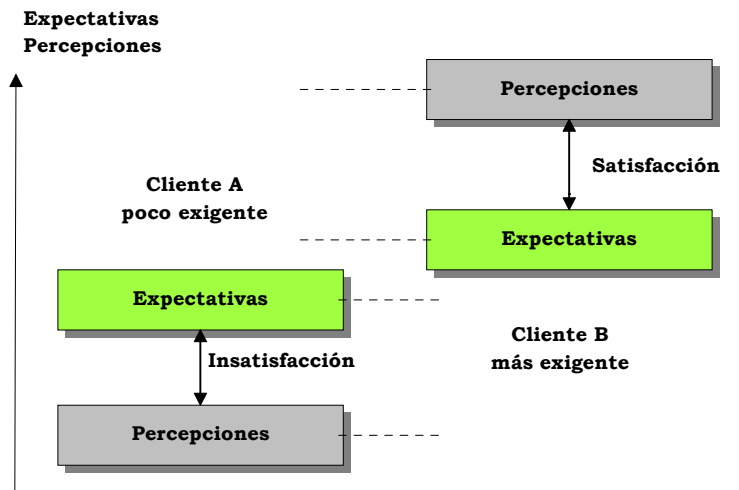
Tener claro de qué dependen las expectativas y las percepciones de los clientes es difícil ya porque cada cliente tiene las suyas propias y éstas varían dependiendo de muchos factores. A continuación se muestran, a modo de esquema, algunos de los factores que influyen en las expectativas y percepciones de sus clientes:



De forma global, un cliente decidirá que un servicio “es de calidad” cuando perciba que este servicio supera sus expectativas.

Considere que, cuanto más altas sean las expectativas de sus clientes, mayores serán sus exigencias, lo que debería obligarle a usted a aumentar el nivel de calidad en su establecimiento. No alcanzar las expectativas de su cliente significa un cliente insatisfecho y probablemente más receptivo a su competencia.

En el siguiente esquema se describen, con más detalle, estos conceptos.



Imagine que va a un restaurante de tres tenedores. Probablemente usted tendrá unas expectativas muy superiores a las que tendría si fuera a un restaurante de un tenedor. Pero si en el restaurante de un tenedor es atendido amablemente y la relación calidad precio es buena podría estar



más satisfecho que en el restaurante de tres tenedores, en el que el camarero haya sido poco amable. Este hecho podría ser incluso un motivo para no volver a dicho restaurante.

La calidad en el Pequeño Comercio

Un pequeño comercio es también una empresa de servicios si consideramos que su actividad es la venta (como servicio principal) y otros servicios adicionales, como p.e. el arreglo de artículos.

En el pequeño comercio se encuentran muchos ejemplos de calidad del servicio. Envoltorios de regalos innovadores y sofisticados pueden aportar mucho valor a una compra. En la compra de ropa, por ejemplo, informar detalladamente del tejido, dar consejos de uso y precauciones basadas en las experiencias propias y de otros clientes, puede ser también un buen ejemplo de calidad de servicio. Por último, en una tienda de alimentación tradicional puede aportar valor a la compra, el hecho de dar ideas para cocinar un determinado producto e, incluso, si se anima, elaborar o recopilar sencillas recetas que ofrecer a sus clientes.

Ejemplos de no calidad en el servicio prestado pueden ser no informar previamente a los clientes de que no se puede pagar con tarjeta, no marcar los precios de los productos, o no estar accesible a las posibles necesidades de los clientes. Estos hechos pueden ser motivo de la insatisfacción de los clientes.

La calidad del servicio, en definitiva, abarca desde que el cliente observa la publicidad del establecimiento o el escaparate, hasta que compra. Durante todo el proceso debemos ofrecer una calidad de servicio, cuidando todos



los aspectos de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de sus clientes. Recuerde esta frase de James Gulliver (1988):



“Para vender al detalle hay que ser detallista”

En opinión de los expertos existen diez criterios que los clientes usan para juzgar la calidad de servicio, sobre los que los clientes tienen unas expectativas y percepciones. Estos criterios se denominan “Dimensiones o atributos de la calidad del servicio”:

Elementos tangibles	Credibilidad
Fiabilidad	Seguridad
Capacidad de respuesta	Accesibilidad
Profesionalidad	Comunicación
Cortesía	Comprensión del cliente

(Zeithaml V., Parasuraman A. Y Berry L.L. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Díaz de Santos Ed. 1993)

El grado en el que se satisfagan e incluso superen sus expectativas con respecto a estos conceptos influirá significativamente en su decisión de compra. Trate, en la medida de lo posible, de satisfacer e incluso superar sus expectativas con respecto a cada uno de ellos.

Un aspecto que muestra la importancia de la calidad del servicio es los **costes de la no calidad**. Saber lo que le cuesta un cliente insatisfecho o la



cantidad de dinero que se puede estar perdiendo por una mala calidad del servicio son aspectos clave.

A continuación se proporcionan algunos datos, basados en bibliografía.

- ➔ El **96%** de los clientes insatisfechos no se quejan, simplemente se van y nunca vuelven.
- ➔ Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a **3 o menos** personas.
- ➔ Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a **9 o más personas**, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación.
- ➔ Cuesta **5 veces más** conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente habitual. Porque venderle a un desconocido implica publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc.
- ➔ El **cliente tiene un valor de por vida**, que es todo lo que el cliente puede consumir de lo que nosotros vendemos durante toda la vida. Perder una venta es insignificante comparado con perder un cliente.

Con los datos anteriores podríamos establecer los siguientes cálculos.

- ➔ **1 cliente** insatisfecho con nuestro servicio, que se quejó, **significa entonces 20 clientes insatisfechos** con nuestro servicio que no se quejaron.
- ➔ 20 clientes insatisfechos X 9 personas a las que se lo contaron, significa **180 personas influenciadas** y potencialmente insatisfechas con nuestro servicio.
- ➔



180 personas X 5 veces el costo del producto, significa que hemos podido perder en ventas hasta 900 veces el costo del producto (imagínese si el primer cliente insatisfecho hubiera comprado 2, 3 o 4 artículos diferentes en su comercio).



180 personas X valor de por vida de cada cliente insatisfecho que se planteará comprar en mi comercio, significa: **¡¡MUCHO DINERO PERDIDO!!**

(Tigani, Daniel. Excelencia de servicio. Una demanda impostergable de la globalización. Mayo 2001)

Cómo conclusión a las afirmaciones anteriores, está claro que no puede permitirse el lujo de perder a uno sólo de sus clientes.



Los Sistemas de Gestión de la calidad

La especificación técnica de servicio para el pequeño comercio de AENOR.

Esta especificación técnica se ha desarrollado pensando en los aspectos básicos de la calidad de un servicio orientando el enfoque al pequeño comercio.

La especificación establece los requisitos de un servicio de calidad en el pequeño comercio, agrupados en tres bloques: servicio, elementos tangibles y personal. A continuación, se establece el detalle de cada uno de los bloques de la especificación.

BLOQUE DE SERVICIO

Cortesía	Amabilidad, afecto, atención y respeto con el cliente.
Credibilidad	Honradez, veracidad y sinceridad con el cliente.
Capacidad de respuesta	Respuesta ágil, eficacia y resolución de problemas del cliente.
Comprensión del cliente	Conocimiento en profundidad del cliente y de sus necesidades.
Fiabilidad	Sin errores, sin equivocaciones en el servicio prestado al cliente.
Comunicación	Información recibida del cliente e información suministrada al cliente.
Seguridad	Inexistencia de riesgos para el cliente y sus bienes.
Accesibilidad	Facilidad para contactar con los empleados y para localizar artículos en el establecimiento.



BLOQUE DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES

Incluye los requisitos aplicables a todos los elementos tangibles que intervienen en la prestación del servicio, desde las instalaciones de la tienda hasta el producto suministrado al cliente.

Instalaciones	Dependencias del comercio necesarias para llevar a cabo la actividad de venta.
Mobiliario	Conjunto de muebles necesarios para llevar a cabo la actividad de venta.
Equipos	Conjunto de elementos técnicos necesarios para llevar a cabo la actividad de venta.
Material de servicio	Conjunto de materiales de envoltorio y documentos de compra necesarios para llevar a cabo la actividad de venta.
Productos	Conjunto de artículos ofertados en el establecimiento.

BLOQUE DEL PERSONAL

Incluye todos los aspectos relacionados con el personal que trabaja en el pequeño comercio:

Imagen	Aspecto y apariencia del personal.
Competencia profesional	Destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad de ventas.

El cumplimiento de la especificación en el establecimiento puede ser certificado por AENOR y asociado al uso de la Marca de Calidad “Marca AENOR de Calidad de Servicio para Pequeño Comercio”. Actualmente, muchos comercios españoles gozan ya del reconocimiento de un servicio de calidad mediante este distintivo.



Norma UNE-EN-ISO 9001:2000-Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

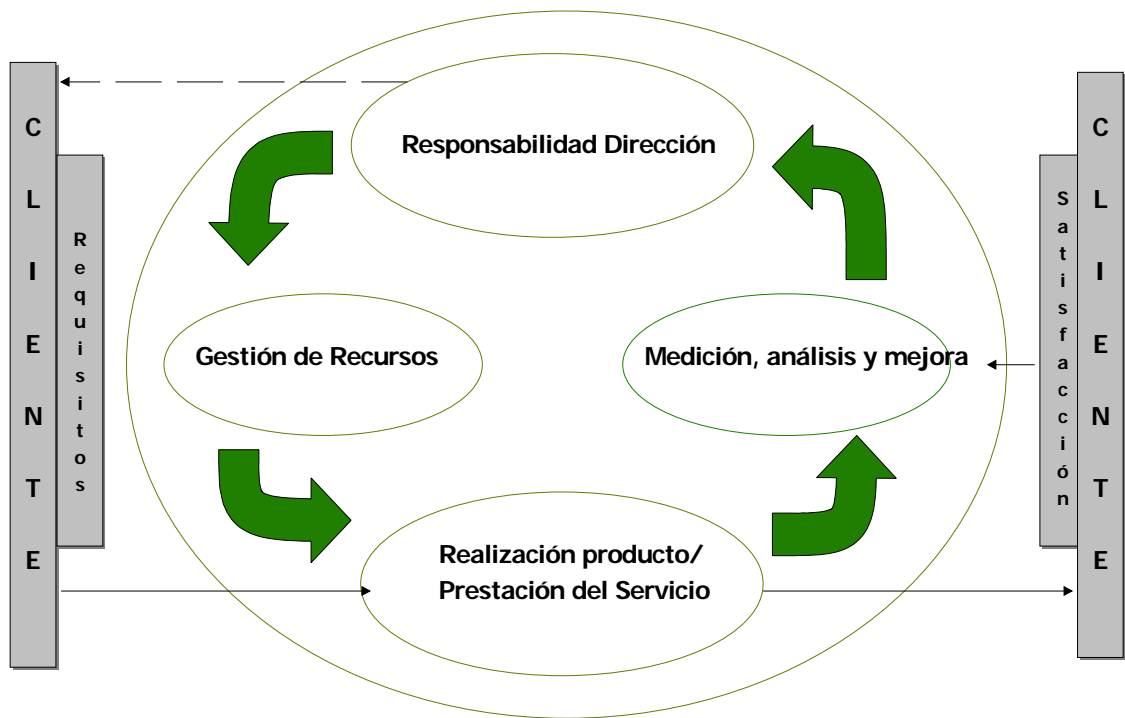
Esta norma ha sido elaborada por la Organización Internacional de Normalización. Tiene carácter internacional y cuenta con un reconocimiento en el ámbito mundial. La Norma puede ser implantada en una empresa de cualquier sector de actividad y dimensión, incluido el Pequeño Comercio, aunque en la actualidad el número de pequeños comercios certificados en España es muy bajo.

La norma, que se revisa cada cuatro años, establece los requisitos para un Sistema de Calidad y pretende conseguir la satisfacción de los clientes, a través de la normalización y mejora de los procesos de la empresa que tienen incidencia en la calidad del producto o servicio suministrado.

Existen dos normas relacionadas con ésta, son la Norma *UNE-EN-ISO 9000:2000. Fundamentos y Vocabulario*, que define los términos empleados en la Norma ISO 9001:2000 y la Norma *UNE-EN-ISO 9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño*.

A continuación se muestran la estructura de la Norma ISO 9001:2000 *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*.





Estructura de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Responsabilidades de la Dirección

La esencia de este bloque es que el liderazgo, el compromiso y la participación de la Dirección de la empresa son esenciales en el mantenimiento del sistema de calidad.

Algunas de las acciones que la dirección debe llevar a cabo son establecer la política de calidad de la empresa, documentar el sistema, definir las responsabilidades en el sistema de calidad de cada una de las empresas, la revisión del sistema, etc.

➔ *El Sistema de Calidad debe estar liderado por la Dirección.*



Gestión de los recursos

Para que el sistema de calidad se implante y sea eficaz, requiere de una serie de recursos. Estos recursos engloban:

Recursos humanos. El personal de la empresa que tenga responsabilidad en la calidad del producto o servicio debe ser competente en el trabajo que desempeña. La empresa debe asignar los recursos adecuados para asegurarlo.

Infraestructura. Deben existir elementos de la infraestructura, tales como servicios, espacios de trabajo, equipos para los procesos, etc. suficientes y en las condiciones adecuadas para que el sistema de calidad esté adecuadamente implantado.

Ambiente de trabajo. Las condiciones ambientales, la ergonomía del puesto de trabajo, la limpieza e higiene y, en definitiva, todos los elementos que conforman el ambiente deben ser adecuados para que el trabajo se desarrolle adecuadamente.



Deben asignarse los recursos necesarios para que el Sistema de Calidad se implante adecuadamente y sea eficaz.

Realización del producto

Este bloque incluye todas las actividades, procesos, etc. necesarios para que la empresa elabore un producto o preste un servicio:

Planificación. Algunas actividades es necesario planificarlas cuando, por ejemplo, son complejas o se van a desarrollar a largo plazo. Los planes contienen, esencialmente, la lista de los pasos necesarios para realizar la actividad o el proceso y la fecha de realización de cada paso.



Según la Norma ISO 9001:2000 hay aspectos que deben ser planificados, pero la empresa deberá planificar adicionalmente todos aquellos que sean necesarios para asegurar la correcta implantación del sistema de calidad.

Procesos relacionados con el cliente. Algunos de los aspectos que se incluyen son establecer los requisitos del cliente en relación con el producto o servicio. Conocer los requisitos legales, establecer claramente las condiciones contractuales con el cliente y estar seguros de que la empresa puede hacer frente a dichas condiciones.

Diseño y Desarrollo. Algunos de los aspectos que se incluyen son la planificación adecuada del diseño. Tener en cuenta toda la información necesaria: los requisitos del cliente, legislación, etc. necesarios para realizar el diseño. Verificar, revisar y validar adecuadamente el diseño para asegurar que responde a las necesidades del cliente y es funcional, en su caso.

Compras (a proveedores y servicios subcontractados). Es necesario establecer los requisitos de las compras realizadas y de los servicios subcontractados por escrito. Además, la empresa debe evaluar a los proveedores y subcontractistas acerca de su capacidad para suministrar productos y servicios adecuados.

Producción y prestación del servicio. Este apartado incluye aspectos relacionados con el control de las actividades, la correcta identificación y la trazabilidad de los productos y servicios y el control adecuado de los equipos con los que se realizan mediciones.



Las actividades y los procesos de la empresa deben llevarse a cabo en condiciones controladas.



Medición, análisis y mejora

Este bloque incluye todas las actividades, procesos, etc. necesarios para revisar el sistema de calidad y mejorarlo continuamente:

Satisfacción del cliente. La empresa debe contar con mecanismos para conocer el grado de satisfacción del cliente con el producto o servicio.

Auditoria interna. Se debe comprobar periódicamente la implantación y la eficacia del sistema de calidad mediante los mecanismos adecuados.

Seguimiento y medición de los procesos. Hay que establecer mecanismos para comprobar que los procesos son eficaces, esto es, que cumplen con sus objetivos.

Seguimiento y medición del producto. Hay que establecer mecanismos para comprobar que el producto o servicio es correcto.

Análisis de los datos. La empresa debe recabar los datos adecuados del sistema que muestren el grado de implantación y eficacia del sistema de calidad.

Mejora. La empresa debe mejorar continuamente su sistema de calidad, estableciendo aquellas acciones necesarias para evitar tanto sus problemas reales (acciones correctivas) como incidencias potenciales que tengan riesgo que ocurrir en la empresa (acciones preventivas).



El Sistema de Calidad debe revisarse y mejorarse continuamente.



Apartado 7

LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE



Introducción al medio ambiente

Este apartado del manual pretende introducir los aspectos, conceptos y, en definitiva, sentar las bases para comprender el enfoque que tienen los actuales sistemas de gestión medioambiental.

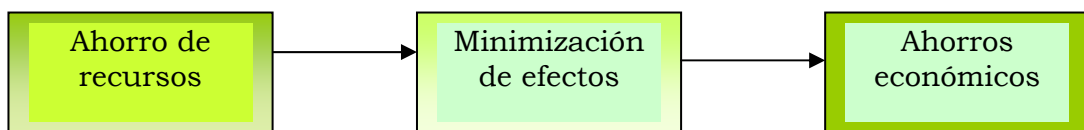
Conviene saber que en la naturaleza existen recursos renovables y no renovables. Estos conceptos son también fundamentales en los sistemas de gestión medioambiental.

Se entiende por **recursos renovables** aquellos “recursos que se encuentran en la naturaleza y que se regeneran continuamente o no sufren desgaste”. Algunos ejemplos de recursos renovables son el agua, la energía solar o la energía eólica.



Los **recursos no renovables** son aquellos “recursos que se encuentran también en la naturaleza pero cuya vida es finita, bien porque su cuantía sea limitada, bien porque la velocidad de su uso supera a la velocidad de regeneración o renovación en la naturaleza”. Algunos ejemplos de recursos no renovables en la naturaleza son los combustibles fósiles, o los minerales.

En definitiva, el respeto al medio ambiente debe materializarse mediante una política dirigida al ahorro de los recursos, ya que esta actuación supone por si misma una protección del medio ambiente como se describe en el siguiente esquema.

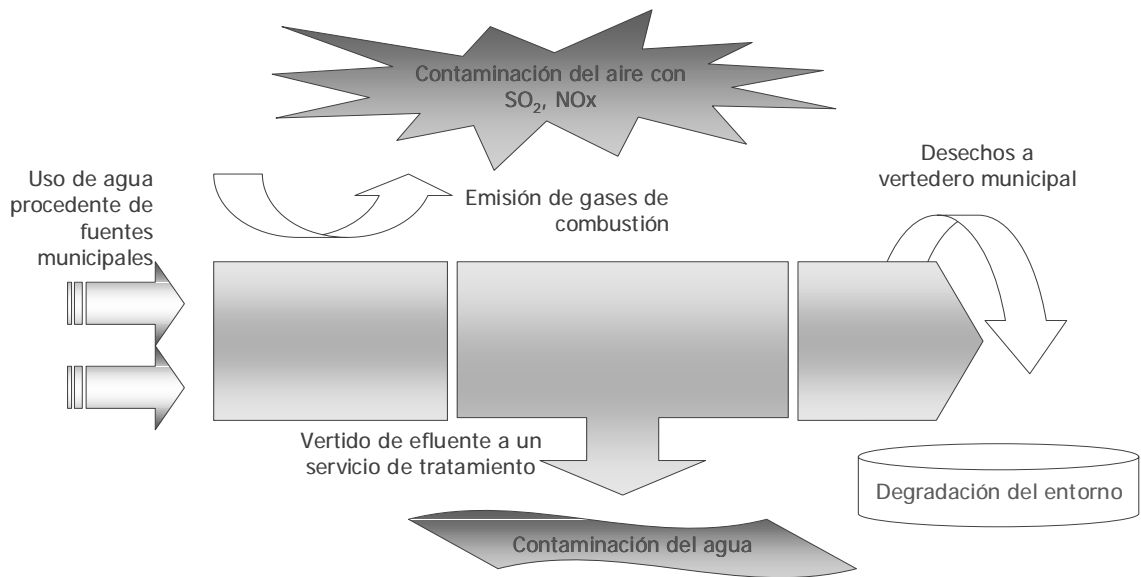


Aspectos e impactos medioambientales

La definición de **aspecto medioambiental** es “Aspecto de las actividades, productos o servicios de una empresa que puede interactuar con el medio ambiente”.

Algunos ejemplos de aspectos medioambientales son el uso del agua; la emisión de gases de combustión de calderas; vertido de efluentes; eliminación de desechos al vertedero, etc.





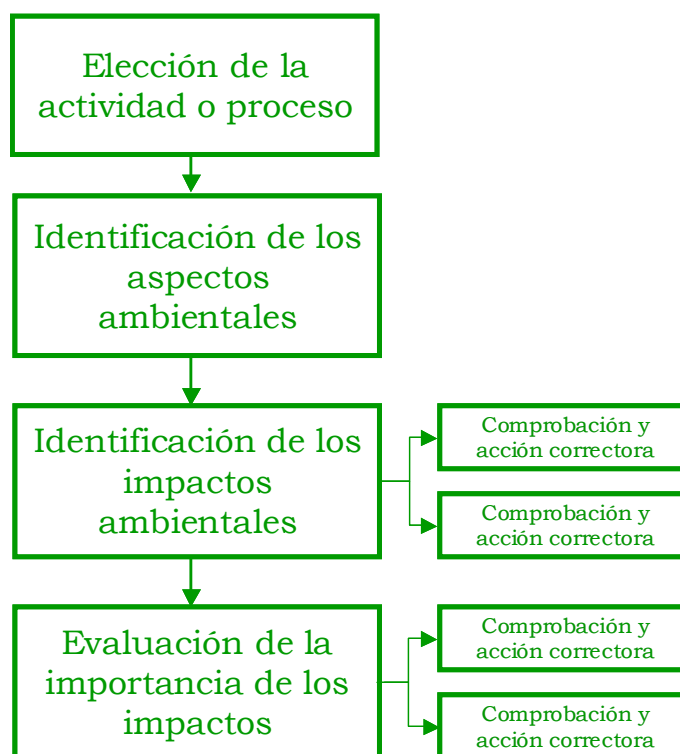
Aspectos e impactos medioambientales

Un **impacto medioambiental** es “Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante de las actividades, productos y servicios de la empresa”.

Algunos ejemplos de impactos medioambientales son la reducción de recursos naturales no renovables; contaminación del aire; riesgo de vertido con consecuencias dañinas para la salud de las personas y el medio o la degradación del entorno.

Para una correcta gestión medioambiental, la empresa debería identificar los aspectos medioambientales para controlar adecuadamente aquellos aspectos sobre los que se pudiera influir y además determinar cuáles de estos aspectos pueden tener impactos significativos en el medio ambiente.





La empresa debe identificar los impactos medioambientales tanto reales como potenciales y la importancia de dichos impactos, tanto en gravedad como en frecuencia.

El respeto al medio ambiente en el pequeño comercio

En este apartado se incluyen buenas prácticas medioambientales de sencilla implantación en los comercios, pero de gran importancia para lograr el consumo responsable en los establecimientos, como base esencial del desarrollo sostenible.



Las prácticas medioambientales se han agrupado en cuatro bloques:

- Compras responsables
- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Minimización y reciclaje de residuos

Las compras responsables en el Pequeño Comercio

Establezca criterios medioambientales en las compras que realice para consumo propio del establecimiento. Aunque no existe un catálogo normalizado de compra “verde”, a continuación se dan algunos criterios.

Criterios	Productos
Productos con certificación ecológica	Alimentos y bebidas procedentes de la agricultura ecológica, madera FSC
Productos de comercio justo	Café, chocolate, cacao, frutos secos y productos certificados
Productos que ahorren recursos (agua, energía)	Perlizadores, bombillas de bajo consumo
Productos con bajo contenido o ausencia de sustancias tóxicas	Pinturas naturales, productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente
Productos que reducen residuos	Productos poco envasados, productos recargables (cartuchos de impresora, bolígrafos, etc.)
Productos de materiales fácilmente reciclables	Productos envasados en vidrio o cartón
Productos reciclados	Papel reciclado
Productos reutilizables	Muebles de 2ª mano



Antes de comprar un producto, pregúntese si realmente es necesario o puede prescindir de él. En cualquier caso, siempre es conveniente que analice la información facilitada por los fabricantes o distribuidores, mediante las etiquetas y logotipos e informe a los proveedores de su interés por el medio ambiente, pidiéndoles productos respetuosos con el medio ambiente.

A continuación, se presentan las principales **recomendaciones** medioambientales a tener en cuenta en un pequeño comercio para conseguir reducir el impacto ambiental.

Productos de Limpieza



Mire bien las **etiquetas** antes de comprar un artículo. Son potencialmente peligrosos aquellos que muestran en su etiqueta un símbolo de color naranja, con los siguientes epígrafes: «explosivo», «comburente», «inflamable», «irritante», «nocivo», «tóxico», «carcinógeno», «corrosivo», «infeccioso», «tóxico para la reproducción», «mutagénico» o «peligroso para el medio ambiente»

Reduzca el **uso** de productos peligrosos en la limpieza de su establecimiento

Utilice **alternativas** a los productos habituales de limpieza: existe un remedio casero para cada tipo de mancha

Utilice productos de limpieza **ecológicos**



Productos de aseo personal



Utilice jabones de manos **naturales**. Los puede adquirir en herboristerías y tiendas especializadas

Muebles y otros productos de madera



Antes de comprar un producto derivado de la madera, muéstrese interesado por la **procedencia** (país de origen) y la gestión forestal que allí se realiza

Compre productos derivados de la madera (muebles, parquets, puertas) con el logotipo del **FSC**. Este distintivo garantiza que la madera utilizada procede de montes en los que la gestión forestal tiene en cuenta criterios ecológicos, sociales y económicos.

Compre muebles de **segunda mano**

Pinturas y barnices



Trate de utilizar **remedios naturales**, tales como cítricos en lugar de aguarrás, pinturas al latex en lugar de pinturas plásticas, o barnices a base de aceite de linaza y pigmentos de color

Utilice **pinturas ecológicas**, libre de disolventes y de sustancias contaminantes.



Recicle las pinturas que le sobren

Material de oficina



Reduzca el **consumo** de papel en el establecimiento

Utilice papel 100% **reciclado** post-consumo y totalmente libre de cloro tanto en tus consumos de papel de escritura, en cuadernos, en el papel higiénico, etc.

A la hora de **elegir** clasificadores y archivadores tenga en cuenta los materiales con los que están fabricados

Elija material de escritura más **respetuoso** con el medio ambiente

Prime en su elección los materiales **recargables o reutilizables**

Prime en su elección los aparatos más **eficientes**

El consumo de agua en el pequeño comercio

Aunque el consumo de agua en un pequeño comercio no sea, en la mayoría de los casos, muy significativo, se pueden establecer sencillas prácticas enfocadas a reducir el consumo de agua en el establecimiento comercial.

Instalación sanitaria



➔ Mida el consumo actual de agua en su establecimiento para tratar de **reducirlo**

Siga la evolución del consumo de agua

Chequee la instalación consumidora de agua. El grado de mantenimiento de la instalación, la existencia de contadores y el correcto funcionamiento de los mismos.

Elija e instale en su establecimiento elementos de fontanería **eficientes**, tales como Aireadores/perlizadores para los grifos de servicios y cocina, Cabezales de ducha ahorradores, Mecanismos de doble descarga, reductores de caudal de los grifos, etc. para reducir el consumo de agua

Electrodomésticos

➔ En el caso de disponer de algún electrodoméstico para uso particular en el establecimiento, elija los electrodomésticos más **eficientes**, que consuman menos agua y/o dispongan de sistemas de ahorro de energía. Un ejemplo aquellas lavadoras y lavavajillas que pueden utilizarse con la mitad de la carga prevista y con el consiguiente ahorro de agua y energía

Refrigeración y calefacción

➔ Elija el aparato de aire acondicionado con **enfriamiento por aire**

Chequee la caldera y aisle las tuberías de distribución



Establezca un **programa de mantenimiento** de las torres de refrigeración

Cambie los aparatos refrigerados sin recirculación del agua por aparatos refrigerados con **recirculación**

El consumo de energía en el pequeño comercio

En este apartado se establecen sencillas prácticas enfocadas a reducir el consumo de energía en el establecimiento comercial.

Seguimiento del consumo de energía e iluminación



Conozca los consumos energéticos del establecimiento en un año, para identificar los conceptos de mayor consumo y por consiguiente, aquellos que ofrecen mayor posibilidad de ahorro. Puede utilizar la tabla que se muestra a continuación.

Mes	Consumo energético					
	Electricidad (Kw/h)	Gas (M ³)	Gasoil (litros)	Carbón (Kg)	Butano o propano (litros)	Leña (Kg)
Enero						
Febrero						
Marzo						
Abril						
Marzo						
Abril						
Mayo						
Junio						
Julio						
Agosto						
Septiembre						
Octubre						
Noviembre						
Diciembre						

Tabla de Registro y seguimiento de consumo energía



Registre y observe los resultados de la tabla anterior para fijar prioridades y objetivos de **minimización** de los consumos y establezca las medidas que se establecerán para llevarlos a cabo.

Recuerde la importancia del **apagado** de luces.

Controle que cada zona tenga una iluminación de acuerdo con sus necesidades.

Sustituya las bombillas «normales» por otras de **bajo consumo**

Si tiene instalados **tubos fluorescentes** continúe utilizándolos, consumen mucho menos que las bombillas incandescentes.

Estudie la posibilidad de instalar un sistema de control y **regulación** de la luz.

Calefacción y aire acondicionado



Realice un **seguimiento** de los consumos energéticos.

Anime al personal laboral a adoptar hábitos para reducir el derroche de energía.

Instale un **termostato** en la calefacción y régúlelo para una temperatura de no más de 20° C en invierno.

Aísle correctamente el establecimiento.

En verano, fije una temperatura de confort alrededor de 25°C e instala elementos de control (termostatos) para regular el sistema de aire acondicionado de acuerdo con esta temperatura.



Limpie y revise periódicamente el sistema de aire acondicionado.

Elija modelos de aire acondicionado más **eficientes**.

Electrodomésticos



A la hora de elegir un electrodoméstico, elija el más **eficiente**

Tenga en cuenta el gasto de los electrodomésticos «**en reposo**». Muchos electrodomésticos siguen consumiendo energía mientras están apagados. Son aquellos que tienen un piloto encendido en posición de reposo o stand by a la espera de que alguien accione el mando a distancia, o los que funcionan con corriente continua e incorporan un transformador que permanece siempre encendido (radiocasetes, minicadenas, etc.)

Equipos de oficina



Utilice **salvapantallas** que ahorren energía en los ordenadores.

Compre ordenadores que estén dotados de **sistemas de ahorro** de energía.

Al comprar una impresora nueva, elija la que tenga el modo «ahorro de energía».

Si su fotocopiadora dispone de modo de ahorro de energía (Energy Star o similar) configúrela.



Minimización y reciclaje de residuos

En este apartado se establecen sencillas prácticas enfocadas a minimizar y reciclar los residuos generados en el establecimiento comercial.

Acciones generales de minimización de residuos

- ➔ Conozca las cantidades y tipos de los residuos que genera. Esto puede hacerlo cuantificando los residuos durante una semana, para ello, puede habilitar un espacio como centro de separación y pesaje de los residuos.

	Kg de residuos					
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Papel						
Vidrio						
Plásticos						
Bricks						
Latas						
Orgánicos						
Otros						

Tabla de Registro y seguimiento de generación de residuos

Registre y observe los resultados de la tabla anterior para identificar las diferentes opciones de **minimización** de las cantidades de todas las fracciones de los residuos y de las medidas que se establecerán para poner en marcha las opciones escogidas

Incluya una cláusula de minimización en documentos de compra de sus proveedores



Realice una **gestión adecuada** de los almacenes de productos, llevando al día un inventario de los productos, que reducirá o evitará la compra de productos poco útiles y la acumulación de productos caducados

Al introducir un nuevo proceso, equipo, producto o instalación en el establecimiento tenga en cuenta, entre las diferentes alternativas, el tipo y cantidad de residuos que puede generar para elegir el que **menos residuos** genere

Vidrio



Utilice envases **retornables**.

Recicle sus envases de vidrio.

Informe al personal laboral sobre qué tipo de envases se deben depositar en el contenedor verde:

Vidrio reciclable: Envases de vidrio de cualquier color y tamaño, ejemplo azul, verde, café, cristalino o transparente. De cualquier tamaño desde garrafones o grandes frascos de mayonesa, aceitunas o cerezas, envases de refrescos, cervezas, vino, licores, etc.

No depositar: Ningún foco o lámpara, cristales, bombillas, envases de pintura o disolventes, envases rotos que pueden lastimar a quien lo maneje y tapas del envase

Cómo depositar el vidrio: Quitar la tapa del envase escurridos, aunque no es necesario lavarlos



Papel y cartón



Reduzca el consumo de productos de papel:

Utilice materiales **lavables o reutilizables**

Evite los envases y embalajes innecesarios

Apúntese en la denominada «**Lista Robinsón**», para que no le envíen publicidad por correo, escribiendo a la Federación de Comercio Electrónico y Marketing Directo (FECEMD)

Implante un **sistema de recogida** de los residuos de papel, mediante contenedores, por ejemplo

Informe al personal de la recogida selectiva del papel, teniendo en cuenta que:

El papel reciclable procede de papel de impresión y escritura, papel continuo, sobres, listados de ordenador, guías telefónicas, catálogos, folletos, periódicos, revistas, libros, carpetas, cartulina. Publicidad, envases y embalajes de papel y cartón.

El papel no reciclable procede de papel de autocopiado, papel térmico para fax, etiquetas adhesivas, cartones de bebidas, papel encerado o parafinado y papel higiénico y sanitario

Asegure un sistema de recogida selectiva externa del papel y cartón, ya sea a través de una empresa recuperadora o depositándolos en los contenedores instalados por los ayuntamientos en las calles.



Envases: Latas, bricks y plásticos y otros residuos



Reduzca el consumo envases y otros residuos no considerados envases por la legislación aplicable, como sobre, maletas, encendedores, billeteros, etc.:

- Evite el uso de productos de usar y tirar
- Compre productos a granel
- Evite los envases de tetra-brik, ya que requieren un proceso de reciclaje muy complejo y costoso
- Consuma productos envasados de mayor capacidad
- Utilice bolsas de basura compostables. Son biodegradables

Recicle sus envases de plástico

Informe al personal laboral sobre qué tipo de envases se deben depositar en los contenedores amarillos, teniendo en cuenta que:

Son envases reciclables: envases y bolsas de plástico, polietileno de alta y baja densidad (PEAD y PEBD), polietilentereftalato (PET), cloruro de polivinilo (PVC), polipropileno (PP), poliestireno (PS), latas (hierro y aluminio) y otros envases férricos, bricks, bandejas de polispán, papel de aluminio.

Son envases no reciclables: envases de productos peligrosos



Residuos peligrosos



Reduzca el consumo de pilas y baterías.

Deposite las pilas que consuma en contenedores adecuados, que puede encontrar en la calle, en comercios, en centros públicos y en las sedes de las administraciones públicas.

Los **tubos fluorescentes** son también residuos tóxicos y peligrosos. Si los utiliza, como le recomendábamos en el apartado anterior, deposítelos una vez desechados en los correspondientes puntos verdes.

Evite o reduzca, en la medida de lo posible, el consumo de los siguientes residuos peligrosos en el establecimiento comercial:

Productos farmacéuticos o veterinarios

Plaguicidas

Disolventes, tintes, colorantes, lacas y barnices

Resinas, colas, pegamentos y latex.

Productos anticarcoma

Aceites vegetales

Restos orgánicos procedentes del sacrificio de animales

Sustancias inflamables, ecotóxicas

Envases de cualquiera de los productos anteriores



Los sistemas de Gestión medioambiental

Actualmente existen dos normas de carácter voluntario para diseñar e implantar un Sistema de Gestión Ambiental, en adelante SGA. La norma de ámbito internacional ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental y el reglamento europeo EMAS, Eco-Management and Audit Scheme.

A diferencia de las ecoetiquetas, para conseguir la certificación de un sistema de gestión ambiental no hace falta cumplir criterios estrictos de consumo de recursos naturales, sino criterios de gestión. La empresa debe comprometerse a mejorar su gestión ambiental en todos los ámbitos relevantes y así reducir el impacto ambiental que provoca su actividad.

Actualmente y con la aplicación internacional, está en vigencia la norma UNE-EN-ISO 14001:1996 sobre Sistemas de Gestión Medioambiental. Esta norma se puede aplicar como un paso previo a la adhesión al EMAS.

La norma ISO 14001:1996 es de aplicación internacional como la ISO 9001:2000; sin embargo, hace falta impulsar la consecución de un alto nivel de protección ambiental, lo que garantiza más eficazmente el sistema EMAS, que goza de un reconocimiento oficial por parte de la Administración medioambiental.

EMAS. Reglamento (EC) N° 761/2001



El EMAS, traducido al español como Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales,

nace como un instrumento de carácter voluntario dirigido a empresas que adquieran un alto nivel de protección del medio ambiente.

Este sistema se basa en el Reglamento 761/2001. La adhesión al EMAS da derecho a las empresa a utilizar el logotipo regulado por dicho Reglamento.

El Reglamento, además de contemplar el cumplimiento de todos los requisitos normativos correspondientes al medio ambiente, tiene como principal objetivo promover la mejora continua de la empresa en relación con el medio ambiente.

Para promover la mejora continua, el sistema se apoya en las siguientes acciones:

- Establecimiento y aplicación de políticas, programas y sistemas de gestión ambientales en sus centros de producción.
- Información al público.
- Evaluación sistemática, objetiva y periódica de la eficacia de dichos elementos.

Los beneficios del EMAS son la mejora del control interno, del cumplimiento de la legislación, el ahorro de costes a medio y a largo plazo, la mejora de la imagen pública y el aumento de la motivación del personal laboral.



Norma UNE-EN-ISO 14001:1996.-Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.

Esta norma, al igual que la Norma ISO 9001:2000, ha sido elaborada por la Organización Internacional de Normalización. Su carácter es también internacional y cuenta con un reconocimiento a nivel mundial. La Norma puede ser implantada igualmente en una empresa de cualquier sector de actividad y dimensión, incluido el Pequeño Comercio, aunque en la actualidad el número de pequeños comercios certificados en España es muy bajo.

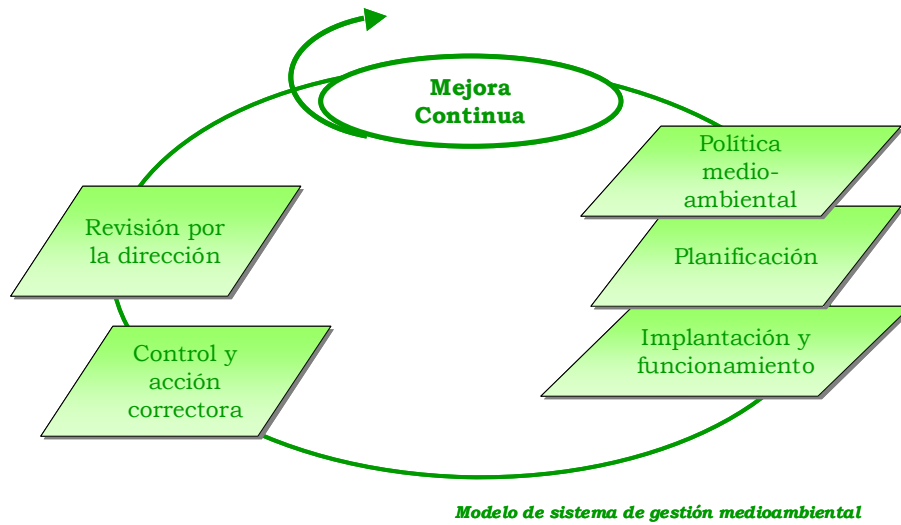


La norma establece los requisitos para la evaluación, implantación y certificación de un Sistema de Gestión Medioambiental. El objetivo último del sistema es proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación.

Existe una norma relacionada, la Norma *UNE-EN-ISO 14004. Sistemas de Gestión Medioambiental. Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.* Esta norma proporciona una orientación general más amplia acerca de los sistemas de gestión medioambiental.

A continuación se muestran la estructura de la Norma ISO 14001:1996. *Sistemas de gestión medioambiental. Especificaciones y directrices para su utilización.*





Política Medioambiental

La política es la base del sistema de gestión medioambiental, ya que establece el compromiso de mejora continua y de prevención de la contaminación por parte de la empresa.

La política debe ser apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos medioambientales de las actividades, productos o servicios de la empresa.

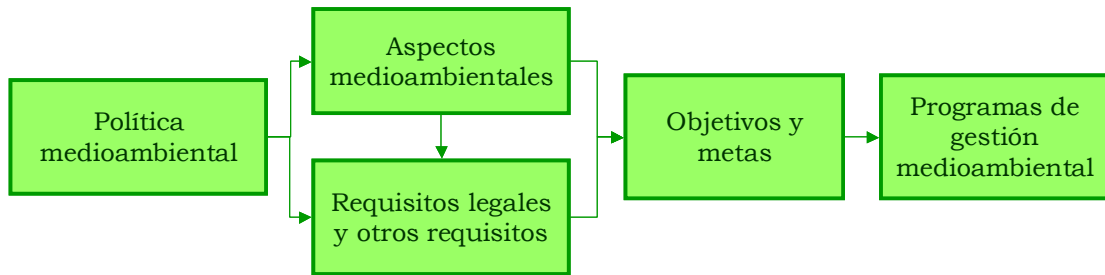


La Dirección debe establecer su compromiso con el medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Planificación

Este apartado se centra en la identificación de aspectos e impactos ambientales significativos en la empresa, que ya se comentó en el apartado anterior. A partir de esta identificación, la empresa debe establecer los objetivos, metas y los programas correspondientes para reducir los impactos ambientales significativos.

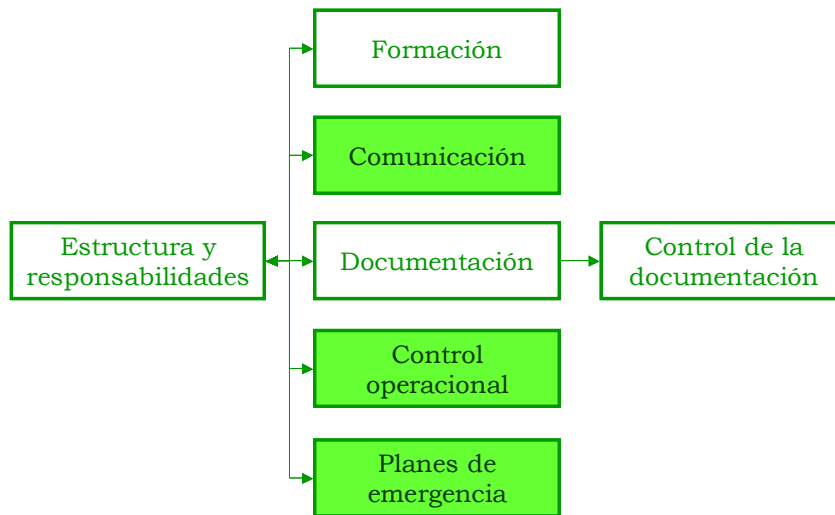




➔ *Deben establecerse programas medioambientales que garanticen el cumplimiento de los objetivos.*

Implantación y funcionamiento

Las pautas para la implantación y funcionamiento del sistema se establecen en el siguiente esquema.



Como se deduce del gráfico, lo primero que tiene que hacer la empresa es establecer la organización, las funciones y las responsabilidades de las



personas en el sistema de gestión medioambiental. A partir de esto, la empresa debe realizar las siguientes acciones:

Formación y sensibilización: Garantizar que las personas cuyo trabajo puede generar un impacto significativo reciben la formación adecuada y sensibilizar al personal de la importancia de cumplir la política de medio ambiente de la empresa.

Comunicación: Comunicar los aspectos relacionados con el sistema de gestión medioambiental y los aspectos e impactos ambientales.

Documentación del sistema de gestión medioambiental: Documentar los elementos de un sistema de gestión medioambiental.

Control operacional: Identificar las actividades de la empresa donde se producen aspectos ambientales significativos y planificarlas para asegurar que se encuentran bajo control, según se ha establecido previamente con los objetivos y metas.

Planes de emergencia y capacidad de respuesta: Identificar potenciales accidentes y situaciones de emergencia, para establecer acciones que prevengan y reduzcan los impactos ambientales que puedan estar asociados a ellos.

Documentación. Control de la documentación: Identificar potenciales

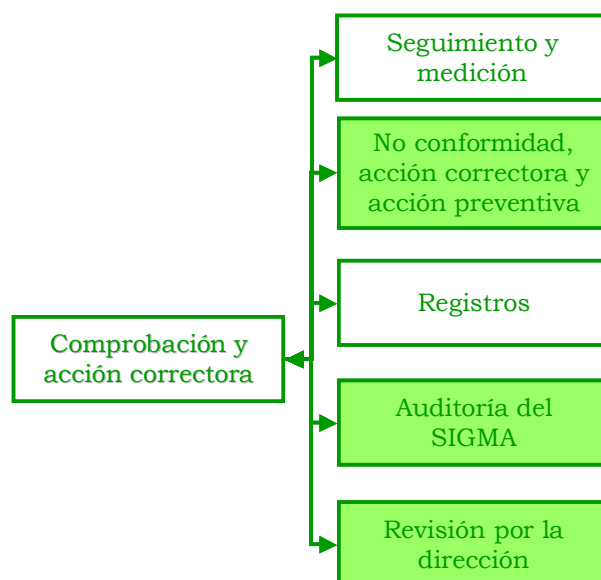


La Dirección debe establecer su compromiso con el medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Comprobación y acción correctora



Este bloque de la norma incluye todas las actividades, procesos, etc. necesarios para revisar el sistema medioambiental y mejorarlo continuamente:



Seguimiento y medición: Medir y mantener bajo control aquellas actividades de la empresa que pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente.

No conformidad, acción correctora y acción preventiva: Controlar las incidencias producidas y establecer medidas que prevengan su aparición (preventivas) o repetición (correctivas). Las medidas deben ser proporcionales a la magnitud del impacto ambiental producido.

Registros: Documentar los resultados, datos e información del sistema de gestión medioambiental.

Auditoría del sistema de gestión medioambiental: Asegurar que el sistema de gestión medioambiental está adecuadamente implantado y mantenido.

Revisión por la Dirección: Revisar el sistema para asegurar su adecuación y eficacia.





El sistema de gestión medioambiental debe revisarse y mejorarse continuamente.

Comercio v desarrollo sostenible

Para que el comercio contribuya al desarrollo hemos de asegurarnos de que sea compatible con una gestión adecuada del medio ambiente y el desarrollo local.

La relación existente entre comercio y medio ambiente pone de manifiesto cuestiones que no pueden resolverse de forma aislada, cuestiones como el cambio climático, la protección de la capa de ozono, la eliminación de residuos tóxicos, el peligro de extinción de determinadas especies, etc, han de tratarse teniendo en cuenta juicios de valor comunes.

El comercio, el Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible están íntimamente relacionados:

- Las consecuencias del comercio y las políticas comerciales en el Medio Ambiente.
- Los efectos potenciales de medidas de Medio Ambiente en las transacciones comerciales de productos comercializados.
- El uso de medidas comerciales para alcanzar objetivos en política de Medio Ambiente.

Los problemas del Medio Ambiente pueden quedar reflejados en las negociaciones comerciales, de forma que se genere sinergia positiva entre el comercio, la protección del Medio Ambiente y el Desarrollo Económico.



Los hábitos de actividad de impulso al comercio, han de desembocar en la consecución del Desarrollo Sostenible, producir bienes que respeten el Medio Ambiente.

Al crear riqueza, si facilitamos el comercio, y no ponemos trabas al mismo, se pueden conseguir mayores recursos, y a mejores precios, que sirvan para proteger el Medio Ambiente “.



Apartado 8

LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES



Introducción

La Ley 31/1995 de 8 de noviembre de 1995, de Prevención de los Riesgos Laborales, en adelante, LPRL y el Reglamento de los Servicios de Prevención, establecen que el empresario está obligado a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

La prevención de los riesgos laborales puede ser organizada e implantada en la empresa a través de un Sistema de Gestión de los Riesgos Laborales, de tal manera que todas las actividades que tengan una relación directa sobre la prevención de los riesgos en el trabajo, estén adecuadamente controladas.



Los principios que integran un Sistema de Gestión para la Prevención de los Riesgos Laborales se describen en la siguiente tabla:

Principios	
Responsabilidades	El empresario es responsable de establecer y documentar una política preventiva de la empresa.
Organización de recursos de la actividad preventiva	Deben establecerse las funciones y las responsabilidades del Sistema de Gestión para la Prevención de los Riesgos laborales.
Modelo organizativo de la actividad de la prevención en la empresa	La empresa deberá aplicar, en función de sus características, uno de los modelos de organización propuestos en el Reglamento de los Servicios de Prevención. Este aspecto se describe con más detalle en el siguiente apartado.
Actividad preventiva	<ul style="list-style-type: none">- Evitar los riesgos- Evaluar los riesgos que no se pueden evitar- Combatir los riesgos en origen- Adaptar el trabajo a la persona- Tener en cuenta la evolución de la técnica- Sustituir lo peligroso por lo que no es peligroso- Planificar la prevención integrándola en la organización de la empresa- Priorizar la protección colectiva sobre la individual- Dar las instrucciones necesarias a los trabajadores

Las actividades que, al amparo de la LPRL, debe realizar la empresa son las siguientes:

- Realizar una evaluación de riesgos y planificar, a partir de ella, la actividad preventiva
- Controlar los equipos de trabajo y medios de protección colectiva e individual
- Formar, informar y consultar a los trabajadores



- Confeccionar un Plan de Emergencia adecuado, que se describe posteriormente
- Garantizar el control de la salud de los trabajadores
- Elaborar y conservar la documentación que se vaya generando
- Coordinar las actividades en el caso de contratas y subcontratas

La Organización de la actividad preventiva

La LPRL y el Reglamento de Servicios de Prevención establecen las modalidades para organizar la actividad de prevención en la empresa:

Tamaño de la empresa	Modalidad del servicio	Requisitos
Hasta 5 trabajadores	Por el empresario	<ul style="list-style-type: none"> - El empresario desarrolla de forma habitual su actividad y es un profesional en el centro de trabajo - El empresario tiene la capacidad suficiente* - La actividad desarrollada en el comercio no está incluida en el Anexo 1 del Reglamento de los Servicios de Prevención.
	Designación de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajador tiene la capacidad suficiente
	Servicio de Prevención Propio	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicos superiores con al menos dos especialidades
	Servicio de prevención ajeno	<ul style="list-style-type: none"> - Artículo 16 del Reglamento de los Servicios de Prevención
De 6 hasta 250 trabajadores	Designación de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - El trabajador tiene la capacidad suficiente
	Servicio de Prevención Propio	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicos superiores con al menos dos especialidades
	Servicio de prevención ajeno	<ul style="list-style-type: none"> - Artículo 16 del Reglamento de los Servicios de Prevención

Tamaño de la empresa	Modalidad del servicio	Requisitos
De 250-500 trabajadores	Servicio de Prevención Propio	- Artículo 14 del Reglamento de los Servicios de Prevención
Más de 500 trabajadores	Servicio de Prevención Propio	- Técnicos superiores con al menos dos especialidades

* La capacidad suficiente que es requerida en cada modalidad está establecida en tres niveles: Nivel básico, Nivel Intermedio y Nivel Superior. A cada uno de los niveles anteriores le corresponden unas funciones específicas. A continuación se describen brevemente las funciones más relevantes de cada uno de los niveles:

Niveles	Responsabilidades
Nivel Básico	<p>Promover comportamientos seguros y la cooperación entre los empleados. Promover actuaciones preventivas básicas. Realizar evaluaciones elementales de riesgos y establecer medidas preventivas del mismo carácter.</p> <p>Colaborar en la evaluación y control de los riesgos generales y específicos de la empresa. Actuar en caso de emergencia y de primeros auxilios. Cooperar con los servicios de prevención.</p>
Nivel Intermedio	<p>Promover la prevención en la empresa. Realizar evaluaciones de riesgos, salvo las reservadas al nivel superior. Realizar formación e información básica a los trabajadores.</p> <p>Participar en la planificación de la actividad preventiva. Cooperar con los servicios de prevención.</p>
Nivel Superior	<p>Todas las funciones del nivel intermedio. Realizar aquellas evaluaciones que exijan establecer una estrategia de medición para asegurar la validez de los resultados que se obtienen y cuando sea necesaria una interpretación o aplicación no mecánica de los criterios de evaluación.</p> <p>La planificación de la actividad preventiva y la vigilancia y control de la salud de los trabajadores.</p>



En un pequeño comercio, el empresario debería asumir uno de los niveles anteriores o conjugar varios de ellos para conseguir la organización adecuada de la prevención en el establecimiento comercial.

BLOQUE I: La evaluación de los riesgos laborales

Antes de desarrollar la metodología para identificar los peligros en el comercio y evaluar los correspondientes riesgos, es conveniente conocer la definición recogida en la Norma UNE 81902 “*Vocabulario en Prevención de los Riesgos Laborales*” sobre los términos más utilizados:

Peligro: Fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o combinación de ambos.

Riesgo: Combinación de la frecuencia o probabilidad que pueden derivarse de la materialización de un peligro.

Evaluación de los riesgos: Proceso mediante el cual se obtiene la información necesaria para que la organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la oportunidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de acciones que debe tomarse.

Accidente de trabajo: Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.

Enfermedad profesional: Se entenderá por enfermedad profesional la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.



Metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Identificación y evaluación de los riesgos: Deben identificarse los riesgos generales de las instalaciones y medios, las condiciones generales de seguridad así como aquellos riesgos que afecten a los procesos de trabajo. Es esencial además, conocer la normativa y reglamentación aplicables.

Método de Evaluación de los riesgos

Identificación de los factores de riesgo. Se tienen que distinguir dos aspectos:

- Las condiciones generales de seguridad de la empresa: Dentro de este apartado se incluyen los riesgos derivados de los espacios de trabajo, instalaciones de la empresa, etc.
- Factores de riesgo de Seguridad, higiene, y Ergonomía específicas de cada puesto de trabajo y función de la empresa.

Se tienen que identificar también los riesgos derivados de las herramientas utilizadas así como los productos, ambiente de trabajo, etc.

Para realizar la evaluación de los riesgos se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Documentación previa: Es necesario tener en cuenta la actividad de la empresa. Los trabajadores por puesto de trabajo. Las sustancias químicas y los productos empleados. El histórico de accidentes, resultados de informes de reconocimientos técnicos, etc.
- Descripción de las instalaciones de la empresa
- Relación de las áreas de la empresa: Comercial, administración, etc.
- Análisis de las condiciones de seguridad y deficiencias detectadas en cada una de las áreas.



Fijar el Nivel de Deficiencia de cada factor de riesgo. Después de identificar todos los posibles factores de riesgo en la empresa se debe establecer el Nivel de Deficiencia (ND).

El Nivel de Deficiencia es la magnitud de la vinculación esperada entre los factores de riesgo y su relación causal directa con el accidente.

Los niveles de deficiencia se describen en la siguiente tabla:

Nivel de Deficiencia	ND	Significado
Muy deficiente (MD)	10	Existen factores de riesgo significativos, que entrañan la generación de accidentes. Las medidas de seguridad existentes son inadecuadas.
Deficiente (D)	6	Se ha detectado algún factor de riesgo significativo que hay que subsanar. La eficacia de las medidas se ve reducida.
Mejorable (M)	2	Existen factores de riesgo de menor importancia. La eficacia de las medidas no se ve reducida.
Aceptable (A)	-	No existen anomalías destacables. El riesgo está controlado y no se valora.

Fijar el Nivel de Exposición de cada factor de riesgo (NE). Es la frecuencia o el tiempo de permanencia en áreas de trabajo, tiempo de operaciones, de contacto con máquinas, etc. Los niveles de exposición se describen en la siguiente tabla:



Nivel de Exposición	NE	Significado
Continua (EC)	4	Continuamente o varias veces en la jornada laboral.
Frecuente (EF)	3	Varias veces en la jornada laboral, aunque con tiempos de exposición cortos.
Ocasional (EO)	2	Alguna vez en la jornada de trabajo y con tiempos de exposición cortos.
Esporádica (EE)	1	Irregularmente.

Fijar el Nivel de Probabilidad de cada factor de riesgo (NP). Con el producto de ambos niveles: $N \times NE$ se obtendrá el Nivel de Probabilidad.

Los niveles de probabilidad se describen en la siguiente tabla:

Nivel de Probabilidad	NP	Significado
Muy alta (MA)	24-40	Situación deficiente con exposición prolongada o muy deficiente con exposiciones frecuentes. La materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alta (A)	10-20	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional o muy deficiente con exposiciones esporádica u ocasional. La materialización del riesgo ocurre varias veces.
Media (M)	6-8	Situación deficiente con exposición esporádica o mejorable con exposiciones esporádica u ocasional. La materialización del riesgo ocurre alguna vez.
Baja (B)	2-4	Situación mejorable con exposición esporádica. No se espera que se materialice el riesgo.

Fijar el Nivel de Consecuencias de cada factor de riesgo (NC). Estas son las consecuencias de cada factor de riesgo. Los niveles de consecuencia se describen en la siguiente tabla:

Nivel de Consecuencia	NP	Daños personales	Daños materiales
Mortal o catastrófico (M)	100	Muerte	Destrucción total
Muy grave (MG)	60	Lesiones graves e irreparable	Destrucción parcial del sistema
Grave (G)	25	Lesiones con incapacidad transitoria	Hay que parar la actividad para reparar
Leve (L)	10	Pequeñas lesiones	Reparable sin parar la actividad

Fijar el Nivel de Riesgo de cada factor de riesgo (NR). Este es el producto de NPxNC.

Fijar el Nivel de Intervención para cada factor de riesgo (NR). Este nivel viene priorizado por el riesgo obtenido.

Nivel de Intervención	NR	Significado
I	4000/600	Situación crítica. Corrección urgente
II	500/150	Corregir y adoptar medidas de control
III	120/40	Mejorar si es posible
IV	20	No intervenir

BLOQUE II: Los riesgos laborales en el Pequeño Comercio

En función de la experiencia y el conocimiento de las empresas del Sector, se han identificado factores de riesgo que habitualmente afectan a los pequeños comercios.

Condiciones generales de seguridad

Suelos, pasillos, superficies, de tránsito y lugares de trabajo

En este bloque se incluyen las zonas de paso y los espacios de trabajo. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas al mismo nivel de las personas
- Caídas a distinto nivel de las personas
- Choques con objetos

Rampas, plataformas, escaleras fijas y escalas

Elementos estructurales que sirven de acceso a los lugares de trabajo.

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas de persona a distinto nivel
- Caídas de objetos sobre las personas
- Choques con objetos inmóviles



Puertas y accesos

Se incluyen los accesos desde el exterior al centro de trabajo y los interiores en las distintas áreas, tanto de las personas como de mercancías y vehículos. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Golpes y atrapamientos con los elementos de cierre
- Peligros diversos ante situaciones de emergencia

Iluminación general

Se incluye la luz artificial y natural para una correcta visión, tanto en los lugares de trabajo como en los lugares de tránsito. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas
- Deslumbramientos
- Reflejos
- Golpes
- Cansancio
- Fatiga visual

Ventilación y climatización

Se incluyen los factores relacionados con la obtención de unas condiciones ambientales confortables en los lugares de trabajo.

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Condiciones ambientales inadecuadas
- Peligros por presencia de contaminantes en el aire



Señalización de seguridad

Se incluye todas las formas de comunicación no verbal, dibujos, señales luminosas y acústicas para advertir de la existencia de un peligro, prohibición o indicación.

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- La falta de señalización de seguridad
- La no adecuación de esta señalización a los riesgos existentes.

Instalación eléctrica

Se incluye todas las instalaciones de que dispone el centro para conducir ese tipo de energía y con independencia de la actividad de ésta.

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Electrocutación por contacto eléctrico, incendio o explosión

Medios de detección y extinción de los incendios

Se incluye el estudio de todas las instalaciones, su estado y las normas para detectar posibles focos de incendio, materiales combustibles y medio en la empresa para su control.



Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Conato de incendio
- Propagación del incendio
- Dificultad en la evacuación de personas

Orden y limpieza

Se incluye el estudio de las condiciones de orden y limpieza en el puesto de trabajo. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas al mismo nivel
- Choques contra objetos
- Riesgo de incendio
- Pisadas sobre objetos
- Cortes, pinchazos

Almacenamiento

Consiste en situar los distintos tipos y formas de cargas en estantes y en estructuras alveolares de altura variable. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas del material almacenado
- Choques contra estantes de las personas
- Incendios por mal almacenaje
- Sobreesfuerzos físicos puntuales
- Fatiga postural



Material de primeros auxilios

Incluye los materiales e instalaciones de los que se deben disponer para actuar en caso de accidente. Los riesgos asociados a la falta de material de primeros auxilios son muy variados, según la situación.

Medidas de emergencia

Se incluye la forma de actuación en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores.

La forma de actuación en caso de accidentes es la siguiente:

- Dar aviso para que se ponga en marcha el médico
- Detener la causa del problema o la lesión
- Atender al herido

Condiciones en los procesos

Manipulación manual de cargas

En este bloque se incluyen el levantamiento, manipulación y transporte manual de las cargas. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Caídas de la carga
- Sobreesfuerzos
- Lesiones en las manos
- Quemaduras



Ergonomía en el puesto de trabajo

En este bloque se incluyen aquellos puestos de trabajo en los que se mantiene la misma postura durante mucho tiempo, tales como cajeros, oficinas, etc. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Fatiga visual
- Fatiga postural
- Fatiga mental
- Pisadas sobre objetos
- Choques contra objetos inmóviles
- Riesgos asociados a una mala iluminación

Pantallas de visualización de los datos

En este bloque se incluyen aquellos puestos de trabajo en los que se utilizan las pantallas de visualización de datos. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Reflejos por iluminación
- Fatiga visual
- Fatiga postural
- Contactos eléctricos
- Fatiga mental



Transpaletas

Las transpaletas son carretillas manuales que constituyen un equipo básico para manipular y transportar cargas. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Sobreesfuerzos
- Atrapamientos
- Golpes de las extremidades
- Caídas al mismo nivel
- Caídas a distinto nivel

Condiciones especiales de trabajo

Los riesgos que figuran en este apartado son de aplicación para los siguientes subsectores de actividad del Pequeño Comercio:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| - Alimentación al por menor | - Carnes y derivados |
| - Alimentación dietética | - Carnicería |
| - Charcutería | - Congelados |
| - Floristería | - Frutería |
| - Heladería | - Herbolario |
| - Panadería | - Pastelería. Confitería |
| - Pescadería | - Semillería |
| - Venta de animales de compañía | - Venta de bebidas y licores |



Maquinas y equipos de trabajo

En este bloque se incluyen el conjunto de piezas o elementos unidos entre ellos asociados de forma solidaria para una aplicación determinada, en particular la transformación, tratamiento, desplazamiento y acondicionamiento de un material. Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Atrapamientos
- Sobreesfuerzos
- Golpes en extremidades
- Caídas al mismo nivel
- Cortes y pinchazos

Instalaciones frigoríficas

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Atrapamientos
- Sobreesfuerzos
- Golpes en extremidades
- Caídas al mismo nivel
- Cortes y pinchazos
- Exposición a temperaturas extremas



Herramientas manuales

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Golpes o cortes
- Proyección de fragmentos
- Caídas de objetos en manipulación

Contaminantes biológicos

Se entiende por contaminantes biológicos los microorganismos y parásitos que pueden estar en el puesto de trabajo y causar cualquier tipo de infección, alergia u toxicidad.

Los riesgos asociados se describen en la siguiente tabla:

- Contaminación por agentes biológicos

Manipulación de productos químicos

Este riesgo es de aplicación para los siguientes subsectores de actividad del Pequeño Comercio:

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| - Azulejos y pavimentos de baño | - Farmacia |
| - Droguería | - Materiales de construcción |
| - Perfumería | - Pinturas y barnices |
| - Peluquería y estética | - Peluquería y belleza |



En este apartado se engloban las pautas de almacenaje, utilización y eliminación de los productos químicos, en especial los tóxicos, los nocivos, los cáusticos y los corrosivos.

Los riesgos asociados se describen a continuación:

- Quemaduras de productos químicos
- Inhalación de gases y sustancias tóxicas
- Exposición a nieblas y aerosoles
- Salpicaduras de productos corrosivos
- Exposiciones químicas

BLOQUE III: La planificación de la actividad preventiva

Una vez que se conocen los riesgos asociados a las actividades de la empresa, debe procederse a la **planificación de la actividad preventiva**.

La planificación de la actividad preventiva consiste en establecer acciones o medidas, organizadamente, enfocadas a controlar de un modo eficaz los riesgos existentes.



Esta planificación de la actividad preventiva debe documentarse. En la página siguiente se propone un modelo de lo que podría ser un Plan de la Actividad Preventiva.

Acciones planificadas					
<i>Nº</i>	<i>Descripción</i>	<i>Responsable</i>	<i>Asignación económica</i>	<i>Fecha de ejecución</i>	<i>Fecha de inspección</i>
1	Actuaciones preventivas de carácter general				
2	Actuaciones preventivas por puestos				
3	Medidas de emergencia				
4	Información de los trabajadores				
5	Formación de los trabajadores				
6	Seguimiento y control de las actuaciones de carácter general				
7	Seguimiento y control de las actuaciones por puestos				
8	Control de las condiciones de trabajo				

Actuaciones preventivas: Son acciones encaminadas a eliminar o minimizar los riesgos identificados en la evaluación inicial. Estas acciones



deben estar priorizadas en función del Nivel de Intervención y podrán ser de carácter general o por puestos de trabajo.

Medidas de Emergencia: Estas acciones van dirigidas a resolver accidentes o situaciones de emergencia. Están incluidas las medidas de primeros auxilios.

Información a los trabajadores: Esta información habrá de hacerse sobre la base de los riesgos que le afecten en su puesto de trabajo, así como de las medidas correctoras o preventivas asociadas.

Formación a los trabajadores: Esta acción consiste en elaborar planes de formación en materia preventiva. En situaciones como la incorporación de personal nuevo o asignación de nuevas funciones, utilización de nuevos equipos, etc. esta acción debe aplicarse.

Seguimiento y control de las Actuaciones de Carácter General y por puestos de trabajo: Las primeras actuaciones estarán encaminadas al seguimiento y a la supervisión de las medidas preventivas que afecten a las zonas comunes, a una zona de trabajo o a varios trabajadores a la vez. Las segundas deben ir encaminadas a las medidas que afectan a los trabajadores que ocupan un solo puesto o que asumen varias tareas.

Control de las Condiciones de trabajo: Esta actividad asegurará que se detectan las situaciones potencialmente peligrosas. Deben incluirse inspecciones periódicas de los riesgos que se consideren más importantes. Deben utilizarse listas de chequeo como herramientas de control.

A continuación se describen algunas de las acciones preventivas más frecuentes para los distintos riesgos:



Manipulación manual de cargas

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Mantener los pies separados y con pie delante del otro
	Postura con la espalda recta
	Doblar las piernas al coger una carga
Sobreesfuerzos Caídas de la carga Lesiones en las manos Quemadura en manipulación de las cargas	Los brazos pegados al cuerpo
	Subir ligeramente la cabeza
	Las cargas máximas son 50 Kg. ocasionalmente y 25 Kg de manera habitual
	Si es necesario producir pausas, han de hacerse en tiempo y racionalizando la carga
	Utilizar guantes para los riesgos mecánicos y calzado antideslizante con puntera

Herramientas Manuales

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Las herramientas que se usen para cada actividad deben ser las adecuadas
	Se dispondrá de lugares oportunos para guardar las herramientas: armarios, estanterías, etc.
Golpes o cortes Proyección de partículas Caídas de objetos	Las operaciones se llevarán a cabo de manera segura
	Todas las herramientas serán de material resistente y las uniones entre sus elementos serán firmes
	Mantener orden y limpieza
	Colocar los objetos que sobresalen por encima de la cabeza

Ergonomía en el puesto de trabajo

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Mantener orden y limpieza en el puesto de trabajo
Fatiga visual Fatiga postural Fatiga mental Pisadas sobre objetos Choques contra objetos inmóviles	Evitar posturas forzadas o extremas La columna se mantendrá en posición recta y los brazos por debajo del nivel del corazón Debe utilizarse un reposapiés El espacio debe ser suficiente para permitir mover las piernas

Pantalla de visualización de los datos

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	El ordenador, los papeles, etc. debería de situarse a una distancia mínima de entre 450-550 mm
Reflejos por la iluminación Fatiga visual Fatiga postural Contactos eléctricos Fatiga mental	El ángulo visual óptimo para trabajar sentado es entre 10 y 20 grados por debajo de la horizontal El teclado debe ser móvil y curvado La pantalla del ordenador no debe de emitir radiaciones Se realizarán pausas periódicas

Máquinas y equipos de trabajo

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Todos los equipos y las máquinas deben de tener el marcado CE
	No se anularán jamás los equipos de protección
Sobreesfuerzos	En caso necesario, se utilizarán equipos de protección individual
Atrapamientos	Todos los equipos y las máquinas deben ser objeto de un programa de mantenimiento
Golpes en las extremidades	Todos los equipos y las máquinas deben tener un manual de instrucciones
Caídas al mismo nivel	El trabajador que vaya a usar una máquina o equipo debe ser instruido
Cortes y pinchazos	No utilizar carretillas para elevar personas utilizando máquinas
	Evitar paradas y arranques bruscos

Instalaciones frigoríficas

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	El trabajador que vaya a encargarse de la instalación frigorífica debe ser instruido
Sobreesfuerzos	Después del cese de trabajo, debe verificarse que nadie ha quedado encerrado en ninguna de las cámaras
Atrapamientos	Todas las puertas isotérmicas llevarán dispositivos de cierre que permitan su apertura tanto desde fuera como desde dentro.
Contactos eléctricos	Se deben realizar mantenimientos periódicos de las instalaciones frigoríficas
Caídas al mismo nivel	Se debe disponer los equipos de protección individual adecuados para el uso de las cámaras frigoríficas.
Exposición a temperatura extrema	

Transpaletas

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Se debe respetar las instrucciones del fabricante
	Los pasillos de circulación deberán estar despejados de objetos y deberán tener una anchura suficiente
Sobreesfuerzos	Mantener un buen estado de limpieza
Atrapamientos	Antes de utilizar la transpaleta, debe verificarse el buen estado de la misma, especialmente el rodamiento y el estado de los frenos
Golpes en extremidades	Asegurarse de que las cargas están debidamente equilibradas, calzadas o atadas
Caídas al mismo nivel	Mirar en dirección de la marcha y siempre tener una buena visibilidad del entorno
Caídas a distinto nivel	Supervisar siempre la carga, sobre todo en los giros con cargas voluminosas
Choque con objetos	

Manipulación de productos químicos

Riesgos asociados	Medidas preventivas
	Todas las personas que manipulan estos productos deben de conocer los peligros y riesgos asociados
	Los trabajadores deben recibir la información específica
Quemaduras	No comer ni beber en el puesto de trabajo
Inhalación de productos tóxicos	No fumar mientras se manipulan estos productos
Exposición a nieblas o aerosoles	Utilizar los recipientes adecuados y mantenerlos cerrados
Salpicadura de productos corrosivos	Disposición correcta de los productos
Explosiones químicas	Poner especial atención en productos corrosivos y cáusticos
	Utilizar los EPIS, calzado adecuado y guantes

Manipulación de productos químicos II

Riesgos asociados	Medidas preventivas
Quemaduras	Utilizar campanas de extracción para evitar la inhalación de productos tóxicos
Inhalación de productos tóxicos	Utilizar los equipos de protección individual necesarios en cada caso
Exposición a nieblas o aerosoles	Delimitar la zona afectada por el derrame
Salpicadura de productos corrosivos	Depositar los residuos en recipientes adecuados para su posterior eliminación.
Explosiones químicas	Evitar que los residuos alcancen la Red de Saneamiento Pública

BLOQUE IV: La documentación de la actividad preventiva

La documentación asociada a la prevención de los riesgos laborales en la empresa se describe a continuación:

- Evaluación de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo.
- Planificación de la actividad preventiva establecida.
- Medidas de protección y de prevención , en su caso, el material de protección que deba utilizarse.
- Resultado de los controles periódicos de las condiciones de trabajo y actividad de los trabajadores.
- Práctica de los controles del estado de la salud de los trabajadores.
- Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

- En el momento de cese de actividad, las empresas deberán remitir a la autoridad competente la documentación señalada en el apartado anterior.
- El empresario deberá notificar por escrito a la autoridad laboral los daños a la salud de los trabajadores a su servicio que se hubiera producido con motivo del desarrollo de su trabajo.

BLOQUE V: Los Sistemas de gestión de los riesgos laborales

Norma UNE 81900 Prevención de los Riesgos Laborales. Reglas generales para la implantación de la prevención de los riesgos laborales (S.G.P.R.L)

Esta norma puede ser implantada en una empresa de cualquier sector de actividad y dimensión, incluido el Pequeño Comercio.

La norma establece los elementos que integran un sistema de gestión para la prevención de riesgos laborales. La Norma pretende ser una guía que ayude a las organizaciones a establecer y desarrollar un sistema de gestión para prevenir los riesgos laborales.

Los objetivos de la Norma son los siguientes:

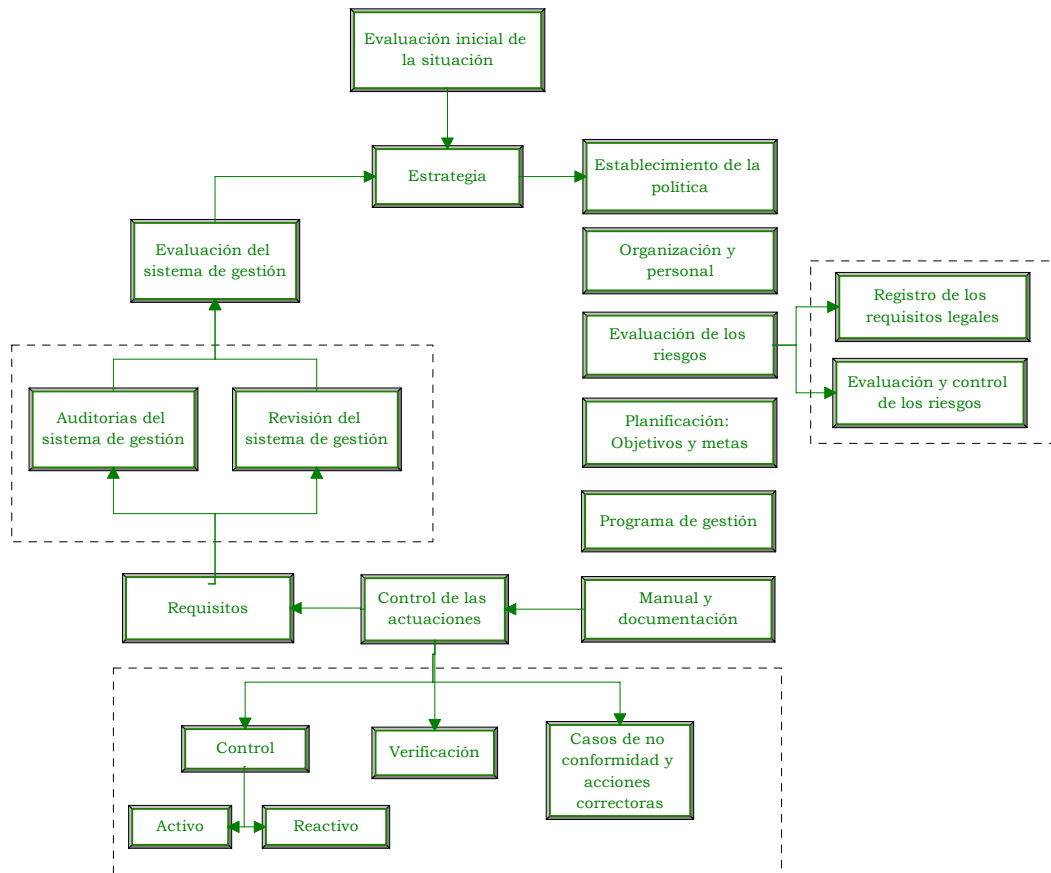
- Evitar o minimizar los riesgos para los trabajadores
- Mejorar el funcionamiento de las empresas
- Ayudar a las empresas a que mejoren continuamente sus sistemas de gestión.



Existen otras normas relacionadas con ésta, que se describen a continuación:

- UNE 81901. Prevención de riesgos laborales. Reglas generales para la evaluación de los sistemas de gestión de prevención de riesgos laborales. Proceso de auditoría.
- UNE 81902. Prevención de riesgos laborales. Vocabulario.
- UNE 81905. Prevención de riesgos laborales. Guía para la implantación de un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales (S.G.P.R.L.).

En la página siguiente se muestran los elementos de un Sistema de gestión para la prevención de los riesgos laborales.



Metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Política de Prevención de los Riesgos Laborales

La política es de nuevo la base del sistema de gestión de prevención de los riesgos laborales. La política establece el compromiso del empresario en materia de prevención.

La política debe contener los objetivos y las metas que asume el empresario en materia de prevención de riesgos y debe comunicar esta política.

El sistema de gestión en la prevención de los riesgos

Este sistema debe contener los documentos del sistema: estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, instrucciones, etc. Además, los procedimientos e instrucciones de trabajo deben estar adecuadamente implantados.

Responsabilidades

La dirección de la empresa debe:

- Establecer las responsabilidades del personal en materia de prevención de los riesgos laborales.
- Revisar el sistema de gestión de prevención de los riesgos laborales, para garantizar su adecuación y eficacia continuadas.



- Definir los mecanismos para garantizar que el personal conoce los elementos del sistema de gestión de prevención de los riesgos laborales.

Evaluación de los riesgos

La empresa debe identificar los riesgos laborales existentes y la importancia de los mismos. En concreto, la empresa debe realizar las siguientes actividades:

- Identificar los peligros
- Evaluar los riesgos
- Controlar los riesgos
- Mantener las medidas de control de los riesgos

Planificación de la prevención

La empresa debe documentar las actividades necesarias para evitar la aparición de los riesgos identificados. Dentro de este apartado, la norma establece las siguientes actividades:

- Establecer los objetivos y las metas en la prevención de los riesgos laborales
- Definir un programa de gestión que describa cómo se van a cumplir los objetivos y las metas establecidos

El manual y la documentación de gestión de la prevención de los riesgos laborales



Manual: la empresa debe elaborar y mantener actualizado un manual en el que se incluya:

- La política de los riesgos laborales de la empresa
- Las funciones y las responsabilidades asignadas
- Las interrelaciones de los elementos del sistema

Documentación: Deben documentarse los siguientes aspectos:

- La evaluación de los riesgos
- La planificación de la actividad preventiva
- Las medidas de protección y prevención y los materiales de protección
- Los controles periódicos de las condiciones de trabajo y la actividad de los trabajadores llevados a cabo para detectar las situaciones peligrosas
- Los controles de salud de los trabajadores
- La relación de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan sido causa de una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

El control de las actuaciones

La empresa debe establecer las funciones y las responsabilidades para realizar el control de las actuaciones realizadas a todos los niveles. La norma define los tipos de control:

- **Control activo.** Este control incluye los siguientes elementos:
 - Documentación del sistema
 - Inspecciones de locales, instalaciones equipos y maquinaria existentes
 - Muestreos para examinar elementos concretos del sistema



- Muestreos ambientales
 - Evaluación del comportamiento de los trabajadores
 - Análisis de las actitudes a todos los niveles
 - Evaluación de la salud
 - Análisis de la documentación y los registros
- **Control reactivo:** Este control incluye los siguientes elementos: Incidentes, accidentes, enfermedades laborales y recomendaciones o requerimientos de organismos oficiales.

Dentro de este bloque se contempla también el establecimiento de las actividades enfocadas a eliminar las causas de las incidencias detectadas (acciones correctoras) que deben ser proporcionales a la gravedad del incidente detectado.

Evaluación del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

La empresa debe llevar a cabo auditorias del sistema de acuerdo a la Norma ISO 81901. Las auditorias deben comprobar la implantación de todos los elementos del sistema.

Debe elaborarse un **Plan de Auditoria** que incluya los siguientes aspectos:

- Actividades, áreas a auditar
- Frecuencia de las auditorias
- Responsables de la realización de las auditorias y requisitos de estas personas
- Protocolo de actuación

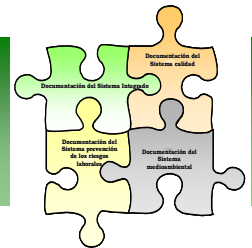


La Norma establece adicionalmente la obligación de revisar el sistema de gestión de la prevención de los riesgos laborales que asegure la correcta implantación de los elementos del sistema.



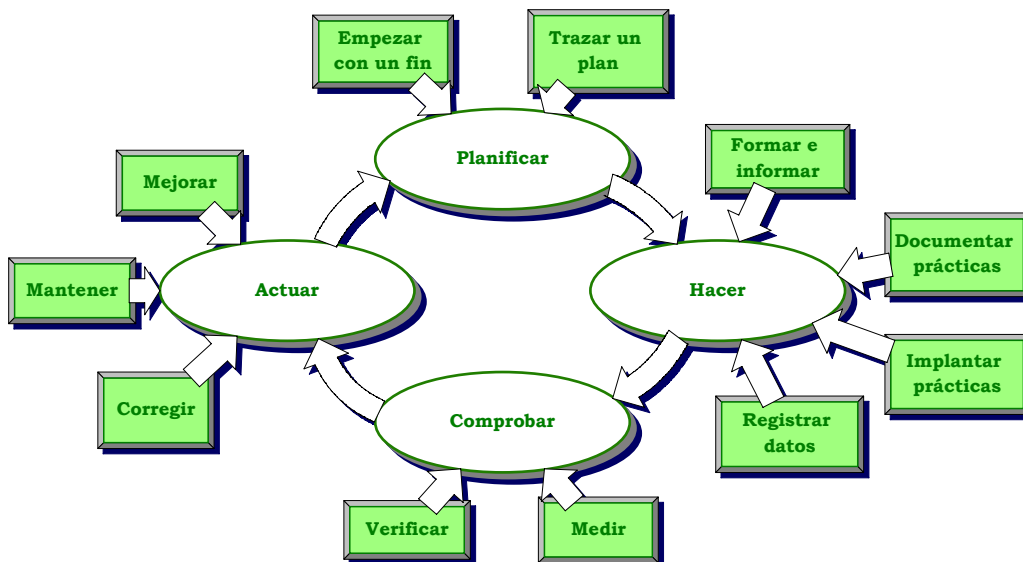
Apartado 9

LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN



Los sistemas que establecen las Normas UNE-EN-ISO 9000, UNE-EN-ISO 14000 y UNE 81900 comparten los mismos principios generales de gestión.

La estructura de las Normas anteriores se basa en el Bucle de Mejora Continua que se representa a continuación:



Bucle de Mejora Continua

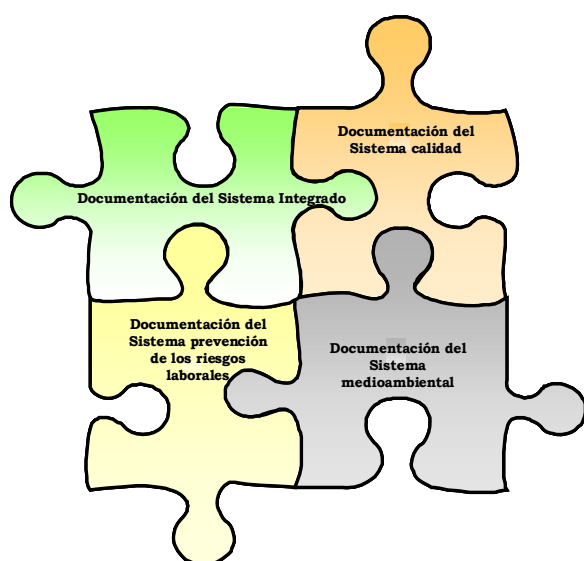


Por tanto, es posible desarrollar en la empresa un sistema único e integrado que contemple la gestión de los distintos aspectos: la calidad, el medio ambiente y la prevención de los riesgos laborales, aunque lo habitual es que las empresas aborden la implantación de los sistemas de uno en uno.

Un sistema integrado, basado en las tres normas anteriores o en la combinación de dos de ellas, puede ser implantado en empresas de cualquier sector de actividad y dimensión.

Los tres sistemas anteriores implican la generación de “papeles”, tales como procedimientos, instrucciones, informes, etc. necesarios para documentar las prácticas de la empresa y recoger los datos e información correspondientes. El conjunto de “papeles” conformará la base documental del sistema integrado de la empresa.

Aunque el sistema sea único, incluirá documentos de distinta naturaleza:



Documentos comunes del sistema integrado. Estos documentos reflejarán los requisitos comunes de las distintas normas. En este apartado se incluyen procedimientos, instrucciones, política, las funciones y responsabilidades, etc. *Por ejemplo,* si el sistema integrado incluye la calidad y el medio ambiente, la política deberá incluir el compromiso con la mejora continua y la prevención de la contaminación.



Documentos específicos de los sistemas de gestión integrados. Existirán documentos en el sistema integrado que no respondan a requisitos comunes entre las normas, de manera que sean específicos de una norma u otra. *Por ejemplo*, el sistema de gestión de calidad exige establecer mecanismos documentados para conocer el grado de satisfacción de los clientes. El sistema de gestión medioambiental exige la identificación y documentación de los aspectos ambientales significativos y el sistema de gestión de la prevención de los riesgos laborales incluye la obligación de evaluar y documentar los riesgos laborales de la empresa.

Las etapas habituales para desarrollar un sistema integrado en las empresas se describen a continuación:



Implantación de un Sistema Integrado de Gestión

Análisis de la situación inicial. El primer paso es establecer el punto de partida de la empresa en relación con el cumplimiento de la/s normas que se implanten. El resultado de esta etapa es un diagnóstico del grado de cumplimiento de estas normas en la empresa, que muestra qué requisitos se cumplen y en qué grado, qué requisitos no se cumplen, qué documentación es necesario elaborar, etc.



Desarrollo de los documentos del sistema integrado. En esta etapa, la empresa desarrolla la documentación del sistema integrado: procedimientos, que muestren las prácticas de la empresa, formatos para recoger los datos, planes que sea necesario desarrollar, etc. Algunos *Ejemplos* de documentos a desarrollar serían los siguientes:

- Procedimiento de medida de satisfacción de los clientes
- Procedimiento de evaluación de los proveedores
- Procedimiento de sensibilización y formación del personal
- Aspectos e impactos medioambientales significativos en la empresa
- Plan de emergencia
- Evaluación de los riesgos
- Plan de la actividad preventiva

Implantación del sistema integrado: Una vez que se ha desarrollado la documentación del sistema o incluso de forma paralela, se inicia la etapa de implantación del sistema integrado. Esta etapa incluye las siguientes actividades:

- Formación, información y comunicación del personal. Este es el primer paso que hay que llevar a cabo e incluye la sensibilización del personal en calidad, medio ambiente o prevención de los riesgos laborales. Este paso es crítico para la posterior implantación del/de los sistemas.
- Puesta en marcha de las prácticas descritas en los procedimientos e instrucciones de trabajo. El personal debe realizar su trabajo de acuerdo a las prácticas establecidas.



- *Recogida de los datos e información del sistema integrado.* En esta etapa se ponen en marcha los planes correspondientes, tales como planes de formación, prevención, auditoria, etc. Adicionalmente, se comienzan a recoger los datos e información del sistema integrado, tales como resultados de mediciones realizadas, resultados de auditorias, resultados de evaluación de proveedores, etc. El personal será de nuevo el responsable de esta etapa que es también esencial, ya que los datos y la información recabada ponen de manifiesto el grado de funcionamiento del sistema y son el motor de la mejora continua.
- *Auditoria del sistema integrado.* Esta etapa tiene como objetivo evaluar el grado de cumplimiento de las normas implantadas en la empresa. Cuando la empresa quiere certificar el cumplimiento de las normas acude a una entidad de Certificación obteniendo el reconocimiento correspondiente a través de un Certificado de Conformidad, cuando los resultados de la auditoria realizada son favorables.

Aunque la empresa no se certifique, cualquiera de las tres normas establece que la empresa debe realizar auditorias internas, cuyo objetivo será también evaluar periódicamente el grado de cumplimiento del/de los sistemas implantados.

La implantación de estos sistemas de calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales de forma individual en la empresa, podría abordarse a través de las mismas etapas de implantación de un sistema integrado.

